

CORTES GENERALES

DEFENSOR DEL PUEBLO

Informe anual 2010

y

debates en las Cortes Generales

II. Debates

DEFENSOR DEL PUEBLO

Informe anual 2010

y

debates en las Cortes Generales

CORTES GENERALES

DEFENSOR DEL PUEBLO

Informe anual 2010

y

debates en las Cortes Generales

II. Debates

Madrid, 2011

© Defensor del Pueblo
Eduardo Dato, 31 – 28010 Madrid
Servicio.publicaciones@defensordelpueblo.es
<http://www.defensordelpueblo.es>

ISSN: 2172-2455

Depósito legal: S. 1.747 – 2011
Imprime: 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 21 de junio de 2011, en el Palacio del Congreso de los Diputados	11
Pleno del Congreso de los Diputados. Sesión celebrada el día 15 de septiembre de 2011.....	39
Pleno del Senado. Sesión celebrada el día 8 de febrero de 2012	55

**DEBATES EN LAS CORTES GENERALES
DEL INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO
CORRESPONDIENTE A LA GESTIÓN REALIZADA EN 2010**

**Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo.
Sesión celebrada el día 21 de junio de 2011,
en el Palacio del Congreso de los Diputados.
Debate sobre el Informe del Defensor del Pueblo
correspondiente a 2010.**

*(Diario de Sesiones. Cortes Generales. Comisiones Mixtas. IX
Leg., núm. 202)*

INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO CORRESPONDIENTE A LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE EL AÑO 2010.

La señora **PRESIDENTA**: Reiniciamos la sesión con la comparecencia de la Defensora del Pueblo, doña María Luisa Cava de Llano y Carrió, para presentar el informe anual. Bienvenida una vez más a esta Comisión y tiene la palabra.

LA SEÑORA DEFENSORA DEL PUEBLO EN FUNCIONES (Cava de Llano y Carrió): Señorías, comparezco ante esta Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo para dar cuenta resumida del informe correspondiente a la actividad institucional desarrollada durante el año 2010. El informe fue entregado a los presidentes de las Cámaras el día 6 de abril y publicado en el boletín oficial el 18 de ese mismo mes. Asumo de nuevo esta tarea de titular en funciones de la institución con la inestimable colaboración de mi querido amigo y compañero el adjunto, don Manuel Aguilar Belda. Es una responsabilidad que venimos desempeñando desde julio del año pasado. Esto supone que, a diferencia de la anterior comparecencia ante sus señorías, he asumido la gestión de la institución durante la segunda mitad de este ejercicio, cuya primera parte correspondió todavía al anterior Defensor del Pueblo, a quien aprovecho la ocasión para enviar desde aquí un afectuoso saludo y reiterar mi agradecimiento por su labor.

Sus señorías ya han tenido la oportunidad de conocer el contenido de esta memoria anual porque, como les decía, fue publicada en el Boletín Oficial de las Cortes Generales el pasado 18 de abril. Imagino que su extensión les habrá podido suponer alguna dificultad. Como venimos apuntando año tras año, resulta muy difícil compendiar en poco espacio la vasta y heterogénea actividad que desarrolla esta institución a lo largo del año, especialmente si queremos que recoja lo más importante de lo actuado en el análisis y resolución de las muchas quejas ciudadanas. Hay que tener en cuenta además que no se trata de una exposición exhaustiva, ya que si procediéramos a relatar una a otra todas las investigaciones llevadas a cabo el informe sería más voluminoso y, sin duda, más difícil su seguimiento. Por otro lado, estoy convencida de que es posible pensar en otras formas de presentar toda esta información institucional. Quizá de cara a los próximos ejercicios sea conveniente idear un modo de elaboración de los informes más manejable; algo que probablemente compartan muchas de sus señorías. Dejo apuntada esta posibilidad, aunque todavía queda tiempo antes de que iniciemos el proceso de redacción del siguiente informe.

Con relación al capítulo presupuestario, presentado como es costumbre en memoria aparte, el presupuesto final de la institución para el año 2010 fue de 15 631 824,34 euros; por tanto, un 2,11 por ciento inferior al del año precedente. Este dato es el resultado de aplicar la reducción de las retribuciones aprobadas por el Defensor del Pueblo para los altos cargos del personal, en línea con lo establecido en el Real Decreto de medidas extraordinarias para la reducción del déficit público. Por capítulos, el dedicado a gastos del personal supuso el 78,36 por ciento y el resto —un 21,63— se dedicó a gastos generales en bienes y servicios. Sus señorías ya conocen el detalle de estas cifras y el seguimiento que del mismo vienen realizando los servicios de intervención de las Cámaras.

Al hilo de esto me van a permitir una brevísima reflexión de carácter general referida, por un lado, a la situación propia de esta institución, pero más en general al conjunto de las estructuras institucionales que llevan a cabo labores de arquitectura constitucional y estatutaria y de desarrollo de nuestro Estado democrático de derecho. Es una reflexión que además me va a servir de introducción para la exposición posterior de los asuntos sustantivos referidos en el informe anual relativos a la supervisión de las administraciones públicas, en un marco de evolución de las condiciones generales que incide claramente en la calidad de los servicios que reciben los ciudadanos y, en consecuencia, en la calidad de nuestro sistema de protección de derechos y libertades. Es notorio, sus señorías lo conocen sobradamente que nuestro país atraviesa un momento de graves dificultades económicas que exigen medidas efectivas que ayuden a la recuperación, lo que al parecer —de acuerdo con un amplio consenso— incluye ahora la necesidad de seguir reduciendo el gasto público en todos los ámbitos y niveles de la Administración. Por supuesto, no me corresponde ofrecer algún tipo de opinión más detallada sobre cuáles son las mejores medidas a adoptar para hacer posible el inicio de una esperada recuperación económica para nuestro país. Nada más lejos de mi intención, y no solo porque doctores tiene la Iglesia sino porque cada institución y cada instancia de los poderes públicos debe acometer aquello para lo que la Constitución le ha reservado un determinado ámbito de actuación; y las interferencias en las competencias de unas y otras deben evitarse, más allá de la obligada y leal coordinación y cooperación entre todas ellas. Dicho esto, señorías, comprenderán que desde la institución que ahora represento es mi obligación romper una lanza —las lanzas que sean necesarias— para reivindicar la necesidad de hacer cada día más fuerte el compromiso de la sociedad española y de sus representantes con el espíritu y la letra de los derechos fundamentales que recoge la Constitución, cualquiera que sea la coyuntura por

la que atravesamos en cada momento. Creo que compartirán que nuestro país es fuerte en términos generales y, a pesar de todas las dificultades, saldrá de este periodo de crisis volviendo a generar confianza y riqueza social. Seguro que tendremos oportunidad cuando ese momento llegue de hacer recapitulación. Debiéramos entonces, echando la vista atrás, valorar positivamente los muchos sacrificios asumidos en la medida en que, a pesar de todo, nuestro país haya podido salir incluso más fuerte que antes también en términos de democracia y de consolidación de las garantías que hacen verdadero el compromiso con las libertades y los derechos humanos. Un modelo, el actual en España, de organización política e institucional que sigue generando cierta admiración más allá de nuestras fronteras y al que se dirigen muchas veces las miradas como modelo a seguir en la construcción o en la transición hacia un Estado democrático.

Ahora voy a comenzar a desgranar algunos puntos del informe. Intentaré no agotar toda su paciencia, por lo que haré mención solo a cuestiones que podemos considerar más estructurales, dado que el detalle de cada asunto puede consultarse en las páginas del texto que está a su disposición. Además, es siempre de especial importancia en estas comparecencias conocer más bien los comentarios y planteamientos que deseen exponer sus señorías, por lo que intentaré contestar debidamente a ellos en la segunda parte de la comparecencia, de acuerdo con la fórmula habitual y siguiendo, claro está, las indicaciones al respecto de la Presidencia. Posiblemente la novedad más destacada en la actividad institucional desplegada durante 2010 sea la referida a la puesta en marcha del mandato especial por el que el Defensor del Pueblo es ahora también el mecanismo nacional de prevención de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes en España. Tras aprobar las Cámaras a finales de 2009 la modificación correspondiente de nuestra ley orgánica reguladora, derivada precisamente de la exigencia del Protocolo facultativo de la Convención contra la tortura de Naciones Unidas que exige que los Estados establezcan, designen o mantengan estos mecanismos de prevención, nos pusimos inmediatamente manos a la obra y articulamos una parcial reorganización de los efectivos con que cuenta la institución para dar cumplimiento a las nuevas tareas propias de este mecanismo. Un trabajo que por otro lado, y como he tenido oportunidad de comentar y retransmitir en otras intervenciones, no es en absoluto ajeno a lo que desde siempre ha venido realizando el Defensor del Pueblo en la supervisión de las administraciones públicas y de los centros y dependencias que de ellas dependen. Si acaso, se ha potenciado el característico enfoque de naturaleza preventiva con que se define el mecanismo en la normativa especial

de derecho internacional como elemento más diferenciador respecto al estilo reactivo, entrecorillas, implícito en la labor de investigación de las quejas [de los] ciudadanos.

A lo largo del ejercicio de 2010 hemos llevado a cabo, siguiendo los protocolos especiales de este mecanismo, más de 230 visitas a centros de detención o internamiento de personas. Vuelvo a señalar que esta actividad resulta en muchos aspectos coincidente con las actuaciones que de forma integrada en la labor general de supervisión ya se venía realizando. Ahora, no obstante, se ha hecho necesario acomodar una forma distinta de ejercer esa supervisión en la que prima el examen presencial de los centros y dependencias, de acuerdo con los métodos y calendarios propios de este tipo de mecanismos en el ámbito internacional. Muy a grandes rasgos debo señalar que esa labor se ha podido llevar a cabo con normalidad y no se han encontrado problemas o actitudes de resistencia especialmente reseñables en la reacción de estas nuevas prácticas institucionales por parte de las autoridades y responsables públicos concernidos. No obstante, me remito a la próxima presentación de memoria de la actividad del mecanismo de prevención de la tortura, que estaremos en disposición de entregar a sus señorías en mucho tiempo, antes de presentarlo por imperativo legal ante el subcomité de prevención de la tortura de Naciones Unidas. Dado de que se trata de una novedad en nuestra forma de actuar estamos tratando de perfeccionar la elaboración de ese primer informe, de modo que pueda servir lo más posible como modelo para la presentación de esa actividad en los siguientes ejercicios. Cuando llegue el momento podremos ver la mejor manera de proceder a los efectos de presentación y en su caso comparecencia ante esta Comisión, asunto que obviamente someto a la mejor consideración de sus señorías.

Por otro lado, como saben, el mandato para actuar como mecanismo de prevención lleva consigo la necesidad de articular todos los instrumentos organizativos previstos en el Protocolo facultativo de la Convención contra la tortura de Naciones Unidas, entre ellas, la creación de un consejo asesor. Esto nos lleva —así lo dice también la modificación operada en la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo— a la obligación de incorporar algunas modificaciones de ordenamiento, organización y funcionamiento de nuestra institución, cuestión que deberán abordar las mesas del Parlamento cuando lo consideren oportuno. Por nuestra parte ya hemos dado los primeros pasos, estamos en cualquier momento a disposición de sus señorías para abordar esta cuestión, teniendo en cuenta además el interés hecho público por una parte de los grupos y entidades de la sociedad civil y por los organismos internacionales involucrados en esta materia.

Entrando ya en el contenido del informe anual, comenzaré refiriéndome a los datos estadísticos que dan cuenta en cifras de la actividad institucional en 2010. En ese año son dos los aspectos que más destacan a primera vista: uno, el incremento en el número de las quejas colectivas y la subida también en el número de investigaciones de oficio. Sobre esto último debo recordar que a los efectos de gestión de expedientes la supervisión que realiza el Defensor del Pueblo en su calidad de mecanismo o prevención de la tortura, se registra como actuaciones de oficio porque evidentemente lo son. La institución, de acuerdo con su planificación de las visitas de inspección a los centros, adopta en cada momento la decisión de llevar a cabo una de estas actuaciones, sin haberse producido antes lógicamente la petición de ningún interesado, precisamente porque se trata de actuaciones preventivas. De ese modo se explica ese incremento muy notable en el número de actuaciones de oficio. Con independencia de ello sí quiero señalar que, aun descontadas intervenciones propias del mecanismo, el número de actuaciones de oficio ordinarias se ha mantenido en el nivel similar al de años anteriores, confirmándose así la voluntad de esta institución de seguir muy de cerca cualquier disfunción administrativa que pueda revelarse en el curso de la gestión de otros asuntos o por cualquier medio público de información y en cualquier momento, es decir, sin esperar a la recepción de quejas de los ciudadanos.

La generación del otro lado que he destacado, esto es, el mayor número de quejas colectivas, no depende del mayor o menor empeño de nuestra institución. En 2010, como ocurre periódicamente cada cierto tiempo, han coincidido varias acciones colectivas de los ciudadanos sobre temas diversos, algunas de ellas sostenidas por miles de escritos en los que de forma igual o muy similar se solicitaba la intervención del Defensor del Pueblo para atender una determina problemática. Como ya saben, señorías, la formación de esos colectivos suele ser muy dispar; a veces se trata de grupos vecinales o de profesionales que acuerdan acciones conjuntas en defensa de sus intereses, de funcionarios afectados por alguna medida de las administraciones públicas o, como ocurría en el año 2010, por alguna decisión legislativa. De hecho, han sido varios miles los funcionarios o empleados públicos que han dirigido su queja ante los recortes sobrevenidos en sus retribuciones acordadas por el Gobierno como medida extraordinaria para reducir el gasto público. Igualmente ha sido muy numeroso el grupo de personas cuya queja manifestaba su disconformidad por el impacto de esas medidas en la actualización de las pensiones públicas.

Continuando con las cifras referidas a 2010, la otra virtual referencia sobre la evolución es el número de quejas individuales recibidas. Históricamente

la cifra de quejas individuales rara vez alcanzaba las 15 000, mientras que en los últimos años ese número se ha superado repetidamente. Como ocurre con toda la información estadística resulta difícil extraer conclusiones unívocas de esta evolución, aunque el dato supone en todo caso un incremento para el volumen de los trabajos de estudio e investigación que viene llevando a cabo el personal de la institución. Además, no podemos olvidar la directa influencia de la incorporación de los nuevos medios tecnológicos en los trámites de registro y gestión de las comunicaciones de los ciudadanos. Como bien conocen sus señorías las innovaciones introducidas en estos años, especialmente en el ámbito de la recepción electrónica de las quejas, ha propiciado diversificar y ampliar la interlocución institucional con los ciudadanos. Más de 16 000 quejas entre individuales y colectivas fueron presentadas en 2010 haciendo uso del formulario que se ofrece a estos efectos en el sitio web del Defensor del Pueblo. En conjunto por medios electrónicos ya se ha superado el 50 por ciento del total de comunicaciones que se reciben en la institución.

Por otro lado, y como hemos indicado en el propio informe anual, esa mayor facilidad de la que disfrutaban los ciudadanos para hacer llegar su queja o comunicación a la institución hace cada día más necesario flexibilizar también los trámites internos, de forma que podamos obtener confirmación del propio ciudadano con relación a su pretensión y a los hechos y elementos documentales que pueden decidir la conveniencia de iniciar las investigaciones propias de la actividad del Defensor del Pueblo. Esto quiere decir que sin restar un ápice al principio elemental de máxima apertura y disponibilidad, a la que aspiran todas nuestras instituciones, deberíamos facilitar a las personas que dirigen sus quejas un protocolo idóneo de comunicación que les permita trasladar íntegra y claramente sus pretensiones. De este modo quizás reduciríamos el número de lo que nosotros denominamos quejas telegráficas, que son aquellas en las que en apenas unas líneas se invoca la plena actuación del Defensor del Pueblo con respecto a un objeto de supervisión muchas veces incierto o indeterminado. Estamos trabajando en ello, señorías, con el fin de mejorar nuestra capacidad de respuesta y, sobre todo, de incrementar el grado de satisfacción de los ciudadanos para que puedan conocer de manera rápida y eficiente el cauce adecuado para hacer valer sus planteamientos de conformidad con las distintas administraciones públicas.

Los otros dos aspectos que siempre deben ser objeto de especial seguimiento a la hora de evaluar los datos estadísticos de actividad son los referidos a los índices de admisión a trámite de las quejas y a las resoluciones institucionales de recomendación o sugerencia, su número y su grado de aceptación por las diferentes instancias y órganos de la Administración.

El primero de esos aspectos estadísticos está vinculado con la cuestión que acabo de comentar, es decir, el mejor o peor conocimiento de que disponen los ciudadanos a la hora de exigir la actuación del Defensor del Pueblo y en cómo expresan esa pretensión en sus comunicaciones. Con relación a este aspecto sobre la admisión o inadmisión de las quejas, es necesario reiterar nuestra plena dedicación a todas las quejas de los ciudadanos, sean o no admitidas a trámite. Cada año los miles de escritos objeto de estudio por los distintos servicios de la institución y que por una u otra de las causas previstas en la ley no se tramitan como quejas ante las administraciones, son un material precioso —repito, un material precioso— que nos permite conocer mejor la realidad que viven muchos ciudadanos. La mayoría de esas cartas expresan estados de ánimo de amplia diversidad que van desde la insatisfacción de los ciudadanos con una determinada legislación o con prácticas administrativas cuya regularidad nos resulta a priori discutible, hasta la desesperación de muchas personas ante la falta de soluciones a sus problemas más cotidianos de convivencia, o la impotencia que genera una resolución de sus conflictos jurídico-privados que consideran injusta.

De las más de 9 000 quejas que tuvieron que ser inadmitidas en 2010, más de la mitad —5 000 de ellas— podían recogerse en los siguientes motivos: inexistencia de irregularidad administrativa, ausencia de actuación administrativa previa, intervención judicial paralela o ya consumada. Pero todo lo que los ciudadanos nos van trasladando no es en absoluto estéril. Gracias a su información podemos extraer conclusiones sobre el alcance de sus problemas, cuyo origen indirecto sí podemos situar muchas veces en el conjunto de decisiones que adopten y mantengan los poderes públicos. Sin ir más lejos, si en varias acciones colectivas, como ha ocurrido este año, miles de ciudadanos protestan por el contenido de una u otra disposición legislativa, aunque no expresen expresamente una acción de constitucionalidad al respecto, lógicamente todos esos escritos no pueden ser objeto de admisión para su tramitación ordinaria, pero nos permiten conocer las causas de malestar y los razonamientos a veces bien fundamentados en que basan su opinión.

La última variable que voy a comentar con relación a los resultados estadísticos de actividad y que me sirve para conectar con las cuestiones de naturaleza sustantiva, es la que concierne al número de aceptación de las resoluciones de la institución durante el año pasado en forma de recomendaciones, sugerencias, advertencias o recordatorios de deberes legales. He dejado para ahora la mención de estos datos porque efectivamente nos conducen al examen de los asuntos planteados en las quejas de los ciudadanos o en el resultado de las actuaciones de oficio.

En el año objeto de este informe la defensoría del pueblo ha elaborado un total de 448 resoluciones, desglosadas de la siguiente forma: 106 recomendaciones, 197 sugerencias, 140 recordatorios de deberes legales y 5 advertencias. Sus señorías ya conocen el distinto carácter que inspira estas decisiones, una distinción que en términos generales viene referida, por un lado, a la amplitud del objeto de la indicación que se realiza en la Administración pública y, por otro, a la naturaleza de tipo positivo o negativo con que se promueve la actitud de los órganos objeto de resolución. En unos casos tratamos que las decisiones de las administraciones se atengan a sus obligaciones legales, evitando cualquier comportamiento arbitrario o de trato desigual; en otros casos la proposición del Defensor es que desde la propia estructura administrativa se modifique una determinada interpretación de la ley donde se prevean o articulen modos diferentes de ejecutar las distintas políticas. El objetivo es siempre optimizar el ejercicio por los ciudadanos de sus derechos y libertades, llegando a plantear, si es el caso, el impulso de medidas de modificación o de creación legislativa que ante la evolución de las prácticas sociales se han revelado como más necesarias.

Como saben sus señorías, de las cuatro clases de resoluciones las que mejor indican la actitud receptiva de los responsables administrativos son la recomendaciones y también las sugerencias. Con datos actualizados al pasado 15 de junio, de las 106 recomendaciones formuladas —51 a la Administración Central, 22 a las comunidades autónomas y 33 a los ayuntamientos—, 93 ya habían sido contestadas y 71 de ellas aceptando los postulados planteados por la institución. En el caso de las sugerencias que promueven algún tipo de rectificación por parte de la Administración con respecto a la situación más particular, 178 de las 197 formuladas en 2010 han sido contestadas, habiéndose aceptado su contenido en 107 de ellas. Estos datos arrojan unos porcentajes de aceptación en torno al 75 por ciento.

Señorías, con ocasión de la presentación del informe correspondiente a 2008, diversos portavoces de los grupos parlamentarios en esta Comisión manifestaron su interés por que la institución creara un departamento que evaluase y llevase a cabo el seguimiento del cumplimiento de resoluciones. Durante la presentación del informe de 2009, pudimos informar sobre la puesta en marcha de un servicio dedicado expresamente a esta labor, para la que hemos acudido de nuevo a fórmulas de reorganización interna, dadas las dificultades para incrementar netamente los recursos de que disponemos. La nueva unidad comenzó el seguimiento y control del efectivo cumplimiento de las sugerencias, recomendaciones y recordatorios legales, que se dicen aceptadas por las diversas administraciones, habiéndose procedido ya

al examen y estudio de casi mil expedientes. Aquí lo tengo, señorías, a su disposición por años —2008, 2009, 2010 y 2011— desde que empezamos a realizar esto por si alguien quiere conocerlo. Yo creo que es importantísimo hacerlo así porque una cosa es que la Administración acepte nuestras resoluciones, que nos diga que sí, y otra cosa es hacer el seguimiento para saber cuándo las ponen en marcha. La primera conclusión a la que podemos llegar con motivo de este estudio es que el grado de cumplimiento de las resoluciones es mayor cuando se trata de sugerencias que cuando se trata de recomendaciones, lo que es natural, ya que es más fácil corregir una irregularidad en un caso concreto que evitar que la misma se siga produciendo. Esto resulta particularmente claro respecto al mayor reto para esta institución, que es conseguir la plena transparencia de las administraciones públicas. En su contenido, la mayoría de las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales hacen referencia al deber de dictar resolución expresa y de responder a los escritos por los que los ciudadanos solicitan información. Casi todas las sugerencias en este sentido fueron aceptadas y dieron lugar a la rectificación y subsanación en el caso concreto por parte de las administraciones concernidas, aunque con posterioridad las mismas administraciones volvieron a incidir en la irregularidad denunciada.

La segunda conclusión a la que hemos llegado es que, contrariamente a lo que pudiera parecer a primera vista, el solo hecho de que una Administración reciba más quejas que otra y se le hagan más recomendaciones no implica necesariamente un peor funcionamiento. El número de quejas, recomendaciones y demás resoluciones no está tan directamente relacionado con el buen o mal funcionamiento de una Administración como con el grado de conciencia de la efectividad del mecanismo del Defensor en relación con aquella, de modo que una Administración que recibe muchas quejas y resoluciones pero que reconoce y rectifica sus disfunciones puede, contrariamente a lo que podría parecer, ser un ejemplo incluso para nosotros de buen funcionamiento. Voy a mencionar un par de ejemplos que ilustran la actividad de seguimiento de las resoluciones que hemos venido potenciando en el último ejercicio, extraídas de entre todo el material que recoge este primer documento de trabajo que hemos realizado. En su momento dirigimos a los distintos departamentos involucrados en la atención a los usuarios de telecomunicaciones una recomendación en el sentido de que se establecieran pautas conjuntas de actuación que clarificaran ante el ciudadano el régimen de reclamación y responsabilidad en esta materia. La recomendación fue formalmente aceptada y a finales de 2010 tuvimos conocimiento de que había tenido lugar una primera reunión de coordinación de los

departamentos interpelados: la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones, el Instituto Nacional de Consumo, la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones y también la Agencia Española de Protección de Datos. El otro ejemplo que también quiero traer a colación se refiere al seguimiento de las recomendaciones que formulamos como conclusión del informe monográfico sobre la gestión y funcionamiento de los centros de protección para menores en situación de dificultad social, porque quiero recordar que a todas las recomendaciones y sugerencias de los informes anuales hay que añadir el seguimiento de las conclusiones y resoluciones que suelen incluir esos informes. Sobre los centros de protección de estos menores, durante el año pasado en diferentes comunidades autónomas se han emprendido iniciativas concretas para regular el funcionamiento de los mismos y mejorar la calidad de la atención de los menores. Se ha concretado el diálogo interterritorial en el seno de la Comisión interautonómica de directores generales de infancia con la prefiguración de un protocolo básico de actuación que tantas veces veníamos reclamando como referencia para los centros de todo el país.

Antes de que la institución pueda formular una resolución y antes de que podamos indicar a los responsables públicos nuestro mejor criterio sobre las medidas a adoptar en cada caso, necesitamos previamente haber recibido el informe solicitado por la declaración pertinente. Sin esa respuesta no es posible dilucidar si se ha producido o no la disfunción administrativa. A este efecto, como sus señorías han destacado en muchas ocasiones, resulta básico que las administraciones cumplan en tiempo y forma con su deber de colaborar con el Defensor del Pueblo, un deber bien determinado en el ordenamiento jurídico y referido a una colaboración que explícitamente se adjetiva como preferente y urgente. Como cada año, nos corresponde destacar que esa colaboración es eficaz en la mayoría de las ocasiones. Más allá del cumplimiento de los plazos previstos en la ley orgánica, lo cierto es que la pauta general por parte de las administraciones es responder en un plazo de tiempo adecuado, por más que sea necesario con demasiada frecuencia requerir al menos una vez la remisión de lo solicitado. Sin embargo, siguen produciéndose situaciones difícilmente tolerables de retraso con relación a determinadas administraciones y eso es necesario destacarlo en los sucesivos informes anuales. Sus señorías pueden encontrar en el capítulo correspondiente la referencia específica a estos casos cuando se ha tenido que requerir hasta tres veces la misma solicitud de informe, así como en los supuestos aún más graves en que después del tercer requerimiento el órgano administrativo persiste en su actitud no colaboradora.

Señalaré a continuación los órganos y corporaciones que aparecen en el informe en el apartado de administraciones entorpecedoras, según la terminología propia de la institución. En el nivel de la Administración General del Estado el informe de 2010 da cuenta de las dificultades para lograr en tiempo las respuestas a las solicitudes que se efectúan a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. Con este departamento tramitamos numerosos expedientes, muchos de ellos en debida forma por lo que no cabe hablar de una actitud general hostil, insisto, según los términos que recoge nuestra ley. Pero precisamente por la necesidad de agilizar esos trámites y dado que se repiten los casos sin contestación alguna, nos vemos obligados a plantear una llamada de atención para que mejore el mecanismo de respuesta a las peticiones del informe. Estos expedientes tratan sobre disfunciones en los servicios de telecomunicaciones y la obligación de esta Administración de velar por el derecho de los ciudadanos a esos servicios universales. También destaca la memoria anual la actitud entorpecedora de un organismo autonómico en particular, en este caso el Instituto Madrileño del Menor y la Familia, dependiente de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid. Como en el caso anterior el trabajo de la institución con este organismo es constante a lo largo del año, dadas las dificultades habituales que surgen en los trámites de averiguación sobre la situación de los menores extranjeros no acompañados que dependen de este instituto. En demasiados expedientes las solicitudes han quedado sin respuesta, a pesar de los repetidos requerimientos. Por último, en este mismo apartado de administraciones más renuentes a la colaboración con la institución, también hemos tenido que incluir una referencia a las corporaciones locales de los siguientes municipios por orden alfabético: Aranjuez, Bedia, Bollullos Par del Condado, Burguillos de Toledo, Castro Urdiales, Ciudad Real, las Torres de Cotillas, Navajas, Pedrezuela, Robledo de Chavela, Santa Margalida y Tui.

En mi comparecencia anterior para presentar el informe de 2009 comenté a sus señorías la posibilidad de definir un nuevo modelo de exigencia de responsabilidad para las administraciones que aparecen en estos apartados como entorpecedoras de la labor de la institución. Varias de sus señorías coincidieron en la necesidad de articular un procedimiento para materializar esa exigencia mediante convocatorias dirigidas a los diferentes órganos de la Administración, convocatorias que podían ser de comparecencia ante esta Comisión. Permítanme que les reitere mi disponibilidad para estudiar cualquier fórmula que desde esta sede parlamentaria ayude a fortalecer los llamamientos a la responsabilidad y por ende la eficacia de nuestra actividad.

Hecha esta mención, continúo ahora repasando las principales actuaciones de supervisión de las administraciones públicas siguiendo para ello el esquema habitual de presentación de los diferentes sectores de la actividad administrativa. En la Administración de Justicia hacemos hincapié en los problemas crónicos de funcionamiento de muchos juzgados y tribunales. Hoy he leído en los medios de comunicación que el Consejo General del Poder Judicial ha solicitado precisamente la creación de nuevos juzgados. Me parece muy importante el tema, sabemos todos que las condiciones económicas no son las mejores, pero también sabemos que la Justicia es uno de los pilares en los que se apoya nuestro Estado del bienestar y que es necesario. Las dilaciones indebidas en los procedimientos se plantean reiteradamente y suponen para los ciudadanos no solo un problema puntual cuando se trata de solucionar sus conflictos ante la autoridad judicial, sino además un sentimiento de creciente desasosiego y alejamiento con relación a las posibilidades de solución que ofrece nuestro Estado de derecho. En los últimos años hemos asistido a la concreción de varios argumentos, programas y planes para abordar la modernización de nuestro sistema judicial, incluida la puesta en marcha de la nueva oficina judicial tras la aprobación de la Ley 13/2009, de 3 de noviembre. Desde nuestra institución hemos podido reconocer en distintas ocasiones los esfuerzos desplegados que, por ejemplo, han ayudado a aligerar en algunos tribunales y salas la acumulación de asuntos y retrasos pertinentes. No obstante, sus señorías saben que es mucho el trabajo que queda por hacer. Entre otras muchas cuestiones, sigue pendiente la creación de muchos juzgados nuevos en todo el territorio nacional que según la clasificación realizada por el Consejo General del Poder Judicial suponen una necesidad perentoria. En esta como en la mayoría de las materias las reducciones presupuestarias y el difícil sostenimiento de las inversiones complican la posibilidad de realizar las reformas que nuestro sistema público necesita. A pesar de ello, señorías, creo que es nuestro deber seguir señalando las muchas disfunciones que se producen, alertando sobre las consecuencias muy negativas de descuidar la atención debida a servicios tan esenciales como el judicial.

Como muestra quiero recordarles la grave situación que vienen denunciando los abogados especializados en prestar el servicio de asistencia gratuita. Tuve la oportunidad de reunirme con ellos para que me explicasen de primera mano cuáles eran sus dificultades. He pertenecido y prestado ese servicio durante muchos años. Desde las primeras quejas hemos intentado obtener de la Administración, en este caso la autonómica, una respuesta que dé solución efectiva al problema de la retribución de estos profesionales, algo que no hemos podido lograr como

queda patente con las movilizaciones recientes que han apoyado también los colegios de abogados afectados. Sobra recordar a sus señorías la trascendencia de este servicio para una verdadera aplicación del derecho a la tutela judicial efectiva que proclama el artículo 24 de la Constitución. Cualquiera que sea el obstáculo de ese acuerdo que impide normalizar la prestación de este servicio coincidirán conmigo en que ha de ser resuelto de manera prioritaria. Todo ello sin perjuicio de continuar indagando en las quejas que, por otro lado, se reciben cuando los servicios que prestan los abogados no son conformes. En estos casos se siguen las actuaciones con los correspondientes colegios oficiales que deben velar por el correcto funcionamiento del servicio de la asistencia letrada.

Con relación al Registro Civil y los problemas gravísimos de retrasos en la tramitación de expedientes, hemos continuado solicitando la actualización de los pasos y medidas que se vienen acordando y que parcialmente van dando solución a alguna de las cuestiones planteadas en años anteriores. Es el caso de la mejora en la intercomunicación entre el Registro Civil Central y las oficinas correspondientes en los principales municipios. No obstante, los plazos reales para obtener una resolución definitiva siguen siendo muy amplios y los ciudadanos siguen expresando de forma constante los perjuicios que esta situación les genera.

En materia de Administración penitenciaria no sorprenderá a sus señorías que me refiera a la sobreocupación de los centros penitenciarios y a la escasez del personal de prisiones como los dos principales motivos de preocupación para la institución. —Recuerden que les hablo de 2010—. Lo digo porque parece ser que está habiendo una disminución de población reclusa en nuestras cárceles, pero estamos refiriéndonos al informe del año anterior. Por otra parte, la calidad del estado de salud de los internos es uno de los asuntos que con más frecuencia es necesario poner de manifiesto cada vez que se tiene conocimiento de fallecimientos o suicidios o se reciben quejas por la indebida prestación del servicio sanitario. Quiero recordar que el interés de la institución se extiende también a la situación de los presos españoles en el extranjero. En todos los viajes que hago por motivos oficiales, e incluso los que hago de forma privada, aprovecho para visitar a los españoles que tenemos en las cárceles en el extranjero. Créame cuando les digo que sus condiciones son muy lamentables. Digo esto porque siempre he dicho que el sistema penitenciario español adolece de muchos problemas, adolece de carencias, pero que nuestras cárceles, en comparación con las cárceles que visito, sobre todo en países de Latinoamérica y de África, son mucho mejores, efectivamente.

Si visito esas cárceles siempre explico que ustedes a lo mejor se preguntan que por qué, que qué

competencias tiene el Defensor del Pueblo de la nación. Primero, porque siempre he considerado que el Defensor del Pueblo lo que debe tener son grandes dosis de humanidad. Me parece muy lamentable que haya personas que estén en el extranjero, que efectivamente pagan sus culpas porque han cometido un delito, pero el pago de sus culpas está en la privación de libertad y nada más, y hemos de tener muy presente que no se vulnere ninguno de sus derechos. Y como sí es misión del Defensor del Pueblo el control de la Administración consular, a través de estos presos españoles es como tenemos conocimiento de si ésta presta debidamente sus servicios ante ese tipo de población, si les da la cantidad que el Estado español, gobierne quien gobierne, entrega a estas personas para que cubran sus mínimas necesidades. Estuve hace veinte días en Bangkok y la experiencia fue durísima. Teníamos dos presos españoles, algo que llamó mi atención; luego no la llamó tanto si tenemos en cuenta que la pena que allí se pone por tráfico de drogas es pena de muerte. Pena de muerte que cuando se trata de extranjeros suele ser conmutada por una pena de cadena perpetua, como es el caso de la mujer que visité. Pero tanto uno como otro, el hombre como la mujer, me comentaron que duermen en unas estancias muy pequeñas, todos puestos en fila india, con las cabezas mirando a un lado, los pies de los próximos mirando al otro, y que no recordaban haber podido dormir boca arriba durante mucho tiempo porque tenían que dormir de lado dado el hacinamiento que había. Nosotros lógicamente no podemos incidir en la política penitenciaria de otros países, pero sí podemos, por lo menos, paliar o mermar los efectos de la situación en la que viven teniendo unos servicios consulares que funcionen como es necesario.

Quiero manifestarles en materia penitenciaria mi satisfacción por el éxito de algunas iniciativas de convivencia en las cárceles españolas, por ejemplo, a través de los módulos de respeto, que han aumentado en gran número últimamente. Se trata de un trayecto que nosotros decimos de última estación de destino. Allí los módulos de respeto están en mejores condiciones para presos que han demostrado su buena conducta, y eso les facilita mucho su estancia en prisión. Y estoy también muy satisfecha de la creación que se va haciendo de las unidades externas de madre para que las madres con niños que han cumplido 3 años puedan permanecer algún tiempo más si se considera preciso en esas unidades externas. Visité hace poco la unidad externa de madres en Palma de Mallorca y quedé de verdad muy satisfecha de sus instalaciones. Asimismo supone un motivo de satisfacción en materia de presos la ampliación en los programas de telemedicina a más centros penitenciarios mediante la instalación y puesta en marcha de líneas apropiadas para la comunicación telemática y

la evolución favorable de determinadas disfunciones, como la gestión de las instancias que desean presentar los internos o la actualización de los métodos que permitan una correcta identificación de los funcionarios en las prisiones.

Otras cuestiones pueden estar necesitadas de medidas de impulso para llevarse a efecto, tales como la elaboración de un plan estratégico para los hospitales psiquiátricos penitenciarios. En lo que a la eficaz planificación de los recursos se refiere, saben ustedes que no tenemos más que dos centros penitenciarios psiquiátricos, en Fontcalent (Alicante) y en Sevilla, pero me preocupan muchísimo las estadísticas, y las enfermedades mentales en los centros penitenciarios españoles alcanzan a un 40 por ciento de la población reclusa. Me parece una barbaridad, pero son los datos que se nos han suministrado. Un 40 por ciento de la población reclusa española padece algún tipo de trastorno mental. Siguiendo con la práctica habitual de supervisión durante 2010, visitamos un total de veintidós centros penitenciarios, de acuerdo con el programa de visitas preventivas del mecanismo nacional de prevención de la tortura. Sobre todo, situaciones que queríamos comprobar sobre el terreno. Estos centros han sido: Albacete, Albocàsser, Alcalá-hombres, Alcalá-mujeres, Alcázar de San Juan, Alicante Cumplimiento, Basauri, Dueñas, El Dueso, Estremera, Martutene, Monterroso, Morón de la Frontera, Nanclares de la Oca, Pereiro de Aguiar, Centro de Cumplimiento de Picassent, Soria, Soto del Real, Villabona, Villanubla y Villena, además de la prisión militar de Alcalá de Henares.

En materia de ciudadanía y seguridad ciudadana solemos destacar el hecho de que por lo general los ciudadanos tienen una muy favorable valoración de los miembros y agentes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. Ahora bien, por la misma naturaleza de sus actuaciones, sigue siendo frecuente la recepción de quejas que ponen de manifiesto intervenciones abusivas o fuera de lugar. El mantenimiento del orden público exige de sus responsables una especial prudencia a la hora de intervenir, pues cualquier exceso o ejercicio abusivo de esas funciones agrede gravemente a la libertad de los ciudadanos y en conjunto a la normalidad de nuestro Estado de derecho. Por ello, desde la defensoría del Pueblo, cuando se tramitan quejas por supuestos malos tratos o abusos de autoridad, se sigue escrupulosamente un protocolo de averiguación, que casi sin excepción supone comprobar desde los departamentos administrativos correspondientes si se han adoptado todas las medidas que garanticen una investigación imparcial y, en su caso, disciplinaria, sin perjuicio de la debida instrucción judicial que se haya podido iniciar. En el informe pueden encontrar el relato de la tramitación de varias quejas por denuncias de excesos policiales en los que más o menos puntualmente hemos

podido encontrar alguna resistencia a las peticiones de información, en muchos casos con relación a los cuerpos municipales de Policía.

También habrán encontrado sus señorías una referencia a la investigación seguida con el Ministerio del Interior para tratar de aclarar las muchas —muchas— denuncias sobre intervenciones policiales, al parecer muchas de ellas indiscriminadas, en la identificación de supuestas personas extranjeras en nuestro país. Y fíjense que he dicho supuestas, porque, según esas mismas denuncias, las actuaciones policiales, a la hora de determinar a qué personas se les requiere en la vía pública sus documentos de identificación, siguen en la práctica como criterio principal aspectos externos y de apariencia como la raza o el color de la piel. Insisto en que ese es el contenido de las denuncias que sobre esta cuestión nos dirigen particulares y también organizaciones sociales que colaboran con los extranjeros residentes en España. En este país, según nuestra Constitución y las normas internacionales de derechos humanos, el hecho de ser extranjero y de vivir en este territorio, cualquiera que sea el estatus jurídico, regular o irregular, asociado a su residencia en España, en ningún caso supone por sí mismo una infracción penal. Todo lo más puede conllevar una violación de las normas administrativas que regulan la materia; y en los casos más graves, y como último recurso para el Estado, puede implicar la expulsión del país para el extranjero residente de forma irregular. Digo esto porque en esas supuestas intervenciones policiales indebidas se estarían produciendo detenciones sin el suficiente fundamento legal y como consecuencia de normas internas del departamento de seguridad del Estado —pueden ustedes imaginar que me estoy refiriendo a la circular 1/2010, de 25 de enero—, cuya redacción confusa, en opinión de esta institución, puede llegar a confundir a los propios agentes sobre la licitud de sus decisiones.

En otro orden de asuntos, la tramitación o imposición de sanciones por vulneración de la normativa de tráfico genera un volumen relativamente algo de quejas. Muchas de ellas pueden solucionarse gracias a la colaboración de las administraciones, destacando en este punto el trabajo de la Dirección General de Tráfico, que acepta un número importante de sugerencias y modifica puntualmente el resultado de algunos procedimientos sancionadores. Otro asunto muy relevante y que siempre es objeto de especial atención en las quejas sobre tráfico se refiere al difícil equilibrio entre los dos principios de nuestro ordenamiento: uno, elemental, relativo a la presunción de inocencia de cualquier persona en un procedimiento sancionador; y el otro, el que establece la presunción de veracidad en los testimonios de los agentes de la autoridad. A menudo desde el Defensor del Pueblo tenemos ocasión de recordar a la Administración la

necesidad de individualizar al máximo posible los procedimientos sancionadores.

Me voy a referir a continuación a las actuaciones en materia de extranjería e inmigración reflejadas en el informe. Es probable que nos encontremos ahora con una coyuntura que exige menos intervenciones de carácter urgente, y en muchos casos improvisadas, como ocurrió durante años anteriores, años que como ustedes saben eran de una enorme afluencia de extranjeros a nuestro país. Yo creo que a lo largo de estos años hemos aprendido mucho todos, los propios ciudadanos, las administraciones y las entidades e instituciones sobre la manera de gestionar este fenómeno tan importante que es la inmigración. Debiéramos estar ya en condiciones de responder adecuadamente ante las disfunciones que genera este proceso de llegada de personas de fuera de nuestras fronteras, de ahí que podamos hablar de concentrar nuestros esfuerzos en las cuestiones relacionadas con la integración social y la normalización de la presencia de la población extranjera en nuestro país. No obstante, siguen detectándose distorsiones en muchos de los trámites habituales de la gestión de la inmigración, como reflejan las quejas de los interesados y se desprende de las investigaciones que la institución del Defensor del Pueblo viene desarrollando. Relatamos en nuestro informe muchas de las actuaciones sobre la gestión documental en España y en los consulados en el exterior, sobre los controles en frontera, las condiciones de vida en los centros de estancia, en los centros de acogida y en los centros de internamiento, etcétera. Ante estas situaciones puntuales de riesgo, el personal de la institución se persona hasta los puestos fronterizos para conocer directamente la situación de las personas que, por ejemplo, son rechazadas a su llegada a España a pesar de contar con una situación jurídica cuando menos discutible. Periódicamente visitamos los centros de estancia o de internamiento para comprobar las instalaciones o la suficiencia de recursos disponibles para atender en condiciones dignas a las personas allí ingresadas. Hacemos en estos centros lo mismo que hacemos cuando visitamos las prisiones, un examen exhaustivo de la situación en que están estas personas en dichos centros, desde destapar las cazuelas para ver lo que comen a mirar los yogures caducados, pasando por el funcionamiento del agua caliente en las duchas. Esto les puedo garantizar que yo misma lo compruebo. Sobre este sector y de esta actividad disponen ustedes de muchas referencias de actuaciones en el informe.

Quiero destacar la atención prestada durante el año 2010 a la situación de los menores extranjeros no acompañados y, en particular, a las circunstancias que impiden garantizar todos sus derechos, precisamente por los problemas técnicos a la hora de determinar su minoría de edad. Sobre esta cuestión les

haré llegar, cuando esté disponible, una publicación que recoge los trabajos llevados a cabo y las conclusiones adoptadas por la institución del Defensor del Pueblo ante estas disfunciones. Ante la diversidad de opiniones, diversidad de tendencias, diversidad de conclusiones de las comunidades autónomas, organizamos en la defensoría del Pueblo unas jornadas sobre la determinación de la edad de los menores inmigrantes a las que invitamos a autoridades, a defensores del Pueblo autonómicos y a los fiscales que determinan la mayoría o minoría de edad en las comunidades autónomas. Tuvimos la suerte de homologar criterios y llegar a unos criterios que pondré en su conocimiento en el momento en que por nuestra parte tengamos finalizado el informe.

En cuanto a las cuestiones de naturaleza social y económica podrán observar, señorías, cómo en ellas se incide muy especialmente en la complicadísima actual situación económica que todo lo contamina y afecta últimamente a todos los temas que se tratan en la institución. Por ejemplo, en materia educativa insistimos en la necesidad de alcanzar un acuerdo global que pueda sentar unas bases permanentes de la educación en España. De nuevo nuestras ilusiones se vieron frustradas en las últimas iniciativas de un pacto que no pudo ser. Los datos de fracaso escolar y de resultados en las pruebas de aptitudes son verdaderamente muy preocupantes. Descendiendo al terreno de lo concreto, y dado que son muchas las cuestiones tratadas durante el año en el nivel de enseñanzas básicas y en educación superior universitaria, mencionaré solo algunos aspectos. Con relación a las carencias en instalaciones escolares, cabe destacar la actuación de oficio que seguimos con todas las administraciones competentes, central y autonómicas, para conocer el grado de provisionalidad existente que implica la escolarización de alumnos en instalaciones precarias. Durante el presente año seguimos recabando informes de los distintos departamentos, dada la irregular calidad en la información recibida. Se ha podido extraer alguna conclusión al respecto, como la necesidad de conectar mejor circunstancias y normativas externas al ámbito propio de la educación, como la planificación urbanística o el desarrollo demográfico en el momento de programar las necesidades en materia de mantenimiento o de nuevas instalaciones. Otra cuestión que se nos ha planteado es la reducción del servicio de transporte escolar o las carencias sostenidas de profesorado de apoyo o la insuficiencia de oferta de centros de educación infantil. Lógicamente, también, como todos los años, nos han llegado muchos problemas en los procesos de admisión de alumnos en centros públicos y concertados. En el nivel universitario encontramos también, en relación con las becas y ayudas, diversas quejas. A pesar de valorar positivamente la puesta a disposición de más recursos como consecuencia de las

exigencias generadas por la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior, es necesario plantear mejoras, como mínimo, en dos aspectos: por un lado, debe adelantarse el momento de publicación de las convocatorias cuyo retraso fuerza a los alumnos con derecho a beca o ayuda a iniciar el curso sin haber podido solicitar previamente las mismas. Por otro lado, se ha debido reiterar a la Administración la necesidad de no excluir otros medios distintos a los electrónicos a los efectos de realizar las correspondientes solicitudes. También hemos tramitado un número importante de quejas por las dificultades en las pruebas de acceso a la universidad. Por otro lado, debemos lamentar que no se haya seguido una reiterada recomendación de esta institución a la hora de incluir en el muy recientemente aprobado Estatuto del estudiante universitario —que se aprobó, como ustedes saben, el 3 de diciembre de 2010— el correspondiente régimen de disciplina académica para las universidades.

Con relación a las quejas referidas a la Administración sanitaria está presente la necesidad de profundizar en la actualización de la ordenación normativa de las prestaciones y de potenciar los mecanismos de coordinación, especialmente en el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud. Es creciente la percepción de los ciudadanos acerca de que el acceso a las prestaciones sanitarias, independientemente del lugar de residencia, no se efectúa en condiciones de igualdad efectiva, en detrimento, por tanto, de uno de los principios básicos que caracterizan el Sistema Nacional de Salud, como es la equidad. Estos planteamientos sobre diferencias en las carteras de servicios según se trate de uno u otro ámbito territorial se proyectan en aspectos tales como el derecho a la asistencia sanitaria, a la prestación farmacéutica, es decir, a la igualdad en el acceso a todos los medicamentos financiados por el Sistema Nacional de Salud y otros servicios como pueda ser el calendario de vacunación, diagnóstico genérico preimplantatorio, aplicación de técnicas de reproducción humana asistida, terapias contra el tabaco, ayudas económicas a personas celiacas, etcétera. En el ámbito de atención primaria mención especial merece el insuficiente desarrollo e incompleta implantación de instrumentos necesarios para lograr sistemas de información compartidos por todos los servicios de salud, entre otros la tarjeta sanitaria o la receta electrónica. En el ámbito de atención especializada los problemas detectados se centran en dificultades derivadas de la existencia de circuitos asistenciales complejos y burocráticos, deficiencias en la accesibilidad de servicios, progresiva escasez de profesionales en determinadas áreas, amplias demoras en la prestación de asistencia sanitaria, con especial consideración a las listas de espera, cómo no, en el Sistema Nacional de Salud, principal causa de la insatisfacción de los

ciudadanos. Por último, persisten todavía sensibles carencias en el área de atención a la salud mental, fundamentalmente la provisión de recursos comunitarios de rehabilitación. El resultado es que gran parte de la carga asistencial de estos enfermos recae en sus familias, que reciben poca o ninguna atención de las administraciones para sobrellevarla.

En materia de Seguridad Social ya he mencionado antes la oposición fuertemente manifestada por muchos ciudadanos ante las medidas de ajuste que han supuesto no aplicar, salvo excepciones, las cláusulas de revalorización de las pensiones para este año 2011, así como el debate generado ante la reforma del cálculo de las pensiones de jubilación y el alargamiento de la edad por encima de los 65 años. Sobra destacar que hemos recibido muchas quejas en lo que se refiere a la gestión de prestaciones por desempleo, por retrasos en la percepción y por la saturación de los servicios en las oficinas de empleo. En el año 2010 también se presentaron quejas por los retrasos en los abonos que ha de efectuar el Fondo de Garantía Salarial. Las quejas referidas a las políticas sociales que dejan de ejecutar las administraciones en los diferentes niveles de organización muestran un año más la necesidad imperiosa de mejorar la coordinación administrativa, especialmente la gestión de la dependencia y de los recursos destinados a mayores y menores en situación de dificultad social. Ya conocen sus señorías, por los informes de años anteriores de esta institución y por las muchas informaciones que se publican al respecto, que la aplicación efectiva de la Ley de Dependencia está muy lejos de ser satisfactoria cinco años después de su aprobación. Sin entrar a valorar lo estéril de un debate basado en denuncias cruzadas sobre los efectos de la ejecución inmediata por parte de unas administraciones o sobre la insuficiente puesta a disposición de fondos apropiados para el sostenimiento del sistema, lo cierto es que todas las autoridades responsables deberían tomar una actitud diferente que haga realidad lo que la ley ha previsto, ese nuevo pilar del Estado de bienestar que atienda a cualquier persona cuya autonomía personal se encuentra limitada y que necesita de un apoyo adicional público para desarrollar su vida diaria. Realmente, me resulta muy difícil trasladar a sus señorías el penoso sentimiento que me produce cada vez que recibimos la carta de un solicitante de ayuda a la dependencia en la que me informa que ya no es necesario que esta institución continúe con sus gestiones de averiguación ante la Administración simplemente porque el familiar para quien se solicitaba la ayuda ha fallecido. Se qué comprenderán ese sentimiento, señorías, porque habrán vivido circunstancias iguales o muy similares, pero resulta especialmente doloroso tener que asumir que esas dramáticas situaciones personales y familiares, que esa triste frustración es fruto de dos

o tres años de incapacidad de nuestra organización administrativa para dar una respuesta a la que está obligada por ley. Entenderán, por tanto, el énfasis que pongo en esta cuestión, por más que sigamos trabajando queja por queja con la misma intensidad y sugiriendo o recomendando en cada ocasión lo que desde nuestra posición creemos más oportuno para lograr una solución aceptable. Por cierto, tampoco en este ámbito hemos logrado que se concreten varias recomendaciones formuladas en años anteriores que se dijeron aceptadas por las administraciones y que se referían básicamente a la gestión y aprobación de los programas individuales de atención. Con relación a la discapacidad, quiero destacar que seguimos a la espera de que se puedan definir normativamente en el nivel autonómico los tipos de infracciones y sanciones cuyo marco básico quedó definido en la Ley 49/2007. Tan solo la Comunidad Foral de Navarra había adoptado a finales de 2010 esa norma de desarrollo, imprescindible para mejorar el ámbito de protección de las personas con discapacidad.

Por otro lado, por lo que hace a la protección de los menores ingresados en centros de protección —materia, como saben ustedes, de especial seguimiento por la institución, sobre todo desde la elaboración del informe monográfico de hace dos años—, continuamos actuando en cada ocasión que recibimos nuevas quejas de esos menores o de sus familias. Confiamos en que los avances en coordinación normativa puedan traducirse pronto en una regulación clara de las condiciones de vida en esos centros, la gestión de los mismos y la definición de los puestos de trabajo. Ayer mismo tuve ocasión de exponer en el Senado, ante la Comisión especial de estudio de la problemática de adopción nacional y otros temas afines, algunas de las últimas actuaciones sobre este tema. Con relación a las distintas materias que solemos englobar bajo el epígrafe de ordenación económica, puede replantearse una reflexión común a todas ellas y que tiene que ver con la distancia entre la complejidad de los asuntos cuya comprensión no se suele facilitar a los ciudadanos y la capacidad de estos para realizar sus trámites burocráticos o asumir sus compromisos entendiendo plenamente la responsabilidad que asumen. Esto podemos referirlo a dos puntos concretos alejados entre sí pero que comparten esa característica: uno, el referido a la gestión tributaria; el otro, el que respecta al conflicto actual de las prácticas con las entidades financieras. En años anteriores ya hicimos referencia a una paradójica evolución expresada en que la deseable generalización de los medios informáticos en la gestión y liquidación de tributos no podía olvidar las limitaciones que todavía tienen muchos ciudadanos para hacer uso de esos modernos instrumentos. A esto podemos añadir la persistente falta de consideración de la Administración tributaria hacia los problemas

de comprensión que para el ciudadano común representa la autogestión de sus obligaciones fiscales. En el caso del impuesto sobre la renta de las personas físicas ya hemos señalado en varias ocasiones que las facilidades que ofrece para el contribuyente el contar con un borrador preparado por la Hacienda pública le pueden inducir a confusión porque confía legítimamente en lo que el documento contiene. Lo cierto es que se ha avanzado en estos años al proporcionar más instrumentos de ayuda, pero creemos que es posible clarificar más los procesos de autoliquidación de impuestos como el de la renta y evitar con ello trámites posteriores de revisión tributaria que no son necesarios y que generan siempre una enorme inquietud.

En cuanto a la relación de los ciudadanos con las entidades financieras la institución ha venido trabajando ante el Banco de España para conocer las soluciones o medidas futuras que piensan adoptarse para evitar que se repitan excesos. También les tengo que hacer una crítica personal contra el Banco de España. Siempre que nos ponemos en contacto con ellos tienen una habilidad especial en echar balones fuera. Dicen que en lo único que tienen competencia es sobre la solvencia de las entidades financieras y no sobre otros temas. Me parece que esto no debe ser así y que ellos tienen obligaciones contraídas por ley por las que deben dar respuestas a las quejas que los ciudadanos plantean con respecto al funcionamiento de las entidades financieras, no solo en cuanto a la solvencia. Con relación a estas dos cuestiones podríamos citar otras muchas más, pero quiero referirme a la oferta de productos financieros de alta complejidad para el ciudadano medio y hasta para los aventajados. Se llega a decir que en muchas ocasiones ni los propios empleados de las entidades financieras conocen realmente el alcance y características de estos productos. Por otro lado, la cuestión más próxima y de más afectación general es la referida a los préstamos con garantía hipotecaria. Sobre esto último quiero trasladarles mi satisfacción por que se haya constituido en esta sede parlamentaria el mes pasado la subcomisión para el análisis y posible reforma del sistema hipotecario español. Hemos sabido también que el martes pasado los grupos parlamentarios mayoritarios estimaron oportuno no admitir una proposición de ley presentada por otro de los grupos para introducir el método de dación en pago en este tipo de préstamos con garantía real. En todo caso sí creo que debemos profundizar en el debate sobre la manera de asegurar que al menos en un futuro no se vuelvan a dar exactamente las mismas condiciones en el mercado hipotecario, y por ende en el de la vivienda, que marcaron años previos a la crisis y que han servido de detonante de la penosa situación en que se encuentran hoy muchas personas. Precisamente con relación a las quejas referidas

a vivienda así como al urbanismo y al medioambiente hacemos un llamamiento a modificar ciertas pautas de concepción de estas materias demasiado ligadas a una visión excesivamente economicista, porque, en efecto, el derecho a un medioambiente saludable, la prohibición constitucional de la especulación urbanística y el derecho a una vivienda digna debieran presidir en todo momento las actividades administrativas relacionadas más que las situaciones economicistas.

En las cuestiones medioambientales ya apuntamos en el informe anual la resistencia que encontramos en muchas administraciones cuyo fundamento último es una falta de compromiso con los objetivos de protección que la Constitución y las leyes han determinado. Esa falta de compromiso se expresa también en la falta de rigor en el cumplimiento de las resoluciones formuladas por la defensoría del Pueblo en materias muy distintas como pueda ser la gestión de costas, la preservación de espacios de especial interés, el incumplimiento de las obligaciones en materia de información pública o la necesidad de revertir obras ilegales de edificación en ámbitos de especial protección. Se han dado varios casos en distintas comunidades en que los órganos legislativos aprueban leyes singulares como modo de imponerse a sentencias judiciales previas que habían limitado o anulado un concreto plan de desarrollo, por ejemplo, sobre determinados territorios naturales protegidos. Creemos que con estos casos no solo se perjudica al medio ambiente en mayor o menor medida sino que además se hace un flaco favor a la credibilidad de la actuación de los diversos poderes públicos y se inutilizan los procedimientos que permiten la verdadera participación ciudadana en todo el proceso ambiental y de desarrollo.

Termino ya, señorías. Tan solo una breve referencia a las muchas quejas presentadas por los funcionarios y empleados públicos durante 2010, aunque un buen número de ellas reflejaba el fuerte malestar producido por los recortes de las retribuciones y solicitaban incluso la interposición de un recurso de inconstitucionalidad que nuestra institución no consideró oportuno. También hemos seguido tramitando el resto de quejas y reclamaciones que más frecuentemente preocupan a los servidores públicos y a los aspirantes a una plaza en la Función pública cuando se denuncian irregularidades en los procesos de concurso y oposición, en la provisión de puesto de trabajo, en temas relacionado con la movilidad funcional o geográfica o en la determinación de condiciones de trabajo.

Concluido con esto el repaso muy abreviado de las actuaciones sustantivas llevadas a cabo en 2010, tan solo me queda referirme a los últimos apartados del informe. Por un lado, el referido a los recursos de inconstitucionalidad, a los presentados y no presentados

durante el año. Aquí pueden, si lo desean, conocer directamente o preguntarme los motivos o razones que han aconsejado la toma de posición ante cada una de las disposiciones cuestionadas.

Por último, incluimos, como todos los años, una mención a los actos institucionales y de relación con los ciudadanos y con la sociedad civil llevados a cabo en el ejercicio 2010. Me estoy refiriendo a la permanente colaboración con los comisionados parlamentarios autonómicos. Por otro lado, en el ámbito internacional damos cuenta de la organización del IV encuentro de la asociación de *ombudsman* del Mediterráneo, que tuvo lugar en la Casa Árabe de Madrid hace aproximadamente un año, y también destaca por lo que tiene de novedoso la contribución de la defensoría del Pueblo en el proceso de Naciones Unidas de examen periódico universal, que, como saben, revisa el estado de los derechos fundamentales en cada país y al que el año pasado se sometió España por primera vez. Este procedimiento deberá repetirse periódicamente y en el mismo deberá seguir colaborando la institución del Defensor del Pueblo en su calidad de institución española para la promoción y protección de los derechos humanos. Por otra parte, en el marco del mecanismo nacional de protección de la tortura, hemos participado en numerosos seminarios conjuntos con los órganos internacionales especiales de Naciones Unidas y del Consejo de Europa. Y, por último, me queda mencionar la progresiva consolidación de los programas de apoyo en que participa el Defensor del Pueblo, auspiciados por la Comisión Europea, para potenciar el papel de las instituciones de la defensa de los derechos humanos en países candidatos y del entorno de la Unión Europea.

Con esto concluyo, señora presidenta, señorías. Quedo, por supuesto, a su disposición para cualquier aclaración, agradeciéndoles sinceramente su atención a lo largo de esta, inevitablemente, extensa intervención. Muchas gracias por su atención.

La señora **PRESIDENTA**: Abrimos un turno para la intervención de los grupos, de menor a mayor. El señor Batlle ha salido un momento, por lo que damos la palabra al señor Olabarría. Empiece usted y a continuación, si vuelve el señor Batlle y no tienen inconveniente los portavoces, le concederemos la palabra.

Tiene la palabra, señor Olabarría.

El señor **OLABARRÍA MUÑOZ**: La verdad es que mi intervención va a ser breve. En primer lugar, porque la exposición de la señora Cava de Llanó y sus reflexiones han sido prolijas, suficientemente explicativas. Y en segundo lugar —voy a ser honesto con esta Comisión—, porque tengo que ir a presidir otra dentro de poco tiempo. Casi me ha venido bien

la ausencia de quien me debía preceder en el uso de la palabra.

Muchas gracias, señora Cava de Llano, por sus informaciones, siempre ilustrativas. En este contexto social peculiar que estamos viviendo, siempre he considerado que la institución del Defensor del Pueblo era una suerte de institución de contrapoder. Usted y yo incluso hemos discutido sobre su propia naturaleza o identidad en esta Comisión. En este momento nos encontramos con que están aflorando otras instituciones de contrapoder de carácter callejero, o que por lo menos se reúnen en la calle —vamos a evitar todo tipo de connotación peyorativa en relación con la expresión carácter callejero—, donde se comentan deficiencias que se concretan nada menos que en solicitudes de reformas normativas, cuya profundidad o identidad no nos han sido dadas a conocer, aunque en relación con el movimiento del 15-M me ha sorprendido mucho escuchar a uno de sus portavoces, el señor Aguirre, denunciar o anunciar que ellos se manifiestan en contra de la Ley Hipotecaria en concreto. Y cuando se le preguntó en qué términos o en qué preceptos de la Ley Hipotecaria, respondió que lo estaba estudiando en concreto la asamblea de Vallecas y que tendremos noticias más adelante de las reformas concretas, de la reforma laboral que se va a debatir mañana. No me consta que mañana se vaya a debatir ninguna reforma laboral, sí un real decreto-ley que estructura la negociación colectiva, pero hay un movimiento que permite parafrasear casi aquella vieja canción de Lou Reed —algunos por la edad seguramente la conocemos—, *Walk on the wild side*. Aquí ya paseamos en dos ámbitos, por una parte en el ámbito institucional y por otra en el extrainstitucional, que al fin y al cabo era el fondo de lo que Lou Reed en aquel momento ya denunciaba. Igual no sería inútil por parte de la institución del Defensor del Pueblo ver hasta qué punto inciden estos movimientos de nuevo cuño, de nuevo corte, en algo que se parece mucho de alguna manera a las funciones que usted representa y que con tanta eficiencia ejerce, que es denunciar y enunciar los déficits que en su caso las administraciones públicas o las instituciones sujetas a su control manifiestan de forma abrumadora. No hay más que analizar el carácter o las dimensiones de su propio informe.

Ha hecho varias reflexiones interesantes y me voy a detener particularmente en tres. Me llama la atención —en realidad no me llama la atención, miento si lo digo— la renuencia del Instituto del Menor de Madrid en relación con los menores extranjeros no acompañados. Esta es una patología que he denunciado personal y documentalmente en más de una ocasión. Se trata de un problema no resuelto ni por la legislación ni por el reglamento de extranjería, que está provocando situaciones en relación con estos menores extranjeros no acompañados muy

desequilibradas en el ámbito de las comunidades autónomas del Estado español. A modo de ejemplo le diré que las instituciones forales vascas acogen a más de 700, que la Comunidad de Madrid, si mis datos no son inciertos, no llega a acoger a cien, siendo esta una comunidad autónoma con muchos más habitantes y servicios sociales que no son equiparables en su entidad, en su dimensión, a los de la Comunidad Autónoma vasca, que la Comunidad de Valencia acoge a cerca de setenta y que la Comunidad Autónoma de La Rioja se niega a tutelar a ningún menor no acompañado, a pesar de las instancias del ministerio fiscal del Tribunal Superior de esta comunidad autónoma, amenazándoles con el ejercicio de acciones penales e incluso supera la amenaza del ejercicio de acciones penales si no están dispuestos a asumir la tutela en su sistema asistencial de un solo menor extranjero no acompañado. Por tanto, le agradezco el énfasis que ha puesto en esta patología, en esta desequilibrada situación, porque le puedo decir que aquí hay dos problemas. En primer lugar, muchos de los que llegan a Euskadi, a las instituciones forales vascas, lo hacen con billetes proporcionados por determinados funcionarios públicos de otras comunidades. Es un dato que está acreditado. Y en segundo lugar, muchos de estos menores no lo son. He tenido la ocasión de visitar a algunos de estos pretendidos menores no acompañados en la Diputación Foral de Álava y le puedo asegurar, señora Cava, que algunos parecen mayores que la mayoría de los que estamos aquí, dadas las dificultades de identificación de la edad. Desde esa perspectiva, el interés y el énfasis que usted ha puesto en seguir luchando por la remoción de esta patología, que en el ámbito legislativo los legisladores no hemos sabido o no hemos podido controlar, es muy de agradecer.

Otra mención que ha hecho usted y que nos parece importante se refiere también a los problemas atinentes a la extranjería. El Tratado de Schengen es un tratado del año 1985 que miramos siempre con recelo, pero observamos con mayor recelo aún que las condiciones se están endureciendo, particularmente las del control exterior o perimetral de las fronteras de la Unión Europea. Ya incluso se empieza a proclamar por algunos países de la Unión Europea, como por ejemplo por Italia, la necesidad contraria absolutamente al espíritu del Tratado de Schengen de controlar los flujos de población o la libre circulación, que forma parte del acervo comunitario, incluso de ciudadanos comunitarios dentro de la Unión Europea. Ya está el primer ministro del Gobierno italiano sucumbiendo a las presiones de la Liga del Norte y a sus posiciones xenófobas en esta materia y nos encontramos con un problema que, por extensión, está haciendo que el Tratado de Schengen —ya le adelanto que esta tarde se va a debatir una proposición no de ley— necesite recuperar su identidad

originaria, su filosofía originaria, que ya era restrictiva, en nuestra opinión. Incluso llegamos a votar en contra de la convalidación del tratado porque considerábamos que tenía una impronta excesivamente policial. Además, le afecta otro problema: la creación de estructuras transnacionales europeas que hacen referencia a la transmisión de datos judiciales y policiales, como Europol y Eurojust, le está privando de parte de sus competencias importantes, está residualmente quedándose con competencias puramente policiales de vigilancia de las fronteras de la Unión Europea, lo que no deja de ser una perversión de la propia naturaleza de este tratado. Algo de esto me parece haber oído en su locución, en sus críticas.

En relación con la necesidad invocada por usted de creación de nuevos juzgados, se lo ha pedido el Consejo General del Poder Judicial porque el Estado español en la Unión Europea de los Veintisiete, no de los Quince y ni siquiera de los Diecisiete, tiene la ratio menor de juez por número de habitantes. Esto es una patología. A pesar de que estamos aprobando leyes importantes para agilizar la función de la justicia, la incapacidad de absorber por parte de la Administración de Justicia la altísima litigiosidad sigue siendo un problema al que usted deberá prestar la debida atención. Además, la propensión a litigar en este país es particularmente intensa, incluso con temeridad. Nos enteramos recientemente por la memoria que emite el Consejo General del Poder Judicial que solo el año pasado se incoaron 4 500 000 diligencias previas. ¿Sabe cuántas llegaron a juicio oral de esas 4 500 000? Solo 150 000, no llega al 3 por ciento. Habrá que acometer alguna forma de acabar con esta disfunción, porque además están todas las patologías adheridas a este problema, como son la filtración del secreto sumarial, el conocimiento de las actuaciones sumariales —sobre todo cuando estas han sido declaradas secretas, que es cuando despiertan más interés en los medios de comunicación—, la llamada pena de banquillo, la llamada pena de papel o la vinculación de las personas o ciudadanos justiciables a la denominada jurisdicción a su vez mediática. Aunque luego estas personas resulten absueltas o estas diligencias judiciales sean objeto de archivo o de sobreseimiento, es imposible ya reparar el daño al honor, el daño a la dignidad y el daño incluso al trabajo perdido de las personas que son objeto de una sobredimensión y conocimiento mediático de las actuaciones o diligencias judiciales contra ellos practicadas. Esto afecta a todo el mundo, y de hecho ha habido un dato paradigmático recientemente: concurrió a las elecciones recientes a la Asamblea de Madrid una persona en condición de imputado y resultó diputado electo a la Asamblea de Madrid. Sus actuaciones fueron objeto de archivo al día siguiente de las elecciones. Estas cosas no son tolerables.

Paso a referirme a las demás cuestiones que usted ha comentado. Ha hablado de disfuncionalidades en el Registro Civil. Se acaba de aprobar una ley nueva sobre el Registro Civil, respecto a la cual los ciudadanos no han tenido conocimiento más que de la parte anecdótica de esta ley, que es el orden de los apellidos en caso de discrepancia sobre cuál debe ser el orden entre los cónyuges o progenitores. Bueno, hay cosas mucho más importantes, sobre todo en materia de informatización, de instrumentos telemáticos, etcétera, que nos llevan a otro de los problemas que usted ha comentado. Efectivamente no todos los ciudadanos del Estado español tienen acceso a estos procedimientos telemáticos que se están poniendo en funcionamiento por la Agencia Tributaria muy intensamente, pero también por otros ámbitos de la Administración. Esto impide muchas veces incluso notificaciones de actos debidos, por lo que en caso de carencia de conocimientos informáticos o de ordenadores por parte de algunos ciudadanos debería recurrirse a los procedimientos tradicionales de notificación, cosa de la que peligrosamente en algunos ámbitos se está empezando a prescindir ya, imagino que existe una presunción *iuris tantum* de que todo el mundo tiene ya ordenador en casa o correo electrónico y puede ser notificado por este procedimiento.

Me sigue preocupando —y ya con esto acabo, señora presidenta— algo que usted ha comentado de forma recurrente en sus informes. Sigue habiendo todavía malos tratos por parte de la policía en relación con los detenidos. Seguramente —hoy aquí discreparemos con toda seguridad— por los ámbitos de impunidad a los que provee la legislación antiterrorista española; que una persona pueda estar privada de libertad antes de pasar a disposición judicial nada menos que cinco días genera un ámbito de impunidad peligroso en principio. La instalación de instrumentos de videovigilancia dentro de los centros de detención se impone como un requerimiento ya imperioso. Pero usted ha dicho una cosa que a mí me preocupa mucho y que es muy importante, señora Cava de Llano, y es que son las policías municipales las que empiezan a estar a la cabeza en materia de malos tratos. Quiero decirle que hay muchas policías y, primero, las policías municipales o locales son los cuerpos policiales que poseen menor formación o donde se ha invertido menos en formación. Le puedo asegurar que en algunos municipios que yo he podido conocer los policías municipales son la guardia pretoriana del alcalde y actúan como tal. En algunos lugares que no voy a citar he visto verdaderas detenciones indebidas, verdaderos abusos con cargo a la Policía municipal, malos tratos de naturaleza manifiestamente arbitraria, por la falta de control que sí existe en el ámbito del Cuerpo Nacional de Policía, de la Guardia Civil, de la Ertzaintza, de los forales navarros y de los Mossos d'Esquadra en Cataluña.

Pero a éstos nadie les exige responsabilidades porque su propio responsable es el que les ha designado y no ejercen funciones de naturaleza policial atendiendo a los requerimientos y al sistema de valores, derechos y libertades fundamentales sino atendiendo al que les ha constituido en una suerte de guardia pretoriana que se comporta como tal. Desde esa perspectiva, todo lo que se pueda hacer para acabar con esta perversión —yo ya he hablado con la Federación Española de Municipios y Provincias, con Eudel y con otras instituciones— va a ser poco. Al fin y al cabo, con el tiempo nos vamos a encontrar con la paradoja de que la antaño guardia municipal o la policía local, la más próxima, la más querida por los ciudadanos, se va a constituir en el problema, sobre todo con la depuración de los sistemas de actuación de los demás cuerpos policiales que antaño generaban mayores renuencias en materia de malos tratos a detenidos y otro tipo de actuaciones de forma manifiestamente arbitraria. Además, en los pueblos donde los policías municipales se comportan así, dichos policías municipales son simultáneamente amigos personales del juez que allí está ubicado, que es un juez que va a estar poco tiempo allí, etcétera. Toda una patología difícil de resolver, por lo que le pido énfasis, control en relación con estas actuaciones perversas, no sin decirle que en materia de tráfico estoy totalmente de acuerdo con sus denuncias. Cuando la última Ley de Tráfico aprobada en este Congreso no exige la identificación formal y materialmente concreta del comitente de la infracción sino que se atribuye la responsabilidad, mediante una suerte de responsabilidad objetiva que la jurisprudencia constitucional ha impedido aplicar al derecho punitivo, al conductor habitual —ni siquiera al titular del vehículo, sino al conductor habitual—, se puede incurrir sistemáticamente en deficiencias como las denunciadas por usted. En todo caso, le felicito de nuevo por su informe así como por la prolijidad, a pesar del carácter sintético de su explicación, y ojalá podamos avanzar en todas estas patologías que usted ha denunciado aunque lo tengamos que hacer en colaboración con esas otras instituciones de contrapoder que están aflorando y a las que antes nos referíamos. Ojalá tenga suerte usted y seguramente los militantes del movimiento 15-M cuando preconizan que hay que modificar la legislación hipotecaria, la reforma laboral, la legislación electoral; solo nos falta saber en qué términos y qué preceptos de las mismas. Seguramente la asamblea de Vallecas algún día nos podrá explicar.

La señora **PRESIDENTA**: Tiene la palabra el señor Batlle.

El señor **BATLLE FARRÁN**: Señora Cava de Llano, gracias, cómo no, por el informe anual, informe

en algunos aspectos repetitivo pero siempre novedoso y que ha expuesto hoy aquí con todo lujo de detalles. Se trata de un informe bien estructurado, de lectura fácil, aunque de una cierta complejidad y dificultad en la comprensión, pero no por lo que está escrito sino por la reiteración de una serie de temas que desde nuestro punto de vista deberían estar superados. Es difícilmente entendible que en las administraciones, después de tanta incidencia y —perdone la expresión— tanto machaqueo en algunas cuestiones, no se tomen las medidas oportunas para que algunas cosas dejen de ser recurrentes en los informes anuales del Defensor.

El informe, con más de 2100 páginas, lógicamente ofrece claros y oscuros. Al lado de buenas noticias, como la incorporación de recomendaciones y sugerencias que se hacen en todos los informes y su aceptación por parte de las administraciones, hay cosas que nos gustarán menos pero que siguen siendo el reflejo de lo que los ciudadanos españoles, los administrados, le piden a la Administración en cuanto a agilidad, en cuanto a racionalidad y en cuanto a actuaciones que en algunos casos se perciben como gravosas y en otros incluso como injustas. Por tanto, este informe —lo hemos dicho en alguna otra ocasión y lo seguimos diciendo porque lo creemos— es un trabajo de síntesis, de análisis y de supervisión que nos permite conocer cuáles son los problemas que afectan a los ciudadanos y las carencias en las actuaciones de las administraciones; un trabajo que aporta un examen imparcial, bajo la óptica del respeto a derechos y libertades, en la búsqueda de vías adecuadas de solución, como tiene que ser efectivamente y cumple estrictamente la oficina del Defensor del Pueblo. Yo creo que merece ser destacado —lo he intentado decir antes y lo digo ahora— el porcentaje de aceptación que señala el informe referido a ejecuciones, recomendaciones y sugerencias del Defensor del Pueblo, no solo en lo referente al informe de 2010 sino también a los anteriores. Estos porcentajes altísimos de años anteriores, que después han ido evolucionando y han acabado siendo aceptados por las administraciones, nos hacen ser un poco más optimistas y decir aquello de que cada día las administraciones entorpecen menos y colaboran más, lo cual no deja de ser una buena noticia.

Nos congratulamos también de que efectivamente en el informe aparecen quejas referentes a la aplicación de soluciones en cuanto a las políticas de discapacidad y de dependencia, pero bastantes menos de las que aparecían en el año 2009, fruto, como dijimos en el análisis de ese 2009, de la aplicación gradual de la Ley de Dependencia, que antes no existía. Solo eso debe ser motivo de satisfacción. Ese progresivo despliegue, junto a la complejidad de la evaluaciones, ha hecho que durante el año 2010 se hayan corregido una serie de defectos que se iban

produciendo, teniendo en cuenta que se aceptaron también por parte de las administraciones, de todas, porque esta es una ley de una complejidad compartida por el conjunto de las administraciones públicas, lo que hace que su aplicación sea quizás un poco más lenta pero mucho más efectiva cuando se conceden los derechos.

De la lectura simple de las estadísticas se desprende un incremento importante de las investigaciones de oficio. De la explicación posterior se entiende que la aplicación y la puesta en marcha del mecanismo nacional de prevención, que hace que se tengan que realizar inspecciones con carácter preventivo porque siempre es mejor prevenir que curar, no deja de ser una buena noticia, que seguramente permitirá anticipar algunas actuaciones antes de que sean denunciadas o denunciadas.

El contexto de crisis económica que vivimos no es ajeno a las situaciones ni personales ni colectivas, y no deja de ser un referente que la mayoría de las quejas colectivas hagan referencia a sectores de la Función pública —el alto número de funcionarios afectados por los recortes presupuestarios y por la congelación de sus prestaciones refleja una cierta inquietud que podemos compartir— y a las políticas sociales, porque, más que lo efectivo, los temores a los recortes sociales no dejan de ser un referente para una sociedad que ha ido acomodando su forma de vida a los logros sociales conseguidos y es difícil la aceptación del retorno a tiempos pasados.

Por lo demás, siguen siendo endémicas las quejas de carácter individual referidas a la Administración de Justicia, al tráfico vial, al urbanismo o a la vivienda mayoritariamente, y algunas referentes a la gestión de los diferentes procesos y aplicación de la Ley de Extranjería y a la inmigración.

La justicia plantea un problema endémico que venimos denunciando año a año e informe a informe por los retrasos y las dilaciones indebidas. Nos consta el esfuerzo de la Administración de Justicia y en algunos apartados del informe se reconoce este esfuerzo. El marco económico en el que nos estamos desenvolviendo no ayuda a hacer o a profundizar en las reformas con la intensidad que sería necesario, pero tampoco deberíamos echar en saco roto lo que se está consiguiendo. Algunos de los problemas que se derivan de las quejas de 2010 hacen especial hincapié en la escasez de personal y en algunos casos en la obsolescencia de las infraestructuras, sobre todo debido a los procesos informáticos. ¡Qué decirle de la Administración penitenciaria! Aplaudimos y comprendemos el esfuerzo que representa para la oficina del Defensor otorgar esa especial prioridad a la supervisión *in situ* de las cárceles, su estado actual y el nivel de atención a las personas allí internadas, pero solo a través de un seguimiento puntual, con mucho esfuerzo y dedicación e incluso con una pre-

disposición personal a estudiarlo de cerca se puede analizar de forma cuantitativa y cualitativa cuál es la evolución del sistema, las mejoras en las condiciones de vida en los centros de internamiento.

Le decía antes, defensora, que hay noticias que nos hacen pensar y ser optimistas sobre que no todo lo que la oficina del Defensor del Pueblo hace cae en saco roto. Lo digo porque algunas veces oímos al antiguo Defensor del Pueblo, a don Enrique Múgica, hacer un comentario sobre que parecía que lo que hacía caía en saco roto. Pues no. ¿Por qué? Porque en este informe se refleja un claro incremento en la valoración de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, precisamente por algo que a mí personalmente me ha llamado mucho la atención: el nivel de atención que se presta por parte de los poderes públicos a las víctimas de los delitos. Para mí tiene una especial importancia que la Administración en general, pero sobre todo las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, que van creciendo en prestigio, vean recompensado el esfuerzo personal y la dedicación que requiere este nivel de atención personalizada a la gente que ha tenido algún tipo de problema relacionado con una cierta violencia. Esa prestación por parte de estos funcionarios públicos supone un gran apoyo.

En cuanto a los problemas relacionados con las migraciones y la igualdad de trato, ¿qué quiere que le diga? Comparto el criterio del interviniente del Grupo Vasco en cuanto a las limitaciones que ofrece y ofrecía el espacio Schengen. Si a esto añadimos las limitaciones que puede ofrecer la interpretación personal de algunos de los poderes públicos o de alguno de los mandatarios de estos poderes públicos en cuanto a la libertad de movimientos que se puedan producir en el seno de la Unión Europea, estaremos ante una situación que ofrecerá constantes y cambiantes problemas de actualidad en próximos informes.

En lo referente a la Administración educativa y a la Administración sanitaria, quiero hacer hincapié en el hecho al que me he referido anteriormente: estamos instalados en algo que ha costado mucho, que ha costado siglos, que ha costado esfuerzos; nuestros padres se vanagloriaban de lo que representan, han representado y siguen representando para nosotros y para las generaciones venideras los niveles de universalización de la educación y la sanidad públicas, los niveles de prestación que tanto uno como otro —derechos básicos consolidados— ofrecen al ciudadano como para que los recortes presupuestarios puedan incidir de una forma más o menos alarmante en la disminución de la calidad de estos servicios. Por tanto, compartimos el nivel de inquietud y que la oficina del Defensor del Pueblo indague y defienda esto y nos solidarizamos con este trabajo. Nos solidarizamos con este trabajo teniendo en cuenta las

dificultades que representa y el gran inconveniente que significa entender todo lo que está en la calle. Y cuando digo todo lo que está en la calle me estoy refiriendo también a lo que se ha conocido como movimiento del 15-M, esa multitud de gente, jóvenes básicamente —algunos no tan jóvenes ya—, concentrados en calles y plazas haciendo planteamientos, que no sé si todos merecerían ser atendidos pero sí como mínimo escuchados y, en todo caso, estudiados. Con lo cual, le encomendamos que dedique, si es posible, una parte de su escaso tiempo a pormenorizar y a seguir este proceso como un paso más en la demanda ciudadana de mejoras sociales, individuales y colectivas que, estamos seguros, imperan en el espíritu y en la definición de la institución que usted, señora Cava de Llano, representa.

La señora **PRESIDENTA**: Tiene la palabra —intuyo que quiere usted hablar— la señora Surroca.

La señora **SURROCA I COMAS**: En primer lugar, quiero excusar mi ausencia durante una buena parte de la presentación del informe por la Defensora del Pueblo. Como bien le he comunicado antes de entrar, estaba cumpliendo otras tareas parlamentarias, estaba en una ponencia legislativa y, por tanto, lamento no haber escuchado toda su intervención. No obstante, de la lectura del informe voy a destacar unos cuantos aspectos. Esta vez lo haré de forma genérica y, habida cuenta de que en breve se celebrará, supongo, su comparecencia en el Pleno de esta Cámara, ahí ya tendré ocasión de desglosar de forma más concreta y detallada los distintos puntos que nuestro grupo parlamentario quiere poner sobre la mesa. **(El señor Vicepresidente, Martínez Herrera, ocupa la Presidencia.)**

Entrando ya en el tema, agradecemos su comparecencia y la presentación del informe anual de 2010. Como siempre, es necesario resaltar su exhaustividad y extensión, por lo que la labor de la defensoría seguro que habrá sido considerable, no lo ponemos en duda. En este sentido les felicitamos, aunque ya adelantamos que nuestra intervención será incisiva. A pesar de ello, también nos felicitamos por su mención a un posible nuevo modelo en la elaboración del informe, más manejable como ha dicho usted. Creemos que es una idea loable, porque en estos momentos los que manejamos los informes y los que trabajamos con ellos pensamos, por lo menos en Convergència i Unió, que son bastante farragosos y que podrían mejorarse. Por lo tanto nos parece muy acertado ese posible cambio de modelo. Al inicio de su intervención ha hecho mención de modo muy genérico a las cifras del presupuesto en que se mueve la defensoría. Adivino que va un poco en relación con la intervención anterior de esta portavoz, en la que reclamó que se hicieran públicas o que consta-

ran en el informe. Insisto en lo mismo: creo que la simple referencia genérica a los presupuestos de la institución no es suficiente. En un momento en el que se exige transparencia a la Administración, a los gobiernos de los distintos ámbitos, sería bueno, también en este caso, que hubiera esa transparencia. Evidentemente sabemos y no ponemos en cuestión el destino ni la corrección de los números, pero sería bueno que también aparecieran en el informe, como sucede ya en otras instituciones. De hecho, incluso en el ámbito de la cultura, ahora mismo, en la ponencia en la que estaba participando, hablábamos del Reina Sofía y de la posibilidad de que los miembros de un patronato hicieran constar públicamente lo que hay. Creemos que es sano que se haga ese ejercicio de transparencia.

Usted ha hecho por otra parte una mención genérica a la labor de supervisión de la actividad de la Administración: rasgos genéricos y alabanzas a nuestro modelo democrático. Evidentemente no va a ser esta portavoz quien lo cuestione, ni mucho menos y también dada la generalidad de sus palabras, pero sí hemos echado en falta y nos sorprende su comodidad y silencio ante la titularidad provisional o en funciones que en estos momentos está ostentando usted misma en la institución. Ese conformismo ante la interinidad en el cargo incluso puede lastrar la dignidad de la institución. Creemos que en el informe se tendría que hacer una mención más incisiva en relación con esta cuestión. Usted se refiere a ello y lo despacha de forma muy breve en el informe cuando dice: Mi máxima ha sido y será que la interinidad no es sinónimo de inactividad ni de paréntesis en la defensa de los derechos fundamentales y con ese lema hemos cerrado el año 2010, en el que la institución ha funcionado a pleno rendimiento y prueba de ello son los resultados que ahora presentamos. Evidentemente en Convergència i Unió compartimos plenamente que no haya paréntesis ni inactividad en la institución, ¡solo faltaría! Pero sí creemos que esa afirmación es incompleta porque pensamos que forma parte de su responsabilidad reclamar y exigir que se desbloquee el nombramiento. Sabe usted bien que está bloqueado porque no hay un acuerdo entre el Partido Popular y el Partido Socialista, sabemos que no es directamente responsabilidad suya, pero desde el cargo que ostenta creemos que se debería hacer algún tipo de manifestación enérgica en ese sentido, porque ese conformismo creemos que no es deseable.

Usted también se ha referido —pasando ya a otra cuestión— a las nuevas funciones asumidas, como el mecanismo de prevención de la tortura. Aquí no se ha hecho ninguna mención a la ley catalana del Síndic de Greuges que, como usted bien sabe, fue aprobada por el Parlament de Catalunya. Me refiero a la Ley 24/2009, que en su artículo 68 otorga la condición de

Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura al Síndic de Greuges de Catalunya. En estos momentos se espera que el Gobierno español comunique a Naciones Unidas que el Síndic es la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura y Otros. La ley catalana está plenamente vigente. En este sentido, nosotros reclamamos que haya una máxima coordinación con el Síndic de Greuges para evitar precisamente duplicidad en las actuaciones. Insisto, hay una ley del Parlament de Catalunya plenamente vigente. Esa es la voluntad del Parlament de Catalunya, que el Síndic de Greuges asuma esas funciones. Por tanto, desde aquí pedimos que haya la máxima coordinación para evitar esas duplicidades.

Entrando ya en el ámbito más genérico de relaciones entre la Defensoría del Pueblo y el Síndic de Greuges de Catalunya —esto lamentablemente ya es un clásico en estas comparecencias en los últimos años—, es bien sabido que la relación, podríamos decirlo así, es complicada, para decirlo en términos más o menos suaves. Después de la sentencia del Tribunal Constitucional sobre el Estatut de Autonomía de Catalunya, creemos que es necesario, y se exige así desde la Sindicatura de Catalunya, que haya también el máximo de coordinación en las funciones de unos y otros. Lo que es inaceptable es escudarse en la situación de interinidad o de provisionalidad en la titularidad de la institución para no firmar el convenio de colaboración con el Síndic de Greuges. En este caso esa máxima a la que anteriormente me refería de no admitir descanso que usted recoge expresamente en el informe no se cumple. En este caso sirve de excusa la situación de interinidad para no llevar adelante el correspondiente convenio con la Generalitat de Catalunya, concretamente con el Síndic de Greuges. Nosotros exigimos aquí que se cumpla precisamente con lo que se ha dicho en la sentencia del Tribunal Constitucional, que tiene que haber una coordinación. Por tanto, debería firmarse el correspondiente convenio para evitar duplicidad de actuaciones de las dos instituciones que, como muy bien sabe usted, está sucediendo. No podemos permitirnos en estos momentos que haya dos instituciones estudiando o abriendo sendos expedientes para una misma situación. En estos momentos lo que tenemos que hacer es racionalizar y optimizar al máximo los recursos y creemos que es prioritario y de máxima urgencia que se firme ese convenio.

Pasando a otra cuestión absolutamente distinta y que nos ha llamado la atención, usted ha mencionado que hay un gran número de quejas y que ha habido un aumento considerable, concretamente hay unas 35 000 quejas, un aumento enorme debido a la crisis y nos imaginamos que también a otras circunstancias, un 56 por ciento de aumento en relación con 2009. Nos gustaría que nos detallara un poco más la diferencia que hay entre ese aumento de quejas y el

número de resoluciones que finalmente se adoptan. Hay muchas que ni siquiera son admitidas a trámite. Deberíamos hacer un análisis exhaustivo de por qué hay tantas resoluciones que no son admitidas a trámite. Supongo que habrá hecho alguna mención a lo largo de su intervención y me disculpo porque no estaba presente y no la he podido escuchar. Si ya lo ha contestado, ya leeré su intervención, pero creemos que sería bueno hacer un análisis y ver cómo podemos solucionar esa cuestión porque quizá muchos ciudadanos recurren a la institución sin saber bien cuáles son las funciones propias del Defensor, la Defensora del Pueblo en este caso. Por tanto, tendríamos que buscar mecanismo para evitarlo porque ello comporta un volumen de trabajo por parte de la defensoría que quizá se podría evitar por otros caminos.

Convergència i Unió tiene muchos otros temas que plantearle, pero los dejamos para la próxima intervención en el Pleno, habida cuenta de las circunstancias en las que esta portavoz ha tenido que intervenir hoy.

El señor **VICEPRESIDENTE** (Martínez Herrera): Por el Grupo Popular tiene la palabra la señora Contreras.

La señora **CONTRERAS OLMEDO**: Gracias, señora Cava de Llano, Defensora en funciones, y también a su adjunto, señor Aguilar. Bienvenidos a esta Comisión. Una vez más es un placer leer esta radiografía —con un año de retraso, puesto que estamos hablando del año 2010—, radiografía que tenemos gracias a su elaborado y extenso informe. Lógicamente resulta difícil resumir —su comparecencia, ha durado unos cincuenta minutos— las actuaciones que la defensoría ha llevado a cabo a lo largo del año. Mi exposición tampoco va a ser más extensa que la de mis antecesores en el uso de la palabra, y además estaré encantada de oír la contestación de la Defensora del Pueblo en funciones a lo que se ha dicho aquí por parte de otros portavoces. Como otros años, la quiero felicitar por el trabajo y no solo como una palabra tradicional en estas comparecencias, tanto en Comisión como en Pleno, sino porque verdaderamente va dando sus frutos. Este no es el primer informe que veo y algunas de las quejas o manifestaciones que su antecesor, el señor Múgica, hacía —que también es partícipe de la mitad de este informe, hasta junio del año 2010— se han ido subsanando a lo largo de los años. En cambio, hay cosas en las que tampoco hay que ser muy complacientes puesto que no mejoran, y me estoy refiriendo en concreto, como mis antecesores, al tema de la justicia y sus dilaciones, de que no se puede considerar una justicia como tal cuando existen estas demoras; a la entrada en funcionamiento de la Oficina Judicial, cuando menos

en dos ciudades de nuestro país, en concreto en Burgos y en Murcia, que está dando más problemas de los que se esperaba, ya que se esperaba que pudiera solucionar y agilizar y está siendo todo lo contrario, pero pensamos que todos los principios son así. Lo mismo decíamos hace unos años con la puesta en marcha de la Ley de Dependencia y después de cinco años no podemos ser muy complacientes porque todavía hay muchas demoras y es una frustración, como usted manifestaba, para la defensoría y los trabajadores en temas sociales de las distintas administraciones ver que algunas veces no es que lleguen tarde, es que ya no es necesario, es que la persona ha fallecido; pero es que estamos hablando de cinco millones de dependientes en nuestro país y la puesta en marcha de una ley de esa magnitud, en momentos de dificultades económicas, probablemente supone que estemos hablando de injusticias o de demoras, pero está y estamos en ello. La felicitaba porque algunas de sus quejas y colaboraciones con distintas administraciones están dando sus frutos. Al igual que comparto con el resto de los portavoces y con usted esa denuncia que se hace sobre el Instituto del Menor de la Comunidad de Madrid, he visto que el número de municipios entorpecedores ha disminuido de una manera abismal, muy sustancial desde el informe de 2009 al de 2010. Ha mencionado en torno a diez municipios entorpecedores y antes eran innumerables. La felicito también por otra cosa y es que estamos hablando del año 2010 donde ha habido también una reducción del presupuesto, que no es que sea muy exagerada, pero indica que la institución está a pie de calle y valorando las dificultades económicas y las necesidades de reajuste presupuestario que también sufre la institución. Ese 2,11 por ciento de reducción del presupuesto me parece significativo. Y el trabajo encomiable que usted y su antecesor con el señor Aguilar han hecho en unos aspectos concretos, como son el tema de la tortura, el de las instituciones penitenciarias y el de la defensa de los menores, está siendo muy llamativo. Nuestras instituciones penitenciarias respecto a las que existen en el extranjero y las visitas que se están haciendo a nuestros presos en el extranjero son como para darles ánimo a continuar en ese trabajo.

Otros años el resto de portavoces se centraban en las intervenciones en otro tipo de asuntos y quizá eran bastante más agrias. No sé si porque el informe ha ido dando frutos, pero me parece que el tema denuncia ha ido suavizándose; más que nada se ha observado que el trabajo que está haciendo la defensoría está teniendo su reflejo en la sociedad y —lo que también se ha dicho aquí esta mañana— sobre las denuncias que se están viendo estos días en la calle. **(La señora presidenta ocupa la Presidencia.)** Creo que el informe que todos los años se presenta como radiografía de la situación actual también este año,

una vez más, está viendo su reflejo en la calle y probablemente por ello los portavoces estamos viendo el lado bueno de todo el informe. Sin querer extenderme mucho más puesto que tendremos ocasión, en mi caso, en el Pleno del Senado de entrar más pormenorizadamente en muchos datos que se han expuesto aquí, quería —sin entrar como digo en valoraciones concretas de cada una de las administraciones— hacer como resumen esa felicitación a la institución por los frutos que está dando, agradeciendo ese trabajo que incluso a veces es ingrato. Me imagino que denuncias como la que ha hecho esta mañana usted aquí sobre el Banco de España —seguramente tiene otras muchos más— tienen esos sinsabores, pero esa manera que tienen ustedes de palpar los problemas de la sociedad actual en momentos de crisis, en momentos de grandes dificultades (de paro, etcétera), tiene que ser —así lo creemos— gratificante al pensar que su trabajo va dando sus frutos a lo largo de los años.

Con eso quería terminar mi intervención, animándoles a seguir así puesto que se están dando los pasos en el camino correcto. No solamente las denuncias permanecen y son cotidianas; algunas de ellas sí, pero otras se están subsanando, con lo cual animo a continuar con un trabajo así. También, como la señora de Convergència i Unió, quiero animarles a ver si podemos encontrar un informe más manejable —nos lo ha aventurado para el próximo de 2011— puesto que verdaderamente en este es casi mejor entrar solamente en las conclusiones que en todo lo prolijo de lo anterior, porque son demasiado mil y pico páginas.

La señora **PRESIDENTA:** Para finalizar el turno de grupos tiene la palabra, por el Grupo Socialista, el señor Heredia.

El señor **HEREDIA DÍAZ:** Bienvenida a esta Comisión, señora Defensora del Pueblo, en la que nos reunimos cada año para hacer, con los datos que nos facilita su informe, un balance de gestión de la institución que preside y que además nos permite auscultar a la sociedad mediante sus quejas. Creo que todos estamos de acuerdo en hacer un informe más manejable; en ese punto coincidimos todos los grupos. Según este informe, en 2010 se tramitaron cerca de 35 000 quejas, lo que representa un 56 por ciento más que en 2009. Me ha llamado la atención el hecho de que en mi provincia, Málaga, han pasado de 500 a casi 1 200, es decir ha habido un incremento muy importante en esas quejas. Quiero señalar que ha reconocido usted una buena relación entre la institución y las administraciones públicas y desde luego la buena respuesta de esta en términos generales ya que, según nos dice, es frecuente que no sea necesario emitir recomendaciones o sugerencias.

cias para que en la primera llamada de atención las administraciones acepten la disfunción si la hubiera y pudiesen subsanarla, aunque me ha suscitado la atención el hecho de que el Instituto Madrileño del Menor y la Familia, que depende de la Comunidad de Madrid, haya incumplido los numerosos requerimientos de la defensoría del pueblo.

Por otro lado, al trabajo habitual de la institución este año hay que sumar las tareas que ha tenido que asumir esta oficina al ser designada mecanismo nacional de prevención de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes. La asunción de estas tareas se pone de manifiesto en las investigaciones de oficio que han pasado de 269 en 2009 a casi el doble, 466, en 2010. El mecanismo nacional de prevención, de conformidad con el protocolo facultativo de la Convención de Naciones Unidas contra la tortura y con lo dispuesto en la nueva disposición final única de la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo, ha obligado a la institución a hacer un gran esfuerzo, que desde ahora le agradecemos y reconocemos. Es importante percibir que en muchos escritos los ciudadanos exponen simplemente la precariedad de su situación por la falta de empleo o por las dificultades a las que se enfrentan. Vivimos una crisis muy dura, que está obligando a todos los gobiernos europeos a tomar medidas, en algunos casos medidas dolorosas.

Hecha esta visión preliminar de su informe, y en el contexto de crisis en que se realiza —no lo olvidemos—, queremos repasar brevemente algunos de esos temas, los que más inquietud nos crean y sobre los que queremos conocer sus opiniones, ya que el tiempo de que disponemos es breve. En relación con la Administración de Justicia, quiero señalar que, junto con otras cuestiones, el problema endémico de los retrasos y dilaciones indebidas está muy presente en la mayoría de las quejas de los ciudadanos por el funcionamiento de la Administración de Justicia. La litigiosidad, que ya venía aumentando desde hace años, se ha agudizado en los conflictos derivados de la crisis económica. Como usted sabe, el Gobierno está trabajando en esta legislatura para consolidar y desarrollar los planes de modernización y los acuerdos políticos que hagan realidad una transformación del sistema judicial y satisfagan las necesidades de los nuevos tiempos. Comprendo que en este contexto de crisis habrá que estar muy atentos a este tema, pero esto no puede hacernos decaer en el esfuerzo de reformas de las normas procesales. En concreto, en este momento se está tramitando una reforma en profundidad de la Ley de Procedimiento Laboral, hoy denominada jurisdicción social. Además de otros muchos temas, nos preocupa la deficiente financiación y apoyo a los servicios de asistencia jurídica gratuita que se refleja en su informe o la falta de edificios y medios personales y materiales, competencia

de las comunidades autónomas. En cuanto a la Administración penitenciaria, los datos disponibles indican que en 2010 se ha frenado la tendencia al incremento en el número de reclusos.

Respecto a ciudadanía y seguridad pública, le diré que, según el informe, las quejas en materia de seguridad ciudadana le plantean siempre a la institución la necesidad de adoptar una posición de especial prudencia, atendiendo a la importancia de los intereses y bienes jurídicos en juego. El objetivo de guardar un siempre difícil equilibrio en el ejercicio de los derechos fundamentales a la libertad y a la seguridad personal y colectiva obliga a la sociedad y al Estado a mantener una actitud exigente y, al mismo tiempo, generosa; una generosidad que se ha de manifestar de forma concreta en la atención que los poderes públicos prestan a las víctimas de los delitos, como viene reclamando esta institución desde hace bastante tiempo. Es necesario que el Estado ofrezca una adecuada respuesta y protección a las víctimas del terrorismo. Como sabe, en este momento se encuentra en avanzada tramitación a propuesta de los grupos parlamentarios una proposición de ley de reconocimiento y protección integral a estas víctimas del terrorismo.

En cuanto a migraciones e igualdad de trato, aunque el flujo de personas extranjeras hacia España se ha reducido en los últimos años, la labor de gestión administrativa en materia de inmigración debe continuar a pleno rendimiento, teniendo en cuenta además la presencia de casi 5 millones de extranjeros en el país. Es hora de incrementar los esfuerzos en materia de política de integración que, como sabe la defensora, pertenecen a la esfera de las comunidades autónomas, para que favorezcan este proceso dirigido a los extranjeros de terceros países y diferentes culturas, como los programas de concienciación y educativos para los nacionales españoles. Desde el punto de vista de nuestro grupo, es necesario eliminar de la sociedad cualquier elemento racista o xenófobo. Espero que la institución elabore los próximos meses un informe sobre este tema, tal y como ha anunciado. Con relación a esta cuestión me preocupa el centro de internamiento de Málaga. He leído su informe y otro año más vuelve a aparecer como un centro con deficiencias, donde se debería buscar una solución. Lo dije hace un año, lo repito hoy. Sé que esto es competencia del Ministerio del Interior, pero para que se lleve a cabo hay un punto de partida, se necesita la disposición de unos terrenos para poder construir el centro. Me consta que el Ministerio del Interior tiene financiación para poder llevar a cabo la obra, pero no puede hacerlo si no se ponen a disposición los terrenos. Esa disposición es una disposición municipal del Ayuntamiento de Málaga. Por tanto, le pido a usted como Defensora del Pueblo que se dirija al Ayuntamiento de Málaga y le demande, le

reclame o le solicite la cesión lo antes posible de los terrenos que permitan construir un nuevo centro de internamiento. Es una cuestión muy importante para muchos de nosotros, para la mayoría de los partidos políticos en Málaga y una demanda de la sociedad en mi provincia.

Respecto a Administración educativa, como se ha apuntado en el epígrafe correspondiente de su informe, es de lamentar que haya fracasado la negociación que comenzó en el año 2010 y que se estaba llevando a cabo por parte de este Gobierno con la finalidad de lograr un pacto social y político por la educación. Es una mala noticia. Resulta difícil entender que no sea posible ponerse de acuerdo sobre unas bases mínimas y estables para combatir el fracaso escolar. Como sabe, la sanidad y la educación son prioritarias para mi grupo parlamentario y hay que asegurar la suficiencia de los recursos presupuestarios destinados a estas políticas para mejorar los resultados de las evaluaciones internacionales de nuestro sistema, para implantar en condiciones adecuadas el espacio europeo de educación superior y para promocionar y actualizar la formación profesional, entre otras muchas tareas pendientes a las que un acuerdo social y político daría un impulso fundamental, ya que todos ellos son temas que compartimos. En este sentido, me llama la atención una denuncia que se registra en el informe del Defensor del Pueblo, que es una recomendación de cesión a la Junta de Andalucía de solares destinados a la construcción de nuevos centros docentes necesarios en Marbella. Fue una petición de padres de alumnos residentes en Marbella y la institución del Defensor del Pueblo decidió formular al ayuntamiento la recomendación de que con la máxima celeridad se pusiesen a disposición de la Junta de Andalucía los solares que de forma reiterada venía demandando la Consejería de Educación, imprescindibles para la escolarización en condiciones normalizadas de todo el alumnado de la localidad. Este tema lo he seguido muy de cerca y no entiendo cómo desde determinadas administraciones —en este caso desde el Ayuntamiento de Marbella— se pretende hacer política con un tema tan importante como la educación. Por eso, me parece fundamental que en el informe del Defensor del Pueblo se inste y recomiende al Ayuntamiento de Marbella a poner a disposición cuanto antes los terrenos necesarios para que todos los alumnos, todos los niños y niñas de Marbella, tengan los centros educativos necesarios.

En cuanto a Administración sanitaria, solo teniendo como objetivo salvaguardar los altos niveles de calidad y cohesión de nuestro sistema nacional de salud, un derecho social básico de todos los ciudadanos, sería posible conservarlo y hacerlo más eficiente, así como evitar las disfunciones que se recogen en su informe, como la diversidad existente con relación a las prestaciones sanitarias que ofrecen los distintos

servicios autonómicos de salud. Es un aspecto que los ciudadanos difícilmente llegan a entender, como queda plasmado en buena parte de las quejas recibidas en la institución. Todo lo que se haga en ese camino, como se hizo con el gasto farmacéutico, será bien recibido por la sociedad y nos permitirá mayor eficacia.

En cuanto a centros de protección de menores, ha dicho usted que ha continuado recibiendo respuestas de las distintas administraciones a las recomendaciones efectuadas en el informe monográfico sobre los centros de protección para menores y jóvenes en situación de dificultad social. En una valoración de conjunto es posible apreciar una respuesta positiva y un compromiso inicial de los responsables públicos ante los principales problemas que puso de relieve el informe institucional. La discapacidad y la dependencia son cuestiones que me llaman poderosamente la atención, porque fui ponente de la Ley de Dependencia y portavoz de las políticas de discapacidad la pasada legislatura. Me parece llamativo el hecho de que —según aparece en el informe, que leo textualmente— la mayor parte de las quejas planteadas ante el Defensor del Pueblo sobre la aplicación de la Ley de Dependencia siguen afectando a las comunidades autónomas de Madrid y Valencia y hacen referencia a las demoras en recibir las prestaciones o servicios correspondientes. Me gustaría plantearles tres cuestiones en este contexto. ¿Qué comunidades por su actuación parece que no están todo lo volcadas que sería conveniente en la aplicación de este derecho? ¿Cuáles son, por el contrario, las más diligentes? Es decir, ¿qué comunidades están trabajando más para desarrollar la Ley de Dependencia y tienen más beneficiarios? ¿Cuáles son las que más y las que menos y en qué difieren los distintos procedimientos, si existe alguno que genere lentitud y falta de transparencia?

Termino con un tema que usted ha querido resaltar específicamente, el gobernador del Banco de España. España tiene un gran capital en infraestructuras, un gran capital humano y un gran capital tecnológico, pero tiene un gran problema de liquidez financiera en este momento. Los bancos y cajas siguen teniendo el grifo cerrado para las familias y para las pequeñas y medianas empresas. En este sentido, puedo compartir su crítica en relación con el gobernador del Banco de España. Yo iría algo más allá, porque como diputado socialista me gustaría escuchar decir al gobernador del Banco de España —que opina sobre muchas cosas, incluso sobre algunas en las que no tiene competencia— que tiene plena confianza en la capacidad, en el esfuerzo y en la entrega de millones de españoles trabajadores, pequeños y medianos empresarios y autónomos, que necesitan de una vez por todas que los bancos y cajas

abran el grifo del crédito; me gustaría escuchar esas palabras por parte del gobernador de España.

La señora **PRESIDENTA**: Para cerrar el turno tiene la palabra nuevamente la Defensora del Pueblo.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO EN FUNCIONES** (Cava de Llano y Carrió): Siguiendo el orden de intervención de los distintos portavoces, en primer lugar el señor Olabarría ha hecho mención a ese otro contrapoder que podría ser el movimiento cívico del 15 de mayo. Ha dicho que había que escucharles, algo a lo que se han referido también otros portavoces. Yo quiero decirles que las elecciones fueron el 22 de mayo. Al día siguiente, el 23 de mayo, yo fui a la Puerta del Sol, me paseé por el campamento, fui a los puntos de información que había, me presenté como la Defensora del Pueblo en funciones y les manifesté que quería que me explicaran de primera mano la situación, porque lo que me parece absurdo es que el Defensor del Pueblo mire para otro lado ante una protesta social de estas dimensiones. Mi sorpresa fue cuando me dijeron que no me podían poner en contacto con ningún responsable porque este era un tema asambleario, que todos eran los que tenían que intervenir y que las decisiones se tomaban de esa forma. Yo les dije que necesitaba a uno de ellos para que me aleccionase sobre cuál era el motivo, cuál era su objetivo, qué querían, en qué forma el Defensor del Pueblo podía intervenir, etcétera. Me atendió un chico muy educado, muy preparado, al que le pedí su teléfono para estar en comunicación. Me dijo que ellos no podían dar el nombre, que utilizaban pseudónimos. Yo le contesté que me era muy difícil una interlocución con alguien que no es el responsable directo porque no hay un líder y no me puede dar su nombre porque solo se utilizan pseudónimos. De todas formas yo le di una tarjeta mía y le dije que si querían ponerse en contacto conmigo con mucho gusto lo haría. Lo mismo hice en Cartagena con motivo de la reunión de coordinación del Defensor del Pueblo nacional con los defensores del pueblo autonómicos. A la salida del ayuntamiento estaba un grupo de indignados que preguntó si podíamos hablar con él. El Defensor del Pueblo de Murcia y yo hablamos con ellos y volví a hacer el mismo ofrecimiento. He leído en algún medio de comunicación que se quieren dirigir a la defensoría del pueblo para explicar cuáles son sus reivindicaciones. Yo les estoy esperando, porque ellos tienen una tarjeta mía pero yo no tengo la de ellos. Yo escucho por descontado a todo el mundo, otra cosa es que según las reivindicaciones que se efectúen el defensor considere oportuno intervenir o no; intento escuchar, atender, oír por descontado a todo el mundo.

Yo no voy a entrar en lo que he manifestado sobre las reformas normativas y de las conocidas o desconocidas para ello. Se ha hablado en varias

ocasiones por parte de los distintos portavoces del Instituto del Menor y de la Familia de la Comunidad de Madrid dependiente de la Consejería de Asuntos Sociales. No me duelen prendas, es mi labor como Defensor del Pueblo, al denunciar a las administraciones que considero no responden ni colaboran con la función del Defensor del Pueblo, y así lo seguiré haciendo siempre.

Hablaba también el señor Olabarría de la preocupación que él tenía por los menores no acompañados. También nos preocupa, tanto que decidimos montar unas jornadas, como he dicho en mi intervención, con defensores del pueblo autonómicos, administraciones públicas concernidas y fiscales de las distintas comunidades autónomas, precisamente para llegar a unos puntos comunes que creo que se han conseguido con respecto a las determinaciones, la edad de los menores, como pueden ser las pruebas oseométricas o las pruebas sobre piezas dentales. Me ha hablado de que le preocupa la situación del Tratado Schengen. En materia de justicia me ha mencionado de la necesidad de creación de nuevos juzgados, criterio que compartimos y que comparte también, como hoy he leído en los medios de comunicación, el Consejo General del Poder Judicial porque España es un país con una enorme litigiosidad; litigiosidad que siempre digo, como abogada en ejercicio que he sido durante toda mi vida, que debería de alguna forma paliarse mediante establecimiento de procedimientos de mediación y de arbitraje, o incluso en el tema de mala praxis en casos médicos mediante una baremación, como puede haber en otras materias, que desjudicialice un poco la justicia en materia de medicina y en cualquier otra materia, yendo a los procedimientos de arbitraje y mediación, como digo. También me ha hablado del tema de las policías locales. El señor Olabarría ha hablado de un tema que me preocupa mucho, que esa litigiosidad intensa requiere una agilización procesal mediante los procedimientos que he mencionado. Cuidado, con ese intento de agilización procesal que puede llevar a cabo a situaciones que pueden mermar la entidad de la tutela judicial efectiva. No quiero referirme a ninguna ley en concreto, solo digo que hay que tener cuidado con ese proyecto de ley de agilización procesal en cuanto al aumento de cuantía para el acceso al Tribunal Supremo o a la limitación de los recursos de reposición en los procedimientos verbales civiles. Cuidado con todas esas cosas, porque está muy bien que agilicemos, está muy bien que aliviemos la carga de trabajo a los juzgados en España, pero el Defensor del Pueblo va a estar muy ojo avizor para que eso no suponga una merma del derecho a la tutela judicial efectiva del artículo 24 de la Constitución.

En cuanto al señor Batlle, me ha hablado de que en cada intervención del Defensor del Pueblo de presentación de la memoria anual hay una reitera-

ción de temas no superados. Los mejores colaboradores con las denuncias del Defensor del Pueblo son ustedes, los diputados y senadores. Ante esa reiteración de temas que realmente son endémicos, ayúdennos ustedes a poner de manifiesto esta situación por los cauces que ustedes tienen. El incremento de las quejas de oficio obviamente ha sido como lo he dicho por asunción de la defensoría del pueblo de las funciones de mecanismo nacional de prevención de la tortura. Ha hablado de que hay que hacer un esfuerzo en materia de justicia. Estoy de acuerdo en que lógicamente hay que hacer un esfuerzo —todo el mundo quiere que las cosas funcionen mejor—, pero no es suficiente. En Administración penitenciaria me ha hablado de las visitas a la cárcel. Tenga usted la certeza de que mientras yo esté de defensora en funciones estas visitas a los centros penitenciarios, igual que a los centros de acogida, de internamiento o de menores, no van a faltar nunca porque es una de las funciones principales del Defensor del Pueblo. Todo lo que implica privación o restricción de libertad por la comisión de algún hecho, como es el tema de las cárceles, me parece muy bien pero insisto en que la pena que se impone es de privación de libertad, no de privación de ningún otro derecho.

En materia de educación y sanidad le preocupa a usted lo mismo que a mí, los recortes presupuestarios en un momento de recesión económica. Insisto en que para mí hay tres pilares fundamentales, que son la educación, la sanidad y la justicia. Me aterra cualquier reto en ese sentido porque podría ser peligroso.

En cuanto a lo del 15-M le sirve de explicación lo que he dicho. Les he escuchado con mucho gusto y me parece que proponen cosas que son importantes; otra cosa es cómo las canalizan.

Respecto a la señora Surroca, todo el aprecio que le tengo a usted no sé de qué me viene porque me fustiga en todas las intervenciones. **(Risas.)** Me habla del posible nuevo modelo de informe; totalmente de acuerdo, yo también digo que es muy pesado para ustedes. De todas formas quiero que sepan la dificultad que supone el esfuerzo de síntesis porque si dejáramos de hablar de alguno de los temas, ustedes preguntarían si no le preocupa a la Defensora del Pueblo tal tema porque no hace mención a él. Por tanto, es muy difícil sintetizar todo y hacerlo de forma que no sea farragosa, como usted dice.

Ha habido un tema en el que usted me fustiga diciéndome que soy Defensora del Pueblo en funciones, que si no afecta a mi dignidad esta interinidad y hasta cuándo va a llegar.

Hay muchas formas de estar en funciones, hay cargos que cuando están en funciones tienen que estar quietos y parados, pero la Ley Orgánica del año 1981, reguladora de la institución del Defensor del Pueblo, precisamente lo que no quiere es que eso ocurra; tanto es así que la propia ley dice que

cuando se cumple el mandato del Defensor del Pueblo el adjunto primero asumirá las funciones de Defensor del Pueblo, lo cual quiere decir que aquí no hay paradas de ningún tipo. Siempre digo que el día que tomé posesión pude hablar con los funcionarios de la casa y decirles: Aquí no hay paralización, aquí no hay paréntesis porque la defensa de los derechos fundamentales así lo exige. Me llama la atención que usted, con tanta acritud, que sé que es forzada por las circunstancias y no de tipo personal —no me cabe la menor duda—, haga esas críticas con respecto a esa interinidad y preguntando si eso no afecta a mi dignidad; me llama la atención. Yo dejaré la institución el día que me toque, y ojalá no me toque hasta dentro de mucho tiempo. Esto es algo que no me preocupa, porque si yo pensara que estoy haciendo mal mi trabajo, que no estoy en condiciones o que no tengo aptitudes para desarrollarlo sería la primera en decírselo a los medios de comunicación y a los portavoces de los grupos parlamentarios por el bien y por el cariño que le tengo a la institución. No es ese el caso; llevo diez años en la institución como adjunta primera, junto con mi compañero Manuel Aguilar —llevamos diez años juntos—, y hace un año que la institución está en funciones. No se ha caído el mundo, ninguna administración se ha venido abajo, no ha habido ningún conflicto, no ha habido nada. Eso significa que los grupos parlamentarios están tranquilos, como lo demostraron cuando ellos —entre ellos Convergència i Unió—, de los que usted me arquea las quejas, me designaron por unanimidad como adjunta primera del Defensor del Pueblo. ¿Qué ha variado desde entonces para que usted me efectúe reproches en el sentido de que no colaboro, de que el Síndic, de que la obligatoriedad, entre comillas, del Defensor del Pueblo...? ¿Qué ha cambiado? Ha cambiado una cosa que me llama mucho la atención y que quiero hacer pública en este momento que tengo la oportunidad. Esas críticas me las hacen por una cuestión como es la defensa de la Constitución y del cargo que estoy ocupando.

Yo siento muchísimo la imposibilidad de llegar a un acuerdo con ustedes respecto a su Estatuto de Autonomía, porque ustedes pretendían excluir al Defensor del Pueblo de la nación de cualquier intervención en Cataluña. Se planteó un recurso de inconstitucionalidad que tardó más de cuatro años en resolverse. La sentencia ha sido muy clara y elimina la palabra exclusividad, algo que ustedes no han superado, como tampoco lo ha superado el Síndic de Greuges de Cataluña, y lo lamento. Se me ha acusado de catalanofobia, cuando no hay cosa más absurda y más errática que tildarme de catalanofobia, por una simple razón, porque nací en Cataluña y mis padres, mis abuelos, mis bisabuelos, mis tatarabuelos y mucho más hacia atrás son catalanes, toda mi familia está enterrada en Lérida, tengo una casa en

Barcelona y quiero a Cataluña igual que la pueda querer cualquier persona de Convergència i Unió o de cualquier otro partido. Por tanto, lecciones de amor a Cataluña, ninguna; incumplimiento de mi obligación, tampoco. Lo que he hecho ha sido cumplir con mi obligación, cumplir con una sentencia del Tribunal Constitucional, porque en un Estado de derecho las sentencias están para cumplirse, en un Estado de derecho las sentencias se acatan, y eso es lo que yo he hecho. Debido a eso, me he visto obligada en consecuencia a interponer dos recursos más porque ustedes no respetaban el contenido de la sentencia del Tribunal Constitucional; eso es todo. De ahí he pasado de ser queridísima a ser una persona no querida y tener que soportar que usted me diga que si estar en funciones no afecta a mi dignidad. Estoy muy contenta con la función que desarrollo y no creo que haya queja respecto a la misma; la casa está al día. Cuando me venga alguien porque se nombre Defensor del Pueblo a otra persona, la casa estará absolutamente al día y en condiciones y yo seguiré cumpliendo con mi obligación pese a quien pese, señora Surroca. Si no he firmado un convenio de colaboración con el Síndic de Greuges es porque los borradores que me ha presentado son absolutamente inaceptables. Una cosa es colaborar, como hago con todos los defensores del pueblo de comunidades autónomas, con los que no tengo la más mínima pega sino una colaboración magnífica, y otra cosa es entregar lo que la sentencia del Tribunal Constitucional no le ha entregado; una cosa es colaboracionismo y otra cosa es entreguismo. Colaboracionismo por mi parte, todo; entreguismo, ninguno. Por otra parte, me habla de duplicidad de funciones. Los ciudadanos pueden optar entre acudir al Defensor del Pueblo de la comunidad autónoma, el Síndic de Greuges, o al de la nación; ellos eligen, no hay duplicidad. Por tanto, si ellos eligen, no sé de qué duplicidad me habla.

En cuanto al resto de su intervención, como mecanismo catalán de prevención de la tortura, efectivamente la Ley del Síndic de Greuges, en su artículo 68, considera al Síndic de Greuges mecanismo de prevención de la tortura. Me dice: estamos a la espera de que el Gobierno español comunique a Naciones Unidas. Me parece que van a tener ustedes que esperar mucho, entre otras cosas porque los sujetos de derecho internacional no son las comunidades autónomas sino los Estados. Por lo tanto, me parece que van a tener que esperar mucho.

Me ha hablado usted de cuáles son las razones de no admisión. Cuando usted estaba ausente lo he explicado. Son temas tan sencillos como por ejemplo uno de ellos: que no hay irregularidad administrativa, por lo tanto, no se tramita la queja. Otro: que no ha habido intervención previa de la Administración cuando debe haberla. Otro: que se trata de temas

que están judicializados, con lo cual se interrumpe nuestra actuación. En algunos de ellos que no hay ningún tipo de irregularidad. Y el último de ellos, que también es importante, es que muchas veces la gente confunde cuáles son las competencias del Defensor del Pueblo. Nuestra competencia es cuando interviene una Administración pública, no cuando se trata de un conflicto entre particulares. Otras veces, cuando se trata de una sentencia judicial que no ha sido de su agrado, acuden al Defensor del Pueblo como si fuéramos una instancia más y hay que decirles que para eso hay que acudir a los tribunales ordinarios y también decirles que nosotros no somos una instancia más.

En cuanto a la señora Contreras, del Grupo Popular, me ha hablado de que muchas veces se generan problemas con la puesta en marcha de la oficina judicial. Yo espero que esto se solucione en Burgos. Me ha hablado también de la reducción de presupuesto. Efectivamente hemos sufrido una reducción del presupuesto del 2,11 por ciento pero además tenga usted en cuenta que no solo hemos tenido esa reducción del presupuesto sino que hemos asumido la función del mecanismo nacional de prevención de la tortura, con doscientas treinta y pico visitas en todo el territorio nacional, lo cual implica, primero, que con el personal que teníamos en la casa hemos tenido que hacer un esfuerzo enorme de extraerlo de unas áreas para montar esta unidad independiente y, segundo, la cuestión económica que nos ha supuesto, porque con una reducción de un 2,11 por ciento encima hemos tenido que atender al mecanismo nacional de prevención de la tortura. De todas formas, le agradezco mucho sus palabras de ánimo y tomo en cuenta su petición de que hagamos un informe más manejable.

El señor Heredia, del Grupo Parlamentario Socialista, ha hablado de ese incremento de las quejas que efectivamente se ha motivado, como he dicho, por el mecanismo nacional de prevención de la tortura que ha incrementado notablemente el número de investigaciones de oficio por nuestra parte.

En cuanto al Instituto del Menor y la Familia, reitero que no me duelen prendas en poner de manifiesto cuando una Administración no funciona.

En cuanto al mecanismo nacional de prevención de la tortura, ese aumento en las visitas preventivas lógicamente ha supuesto un esfuerzo muy grande.

En materia de justicia, ha hablado usted de los planes de modernización y de la reforma de la Ley de Procedimiento Laboral. Insisto en que todo me parece muy bien y el proyecto de ley de agilización procesal también pero, teniendo en cuenta lo que le he dicho, que ¡jojo! no vayamos —para intentar solucionar un tema— a mermar las garantías de los ciudadanos.

En cuanto a las migraciones, efectivamente estamos ya ante un número aproximado de unos 5 millones de extranjeros. El área de migraciones es un área, como usted sabe, a la que prestamos una especial atención. Me da mucha satisfacción leer que mucha gente nos envía sentencias de los tribunales de Justicia que adoptan el criterio del Defensor del Pueblo en determinadas recomendaciones. Me preocupan muchísimo en este momento de crisis económica el racismo y la xenofobia, que desde luego vamos a tener que controlar entre todos.

En cuanto al centro de internamiento de Málaga y la dificultad que tienen para conseguir los terrenos, no tengo mandato expreso del Ministerio del Interior, que es el competente, pero con mucho gusto haremos una recomendación para que así sea, como hemos hecho en Marbella con otros temas.

En cuanto a la Ley de Dependencia, yo no tengo en este momento la relación de las comunidades autónomas que más aventajadas están en su cumplimiento y las que van más atrasadas, pero mañana se lo haré llegar.

Muchísimas gracias a todos por su atención. Si alguna pregunta ha quedado en el aire, con mucho gusto se la contestaré y les haré llegar todas las informaciones que sean menester. Muchas gracias por su atención.

La señora **PRESIDENTA**: Muchas gracias por su intervención, señora Defensora. Gracias a todos los grupos intervinientes. Queda ya para el final el informe en los Plenos de las Cámaras.

Se levanta la sesión.

Era la una y cuarenta minutos de la tarde.

**Congreso de los Diputados. Sesión plenaria
de 15 de septiembre de 2011.**

**Debate sobre el Informe del Defensor del Pueblo
correspondiente a 2010.**

(Diario de Sesiones. Congreso de los Diputados. IX Leg., núm. 273)

INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO CORRESPONDIENTE A LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE EL AÑO 2010.

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

Vamos a examinar el vii punto del orden del día, correspondiente al informe de la señora Defensora del Pueblo referido a la gestión que ha realizado durante el año 2010 esta institución. Como saben, después de la exposición por parte de la Defensora del Pueblo en funciones de un resumen de su informe, dice el Reglamento que, tras su ausencia, comenzarán las deliberaciones. Los grupos que deseen intervenir tengan la bondad de hacer llegar a la Presidencia ese deseo y así manifestarlo. Señora Defensora del Pueblo en funciones, bienvenida. Tiene la palabra.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO EN FUNCIONES** (Cava de Llano y Carrió): Señor presidente, señorías, en primer lugar les adelanto que entiendo muy bien la especial acumulación de tareas propia de estos días ante la anunciada y ya próxima finalización de legislatura. Trataré por ello de ser lo más concisa posible un contenido marcado por las miles de quejas que anualmente recibimos y que dan lugar a un gran número de investigaciones con el conjunto de las administraciones públicas. A pesar de ello, voy a sintetizar al máximo mi exposición, y ello por dos motivos: el primero, por respeto a su tiempo; el segundo, porque me remito a la comparecencia más extensa ante la Comisión mixta y al posterior debate que tuvo lugar el pasado 21 de junio, cuyo contenido está a su disposición en el «Diario de Sesiones».

El informe correspondiente al año 2010 fue entregado a los presidentes de las Cámaras el pasado 6 de abril y publicado en el Boletín Oficial de las Cortes Generales el día 18 de ese mismo mes. Con relación al capítulo presupuestario, que se presenta en memoria aparte, el presupuesto final de la institución para el año 2010 fue de 15 631 824,34 euros, por tanto, un 2,11 por ciento inferior al del año precedente. Este dato es el resultado de aplicar la reducción de las retribuciones aprobadas por el Defensor del Pueblo para los altos cargos y el personal en línea con lo establecido en el Real Decreto-ley 8/2010, de 20 de mayo, de medidas extraordinarias para la reducción del déficit público. Por capítulos, el dedicado a gasto de personal supuso el 78,36 por ciento del presupuesto y el resto, un 21,63 por ciento, se dedicó a gastos generales en bienes y servicios. Sus señorías ya conocen el detalle de estas cifras y el seguimiento que del mismo realizan los servicios de intervención de las Cámaras.

Me van a permitir un comentario sobre la actual situación de dificultad, que sus señorías conocen sobradamente. Nos encontramos en un momento de

reducción del gasto público para todas las administraciones como consecuencia de la crisis económica. A este respecto, señorías, desde la institución que ahora represento es mi deber reivindicar la necesidad de hacer cada día más fuerte el compromiso de la sociedad y de todos sus representantes con el espíritu y la letra de los derechos fundamentales que recoge el título I de la Constitución. España —creo que lo compartirán— es un país fuerte en términos generales y, con todas las dificultades, saldrá de este periodo de crisis volviendo a generar en algún momento más confianza y riqueza social. Debíamos entonces, señorías, echando la vista atrás, poder valorar positivamente los muchos sacrificios asumidos, como debíamos poder afirmar que a pesar de todo no se sacrificó ninguna de las estructuras ni de los principios que son las señas de identidad de nuestro Estado social y democrático de derecho. Con esto, paso a desglosar los distintos puntos del informe.

Con relación a los datos generales estadísticos de actividad del año 2010, dos son los aspectos que destacan más a primera vista: el incremento en el número de quejas colectivas y la subida también en el número de investigaciones de oficio. Sobre esto último debo recordar que precisamente las actuaciones especiales realizadas como mecanismo de prevención de la tortura se registran como actuaciones de oficio. Por otro lado, debo señalar que tras descontar esas intervenciones propias del mecanismo, el número de actuaciones de oficio ordinarias se ha mantenido en un nivel parecido al de los dos años anteriores. En cuanto al mayor número de quejas colectivas, hay que señalar que en 2010, como ocurre cada cierto tiempo, han coincidido varias acciones de los ciudadanos sobre temas diversos, algunas de ellas sostenidas por miles de escritos en los que, de forma igual o muy similar, se solicita la intervención del Defensor para atender a una determinada problemática. Como ya saben, señorías, la formación de estos colectivos suele ser muy dispar. A veces se trata de grupos vecinales o de profesionales que acuerdan acciones conjuntas en defensa de sus intereses o de colectivos de funcionarios afectados por alguna medida de las administraciones públicas o, como ha ocurrido en el año 2010, por alguna decisión legislativa. Con respecto a las quejas individuales recibidas, puedo recordar que históricamente su cifra rara vez superaba las 15 000, y en los últimos años ese número se ha superado repetidamente, pero, como ocurre con toda la información estadística, resulta difícil extraer unas conclusiones unívocas a esta evolución. El dato implica en todo caso un incremento en el volumen de los trabajos de estudio e investigación que viene llevando a cabo el personal de la institución. Además, no podemos olvidar la directa influencia de las nuevas tecnologías en los trámites de registro y gestión de las comunicaciones de los ciudadanos.

Las innovaciones introducidas en estos años han propiciado diversificar y ampliar la interlocución institucional con los ciudadanos. En conjunto, por medios electrónicos, ya hemos superado el 50 por ciento del total de comunicaciones que se reciben en la institución, siendo mucho menor la recepción de cartas por vía postal.

También quiero mencionar los datos referidos a la admisión a trámite de las quejas. Cada año, los miles de escritos objeto de estudio por los distintos servicios de la institución y que por una u otra de las causas previstas en la ley no se tramitan como quejas ante las administraciones son sin embargo un material precioso que nos permite conocer mejor la realidad que viven muchos ciudadanos. La mayoría de esas cartas expresan estados de ánimo de una amplia diversidad, que van desde la insatisfacción de los ciudadanos con una determinada legislación o con prácticas administrativas cuya regularidad no resulta a priori discutible, hasta la desesperación de muchas personas ante la falta de soluciones a sus problemas más cotidianos de convivencia o la impotencia que les genera una resolución judicial que consideran injusta. De las aproximadamente 9 000 quejas que tuvieron que ser inadmitidas en 2010, más de la mitad, 5 000, lo fueron por los siguientes motivos: inexistencia de indicios de irregularidad administrativa, ausencia de actuación administrativa previa o intervención judicial paralela o ya consumada. Otras quejas fueron admitidas por varios motivos, incluidos algunos de los que acabo de citar.

De las cuatro clases de resoluciones que dicta el Defensor del Pueblo (recomendaciones, sugerencias, advertencias y recordatorios de deberes legales), las que mejor indican la actitud receptiva de los responsables administrativos son las recomendaciones y las sugerencias. Con datos actualizados a 8 de septiembre, de las 106 recomendaciones formuladas (a la Administración central, 51; a las comunidades autónomas, 22; a los ayuntamientos, 33), 98 de ellas ya han sido contestadas. En los últimos años, varias de sus señorías manifestaron su interés por que la institución pudiera ofrecer una evaluación periódica del cumplimiento de las resoluciones. Durante la presentación del informe correspondiente a 2009, dimos cuenta de la puesta en marcha de un servicio dedicado específicamente a esta labor para lo que hemos acudido de nuevo a fórmulas de reorganización interna. De los trabajos que realiza esta nueva unidad, la primera conclusión que extraemos es que el grado de cumplimiento efectivo de las resoluciones es mayor cuando se trata de sugerencias que cuando se trata de recomendaciones, que no deja de ser algo natural porque es más fácil corregir una irregularidad en un caso concreto que evitar que la misma se siga produciendo. La mayoría de las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales hacen

referencia a la obligación de dictar resolución expresa y de responder a los escritos por los que los ciudadanos solicitan información. Casi todas las sugerencias en este sentido fueron aceptadas por las administraciones públicas y dieron lugar a la rectificación y subsanación en el caso concreto por parte de las administraciones concernidas, aunque con posterioridad las mismas administraciones hayan podido reincidir en esa clase de irregularidad.

En segundo lugar y contrariamente a lo que pudiera parecer, el solo hecho de que una Administración reciba más quejas que otra y que se le hagan más recomendaciones que a otra no implica necesariamente un peor funcionamiento. Una Administración que recibe muchas quejas y resoluciones, pero que reconoce y rectifica sus disfunciones, puede, contrariamente a lo que podría parecer, ser un ejemplo incluso de buen funcionamiento, pero antes de que la institución pueda formular una resolución indicando a los responsables públicos nuestro mejor criterio sobre las medidas a adoptar en cada supuesto, necesitamos previamente haber recibido las informaciones o aclaraciones solicitadas a la Administración y, como sus señorías han destacado en muchas ocasiones, resulta básico, insisto, resulta básico que las administraciones cumplan en tiempo y forma con su deber de colaborar con el Defensor del Pueblo, un deber por otra parte bien determinado en el ordenamiento jurídico y referido a una colaboración que explícitamente se adjetiva como preferente y urgente. A este respecto, con carácter general, esa colaboración es eficaz y la gran mayoría de las administraciones responden adecuadamente a nuestras peticiones. Sin embargo, siguen produciéndose situaciones difícilmente tolerables de retraso. Me remito en este punto al listado de administraciones entorpecedoras que aparece en el capítulo correspondiente del informe y que tuve ocasión de comentar en mi intervención ante la Comisión mixta.

Desde hace algún tiempo vienen proponiéndose fórmulas para reducir los casos de falta de colaboración. Varias de sus señorías coincidieron en la necesidad de articular un procedimiento para materializar esa exigencia mediante convocatorias dirigidas a los diferentes órganos en la Administración. Permítanme que les reitere una vez más mi disponibilidad para estudiar cualquiera de estas fórmulas que desde esta sede parlamentaria ayuden a fortalecer los llamamientos a la responsabilidad y por ende a la eficacia de nuestra actividad. Hecha esta mención, continuo ahora repasando ahora las principales actuaciones de supervisión de las administraciones públicas siguiendo para ello el esquema habitual de presentación de las distintas materias.

Una importante novedad en la actividad institucional desplegada durante 2010 es la referida a la puesta en marcha en España del mecanismo nacional

de prevención de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes. Siguiendo lo previsto en el protocolo facultativo de la Convención de Naciones Unidas contra la Tortura, las Cámaras aprobaron a finales de 2009 la modificación de la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo, asignando a esta institución esa labor de mecanismo nacional de prevención. Nos pusimos inmediatamente manos a la obra y ante la imposibilidad de incrementar la plantilla por razones obvias articulamos una parcial reorganización de los efectivos con que cuenta la institución para dar cumplimiento a las nuevas tareas propias del mecanismo. El pasado 20 de julio hicimos entrega a las Cámaras del primer informe anual del mecanismo español de prevención de la tortura. Sus señorías habrán podido consultar el contenido del mismo, que recoge los protocolos especiales de ese mecanismo, así como el relato y conclusiones de las más de 230 visitas a centros de detención o internamiento de personas. Esta actividad de prevención coincide en muchos aspectos con nuestros métodos habituales de supervisión de la Administración, si bien se ha hecho necesario adaptarlos parcialmente para responder debidamente a las pautas de actuación que se siguen en el ámbito internacional.

En la Administración de Justicia debemos seguir destacando una vez más los problemas crónicos de funcionamiento en muchos juzgados y tribunales de todos los órdenes jurisdiccionales. Las dilaciones indebidas en los procedimientos se plantean reiteradamente y suponen para los ciudadanos no solo un problema puntual cuando tratan de solucionar sus conflictos ante la autoridad judicial, sino —lo que me parece más grave— un sentimiento de creciente desasosiego y alejamiento con relación a las posibilidades de solución que ofrece nuestro Estado de derecho. A pesar de las iniciativas y acuerdos en los últimos años, incluida la aprobación de la Ley 13/2009, de 3 de noviembre, de implantación de la nueva oficina judicial, sus señorías saben que es mucho el trabajo que queda por hacer; entre otras muchas cuestiones, sigue pendiente la creación de muchos juzgados en todo el territorio nacional, que de acuerdo con la expresión del Consejo General del Poder Judicial supone una necesidad perentoria. En este, como en la mayoría de los asuntos que tratamos en el informe anual, las reducciones presupuestarias y el difícil sostenimiento de las inversiones complican aún más la posibilidad de realizar efectivamente las reformas que nuestro sistema judicial necesita. A pesar de ello, señorías, creo que es nuestro deber seguir señalando las muchas disfunciones que se producen, alertando sobre las consecuencias muy negativas de descuidar la atención debida a servicios tan esenciales para el Estado de derecho. Como muestra quiero recordarles la grave situación que vienen denunciando los abogados especializados en la asistencia jurídica

gratuita. Ese servicio de asistencia hace efectivo el derecho fundamental a la tutela judicial efectiva, piedra angular de nuestro sistema, y la falta de cobertura del mismo supone una deficiencia inasumible en términos de realización de los demás derechos y libertades. Por nuestra parte venimos trabajando desde 2009 con los colegios de abogados afectados y con la Administración responsable en la búsqueda de una solución al problema de impago de las retribuciones.

En materia de Administración penitenciaria, la sobreocupación de los centros penitenciarios y la escasez de personal de prisiones son dos de los principales motivos de preocupación para la institución. Recuerden que les estoy hablando de 2010, a raíz de lo investigado con motivo de las diversas quejas. De otro lado, la calidad del estado de salud de los internos en prisión es también uno de los asuntos que con más frecuencia es necesario poner de manifiesto. Cada vez que tenemos conocimiento de fallecimientos o de suicidios o se reciben quejas por la indebida prestación de servicios sanitarios, las autoridades penitenciarias suelen ofrecer una adecuada respuesta a las inquietudes que plantean los internos, pero hemos de continuar llamando la atención sobre las insuficiencias en materia de cuidado de la salud física y mental de los presos. En este punto quiero recordar que el interés de nuestra institución se extiende también a la situación de los presos españoles en cárceles extranjeras. Cada vez que por motivos institucionales debo viajar a otros países, encuentro el momento de visitar a los ciudadanos españoles para conocer directamente sus condiciones de vida, para saber si reciben la asistencia consular prevista y si desde la institución podemos agilizar los trámites para que cumplan la pena en España. Siguiendo con la práctica habitual de supervisión, durante 2010 visitamos un total de 22 centros penitenciarios.

En materia de ciudadanía y seguridad pública, solemos destacar el hecho de que por lo general los ciudadanos tienen una valoración favorable con respecto a los miembros y agentes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. Ahora bien, por la misma naturaleza de sus actuaciones, sigue siendo frecuente la recepción de quejas que ponen de manifiesto intervenciones abusivas o fuera de lugar. Cuando se tramitan quejas por supuestos malos tratos o abusos de autoridad seguimos escrupulosamente un protocolo de averiguación que casi sin excepción supone comprobar si se han adoptado todas las medidas que garanticen una investigación imparcial y en su caso disciplinaria, todo ello sin perjuicio lógicamente de las oportunas diligencias judiciales.

En este mismo apartado del informe, habrán encontrado sus señorías una referencia a la investigación seguida con el Ministerio del Interior para tratar de aclarar muchas denuncias sobre intervenciones

policiales, al parecer indiscriminadas, en la identificación de supuestas personas extranjeras en nuestro país. Fijense, señorías, que he dicho supuestas, porque, según esas mismas denuncias, las actuaciones policiales siguen en la práctica, como criterio principal a la hora de determinar a qué persona se le requiere en la vía pública sus documentos de identificación, aspectos externos y de apariencia como la raza o el color de la piel. Insisto en que ese es el contenido de las denuncias que sobre esta cuestión nos dirigen ciudadanos particulares y también organizaciones sociales que colaboran con extranjeros residentes en España. Confiamos en que se puedan adoptar las modificaciones pertinentes de la normativa interna policial —me estoy refiriendo a la circular 1/2010, de 25 de enero— que eviten la repetición de estas situaciones de conflicto.

En otro orden de asuntos, la tramitación e imposición de sanciones por vulneración de la normativa de tráfico genera cada año también un volumen relativamente alto de quejas. Muchas de ellas pueden solucionarse gracias a la colaboración de las administraciones, destacando en este punto el trabajo de la Dirección General de Tráfico, que acepta un número muy importante de sugerencias y modifica puntualmente el resultado de algunos procedimientos sancionadores. Distinta suele ser por otro lado la tramitación con algunas administraciones locales.

A continuación me quiero referir a las actuaciones específicas sobre extranjería e inmigración recogidas en el informe. En esta materia es probable que nos encontremos ahora ante una coyuntura que exige de la Administración menos intervenciones de carácter urgente, y en ocasiones improvisadas, como ocurrió en los años anteriores, de gran afluencia de extranjeros. Quizá sea un buen momento para planificar mejor la gestión futura de la inmigración en nuestro país, sin dejar de responder a las necesidades presentes y a los retos inmediatos que plantea la plena integración social. Por supuesto, siguen detectándose distorsiones en muchos de los trámites habituales de gestión de la inmigración, es decir, la gestión documental, en España y en los consulados en el exterior, en los controles de frontera, en las condiciones de vida en los centros, etcétera. También hemos debido continuar con los programas de visitas a los puestos fronterizos para conocer directamente la situación de los que son rechazados a su llegada a España, y a los centros de estancia o internamiento para comprobar las condiciones de vida de las personas allí ingresadas.

Quiero destacar la especial mención prestada durante el año 2010 a la situación de los menores extranjeros no acompañados y en particular a las circunstancias que impiden garantizar todos sus derechos, precisamente por los problemas que surgen en la determinación de su minoría de edad. Sobre esta

cuestión les haremos entrega en cuanto esté disponible de una publicación que recoge los trabajos llevados a cabo y de las conclusiones al efecto adoptadas en las jornadas de debate que organizó la institución del Defensor del Pueblo a finales del año pasado.

Paso ahora a comentar algunas cuestiones de naturaleza social y económica. Podrán observar, señorías, como en ellas incide muy especialmente esa complicadísima situación económica actual que todo lo contamina y a todo afecta en estos últimos ejercicios. En materia educativa el informe insiste en la necesidad de alcanzar un acuerdo global que pueda sentar unas bases permanentes y consensuadas de gestión de la educación en España. De nuevo se vieron frustradas las últimas iniciativas de pacto, mientras que los datos de fracaso escolar y de resultados en las pruebas de aptitudes alcanzan niveles muy preocupantes. Descendiendo al terreno de lo concreto y dado que son muchas las cuestiones tratadas durante el año en el nivel de enseñanzas básicas y en el de educación superior universitaria, mencionaré solo algunos aspectos. Respecto a las carencias en instalaciones escolares, no hay más remedio que destacar la actuación de oficio que seguimos con todas las administraciones competentes, central y autonómicas, para conocer el grado de provisionalidad existente, que implica la escolarización de alumnos en instalaciones precarias. Otras cuestiones que nos han planteado son la reducción de servicios de transporte escolar, las carencias de profesorado de apoyo, la insuficiente oferta de centros de educación infantil o los muchos problemas en los procesos de admisión de alumnos en centros públicos y concertados.

En el nivel universitario, con relación a las becas y ayudas, se ha de valorar positivamente la puesta a disposición de más recursos como consecuencia ineludible entre otras cosas de las exigencias generadas por la implantación del espacio europeo de Educación Superior. Por otro lado, lamentamos que no se haya seguido una reiterada recomendación de esta institución a la hora de incluir en el recién aprobado Estatuto del estudiante universitario, aprobado por Real Decreto 1791/2010, de 3 de diciembre, el correspondiente régimen de disciplina académica para las universidades.

Con relación a las quejas referidas a la Administración sanitaria, en muchas de ellas está presente la necesidad de profundizar en la actuación de la ordenación normativa de las prestaciones y de potenciar los mecanismos de coordinación, especialmente el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud. Es creciente la percepción de los ciudadanos acerca de que el acceso a las prestaciones sanitarias, independientemente del lugar de residencia, no se efectúa en condiciones de igualdad efectiva. Las diferencias en las carteras de servicios se proyectan entre otros en aspectos como el derecho a la asistencia

sanitaria, el derecho a la prestación farmacéutica, es decir, a la igualdad en el acceso a todos los medicamentos financiados por el Sistema Nacional de Salud, y en otros servicios como calendario de vacunación, diagnóstico genético preimplantado, etcétera.

En el ámbito de la atención primaria, no se han desarrollado los instrumentos necesarios para lograr sistemas de información que sean compartidos por todos los servicios de salud autonómicos —me refiero a la tarjeta sanitaria y a la receta electrónica—. Ello ocasiona restricciones en la movilidad de los pacientes. La cuestión ha saltado a la actualidad estos últimos días, en fechas recientes —ustedes lo habrán visto en los medios de comunicación—, aunque por desgracia nosotros desde el Defensor del Pueblo venimos anotando en los informes desde hace tiempo estas disfunciones. A la vista de las últimas informaciones, acabamos de iniciar una nueva investigación para conocer los detalles sobre la actuación presente de los distintos servicios y la manera de garantizar la irrenunciable igualdad en el acceso a las prestaciones, también para los ciudadanos desplazados puntualmente desde su comunidad autónoma.

En materia de Seguridad Social, además de las quejas habituales referidas al reconocimiento y gestión de las prestaciones y a los problemas en la recaudación, muchos ciudadanos manifestaron su oposición a las medidas de ajuste que han supuesto no aplicar, salvo excepciones, las cláusulas de revalorización de las pensiones para este año 2011, así como por el debate generado ante la reforma del cálculo de las pensiones de jubilación y el alargamiento de la edad por encima de los 65 años. Por otro lado, hemos seguido recibiendo muchas quejas por los problemas en la gestión de las prestaciones por desempleo, por retrasos en la percepción y por la saturación de los servicios en las oficinas de empleo. En el año 2010 también se han presentado quejas por los retrasos en los abonos que ha de efectuar el Fondo de Garantía Salarial.

Ya conocen sus señorías, por los informes de años anteriores y por las muchas informaciones que se publican al respecto, que la aplicación efectiva de la Ley de Dependencia está muy lejos de ser satisfactoria cinco años después de su aprobación. Al margen de otras consideraciones, lo cierto es que todas las autoridades responsables debieran adoptar una actitud diferente que haga realidad lo que la ley ha previsto, ese nuevo pilar del Estado de bienestar que atiende a cualquier persona cuya autonomía personal se encuentra limitada y que necesita de un apoyo adicional público para desarrollar su vida diaria. Me resulta penoso trasladar a sus señorías el sentimiento que me produce cada vez que recibimos la carta de un solicitante de ayuda a la dependencia en la que me comunican que ya no es necesaria nuestra intervención simplemente porque el familiar para quien se

solicitaba la ayuda ha fallecido. Sé que comprenderán bien ese sentimiento, señorías, porque habrán vivido circunstancias iguales o muy similares. Pero resulta especialmente doloroso tener que asumir que esas situaciones personales y familiares, esa triste situación, es el resultado de dos o tres años de incapacidad de nuestra organización administrativa para dar una respuesta a la que está obligada por ley. Entenderán, por tanto, el énfasis que pongo en esta cuestión, por más que sigamos trabajando queja a queja con la misma intensidad y sugiriendo o recomendando en cada ocasión lo que desde nuestra posición creemos más oportuno para lograr un verdadero desarrollo de la atención a la dependencia.

Por otro lado, en materia de discapacidad hay que destacar que seguimos también a la espera de que se puedan definir normativamente en el nivel autonómico los tipos de infracciones y sanciones cuyo marco básico quedó definido en la Ley 49/2007, de 26 de diciembre. Tan solo la Comunidad Foral de Navarra había adoptado a finales de 2010 esa norma de desarrollo imprescindible para mejorar el ámbito de protección de las personas con discapacidad.

Con relación a las distintas materias que solemos englobar bajo el epígrafe de ordenación económica, podemos mencionar dos puntos concretos: uno, el referido a la gestión tributaria, y el otro, el que refleja el conflicto actual con las prácticas de las entidades financieras. En años anteriores ya hicimos referencia a una paradójica evolución expresada en que la deseable generalización de los medios informáticos en la gestión de liquidación de tributos no puede olvidar las limitaciones de muchos ciudadanos para hacer uso de esos modernos instrumentos. La brecha tecnológica sigue ahí. A esto podemos añadir la persistente falta de consideración de la Administración tributaria hacia los problemas de comprensión que para el ciudadano común representa la autogestión de sus obligaciones fiscales. En el caso del impuesto sobre la renta de las personas físicas, aunque se ha avanzado mucho en estos años al proporcionar más instrumentos de ayuda para los contribuyentes, creemos que es posible clarificar aún más los trámites de autoliquidación y evitar expedientes posteriores de revisión tributaria que no son necesarios y que generan siempre gran lentitud.

En cuanto a relación de los ciudadanos con las entidades financieras, la institución ha venido trabajando ante el Banco de España para conocer las soluciones o medidas futuras que piensan adoptarse para evitar que se repitan excesos en la actividad de contratación bancaria con relación a dos cuestiones, aunque podrían citarse seguramente otras más. Me estoy refiriendo a la oferta de productos financieros de alta complejidad para el ciudadano medio y hasta para los aventajados, y por otro lado, la cuestión más próxima y de más afectación general referida a los

préstamos con garantía hipotecaria. Sobre esto último, creo que debemos profundizar en el debate sobre la manera de asegurar que, al menos en un futuro, no se vuelvan a dar exactamente las mismas condiciones en el mercado hipotecario, y por ende en el de la vivienda, que marcaron los años previos a la crisis y que sirvieron de detonante de la dramática situación en que se encuentran hoy muchas familias. Precisamente con relación a las quejas referidas a la vivienda, así como al urbanismo y al medio ambiente, en el informe 2010 hacemos un llamamiento a modificar ciertas pautas de interpretación de estas materias hoy excesivamente economicistas. Porque, en efecto, el derecho a un medio ambiente saludable, la prohibición constitucional de la especulación urbanística y el derecho a una vivienda digna debieran presidir todas las actividades administrativas relacionadas.

Con relación a las cuestiones medioambientales, quiero referirme en concreto a nuestra preocupación por una práctica extendida en tiempos recientes en el ámbito autonómico. Se han dado varios casos en distintas comunidades en los que los órganos legislativos aprueban leyes singulares como modo de sobreponerse a sentencias judiciales previas que habían limitado o anulado un concreto plan de desarrollo, por ejemplo, en determinados territorios naturales o protegidos. Creemos que con estos casos no solo se perjudica el medio ambiente en mayor o menor medida, sino que además se hace un flaco favor a la credibilidad de la actuación de los diversos poderes públicos y se inutilizan los procedimientos que permiten la verdadera participación ciudadana en todo el proceso ambiental y de desarrollo.

En cuanto a las muchas quejas presentadas por los funcionarios y empleados públicos durante 2010, un buen número de ellas refleja el fuerte malestar producido por los recortes en las retribuciones y solicitaban incluso la interposición por parte de la Defensora del Pueblo de un recurso de inconstitucionalidad que consideramos no oportuno presentar. También hemos seguido tramitando el resto de quejas y reclamaciones que más preocupan a los servidores públicos o a los aspirantes a una plaza en la Función pública cuando se denuncian irregularidades en los procesos de concurso y oposición.

Concluido con esto el repaso abreviado de las actuaciones sustantivas llevadas a cabo en 2010, me queda referirme en los últimos apartados del informe a las peticiones de interposición del recurso de inconstitucionalidad. Pueden ustedes comprobar en la memoria, si así lo desean, y pueden conocer directamente las razones que aconsejaron la toma de posición ante cada una de las disposiciones legales cuestionadas por los ciudadanos. No les quiero cansar con la asistencia de la institución del Defensor del Pueblo a actos institucionales, que son muchos

y disponen ustedes de ellos en la memoria relativa a 2010.

Señorías, no quiero abandonar la tribuna sin llamarles la atención sobre un tema que escandaliza profundamente, y con razón, a los ciudadanos; un tema que es un clamor en la calle, y les advierto que no voy a mirar a nadie, absolutamente a nadie, porque el que esté libre de pecado, que arroje la primera piedra. No voy a hablar del pasado sino del futuro que nos compete a todos construir. Se trata del llamado despilfarro del dinero público, del dinero de todos obtenido por las administraciones públicas de los impuestos que gravan la renta o el consumo de millones de personas; deudas y deudas que habrán de pagar quizás las futuras generaciones; facturas que se cuentan por centenares generadas alegremente como si el dinero que con tanto esfuerzo cuesta ganar a los trabajadores o a los empresarios o a los autónomos fuera infinito; gasto inconmensurable que generalmente no busca el lucro personal de quien lo decide pero sí su lucro político, si se me permite la expresión. Quiero hacer desde esta tribuna una reflexión sobre esta cuestión. Me pregunto, como lo hacen los ciudadanos, si nuestras leyes son adecuadas para expresar en términos jurídicos el reproche social que estas conductas, una de las causas determinantes de la gravísima crisis económica que padecemos, merece y que puede suponer además, señorías, el recorte de derechos sociales. Nos encontramos ante una doble situación. Por un lado, la memoria anual de 2010 del Tribunal de Cuentas dice taxativamente que la responsabilidad contable es patrimonial y no sancionadora, y vinculada al concepto de menoscabo de los caudales o efectos públicos que, como ven ustedes, tiene un sentido jurídico muy delimitado por la doctrina. Por otro lado, nuestro Código Penal exige el ánimo de lucro en los delitos de malversación, que no concurre en las tareas y en las conductas de la clase política y no se adecua en absoluto a lo que normalmente se entiende como despilfarro. Es misión del defensor —en este caso de la Defensora del Pueblo—, aunque es más cómodo no hacerlo, trasladar a esta Cámara las inquietudes de los ciudadanos, y por eso mismo quiero trasladarles que el reproche que merecen las conductas a que me acabo de referir no tiene en nuestro ordenamiento jurídico una respuesta proporcional, y esto exige reflexión y exige decisión, siempre mirando al futuro, de una Función pública que debe ser seria, austera y responsable. Por eso, señorías, les anuncio que voy a solicitar al Ministerio de Justicia que se estudie con toda seriedad y rigor la inclusión de estas conductas y su tipificación como delito en el Código Penal. Se trata, como digo, de mirar hacia adelante, no hacia atrás; no miro a nadie hacia atrás, como ustedes saben las leyes penales no tienen carácter retroactivo. Por lo tanto, no es cuestión de

mirar al pasado sino al futuro para que entre todos dignifiquemos la clase política y demos respuesta a las demandas sociales sobre este tema, tan justas como claras y reiteradas en los últimos tiempos. Con esto concluyo, señor presidente.

Señorías, quedo a su disposición. Me gustaría solicitar permiso al presidente para, a pesar de lo que dice el Reglamento, permanecer en la tribuna y oír los comentarios que se efectúan sobre este informe anual. Quedo a su disposición para cualquier comentario o aclaración posterior que deseen trasladarme y les deseo sinceramente que puedan concluir con éxito todos los trabajos pendientes en este último periodo de sesiones.

Muchas gracias a todos por su atención. **(Aplausos.)**

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señora Defensora del Pueblo, por su informe y por supuesto que puede quedarse. Aun cuando el Reglamento dice que «tras su ausencia», lo que no impone es que su ausencia tenga que serlo del recinto del salón de sesiones. Es —y así lo interpreta la Presidencia— tras su ausencia de la tribuna de oradores, de modo que puede permanecer en la tribuna de público. Muy amable.

Tiene la palabra para fijar posición, en primer lugar, don Joan Tardà. Mientras el señor Tardà llega a la tribuna quiero decirles que el desarrollo del orden del día —saben que tenemos tres decretos-leyes e intervenciones solicitadas en la ratificación de los dictámenes de la Comisión de Exteriores, que en esta ocasión no son de trámite— nos llevaría a una sesión plenaria por la tarde. Como no ha sido advertida, llamo a la reflexión de los portavoces y les ruego que se atengan a las indicaciones de la Presidencia en lo que a tiempos se refiere. Sin embargo, hay diputados que han preparado sus intervenciones pensando en los tiempos reglamentarios, y no deseo que en el penúltimo Pleno de la legislatura ningún orador quede desairado por una cuestión de tiempos, de modo que tiene que producirse un entendimiento; y los portavoces, a lo largo de la intervención del señor Tardà, me hagan llegar su criterio antes de que la Presidencia tome una decisión al respecto, porque lo que no estoy en disposición de hacer, si no es con la conformidad de la Junta de Portavoces, es convocar sesión vespertina en el día de hoy. No puede haber resultados de este jueves para el próximo —que sería el último de la legislatura— porque el próximo jueves no admite resultados en el orden del día, tal y como está planteado. Espero su comprensión, especialmente en la utilización de los tiempos de modo prudente. De modo que, señor Tardà, si no le parece mal, tiene siete minutos.

El señor **TARDÀ I COMA**: Gracias, señor presidente. Intentaremos acortar un tanto la intervención.

Señorías, debo decir que las últimas encuestas y consultas hechas por entidades dedicadas a conocer la opinión de la ciudadanía demuestran que hay dos instituciones que pierden valor en tanto en cuanto los ciudadanos consideran que su prestigio está en crisis. La misma institución real, el Rey, ha perdido relevancia con respecto al año 2002 en opinión de la ciudadanía, estamos en un 5,6, y eso que no conocemos —la ciudadanía no conoce— los negocios de la Casa Real. ¡Imagínense el día que los conozcan! Tampoco sale bien parada la institución del Defensor del Pueblo: no llega al aprobado. Si esta consulta se hiciera en Cataluña, en los territorios catalanes, la verdad es que el suspenso sería horrible para la institución democrática. ¿Por qué? Porque es evidente que el Defensor del Pueblo, la actual Defensora del Pueblo, actúa como brazo ejecutor de la catalanofobia. Repito, brazo ejecutor de la catalanofobia. Esto lo hemos dicho aquí repetidas veces. Hoy lo hemos dicho y ya lo dijimos el pasado año. **(La señora vicepresidenta, Cunillera i Mestres, ocupa la Presidencia.)**

¿Cuál es el contexto en el que nos encontramos? Por ejemplo, nos encontramos en un contexto en el que en estos momentos se está cuestionando el gran pacto no escrito, firmado por las clases populares catalanas, que es el de garantizar la cohesión social, también la difícil viabilidad de una lengua minoritaria como la catalana en el contexto global del siglo XXI, pero sobre todo lo que persigue es, repito, la cohesión social y la igualdad de oportunidades para todos los hijos de la nación catalana, máxime desde nuestra visión republicana. En cambio, la institución del Defensor del Pueblo se ha convertido en el mascarón de proa, repito, de la catalanofobia al servicio de la derecha nacionalista española y también a veces al servicio, un tanto indisimulado, del jacobinismo todavía existente hoy en las filas del Partido Socialista Obrero Español. Nos quedan como aliados los verdaderos federalistas que hay todavía —pocos, por desgracia— en el Estado español representados básicamente por Izquierda Unida. Esto es lo que ocurre y esta es la verdad. Porque ustedes saben que todas las grandes leyes aprobadas por el Parlamento de Cataluña —es decir, en donde radica la soberanía del pueblo catalán, porque aun cuando la Constitución española diga lo que dice, el sujeto de soberanía es el pueblo catalán—, todas las grandes leyes, las troncales, como la Ley de Acogida —puesto que Cataluña siempre ha sido una tierra de cruce, una población de aluvión, con la voluntad de construir una sociedad cohesionada, y hoy día Cataluña recibe centenares de miles de personas provenientes de otras culturas, otras etnias del mundo global—, han sido por supuesto impugnadas y llevadas al Tribunal Constitucional por parte del Defensor del Pueblo.

¿Le preocupa en algún momento al Defensor del Pueblo, por ejemplo, las miles y miles y miles de

familias valencianas que no tienen acceso, que han visto recortados sus derechos a recibir la enseñanza, la de sus hijos, en la lengua propia de una zona, de un territorio del dominio lingüístico catalán? ¿Dónde están las acciones del Defensor del Pueblo en defensa, por ejemplo, de la lengua catalana en el País Valencià? No aparecen por ninguna parte. Sorprende, por ejemplo, que la Defensora del Pueblo haya tenido tanta voluntad de cuestionar no solamente al Síndic de Greuges. ¿Cómo es que el Síndic de Greuges pueda tener una presencia o un protagonismo más allá de aquello que pertenece o se dice que pertenece al Defensor del Pueblo? ¿Cómo es posible que incluso en el mundo moderno en el que vivimos se cuestione el código de consumo catalán, cuando hay cerca de tres centenares de disposiciones que priorizan de forma exclusiva el etiquetaje en lengua castellana y solamente hay dos que regulan el etiquetaje en catalán? ¿Cómo es posible que la Defensora del Pueblo cuestione el código de consumo del etiquetaje en catalán, un código que persigue que los ciudadanos catalanes podamos vivir con toda normalidad? No queremos ser distintos a ustedes, queremos ser iguales. Pues lo hace la Defensora del Pueblo, repito, mascarón de proa junto a una buena parte de la judicatura española y una buena parte del poder político, unidos en un solo esfuerzo: el esfuerzo de convertir las lenguas catalana, gallega y vasca en lenguas minorizadas. Cuando gracias al PSOE —ciertamente, porque lo cortés no quita lo valiente— pudimos aislar al Partido Popular en el apoyo a la inmersión lingüística, decía el señor Ridaó hace dos días que nuestras lenguas son del mundo, para ir por el mundo y encarar el siglo xxi...

La señora **VICEPRESIDENTA** (Cunillera i Mesres): Señor Tardà, por favor.

El señor **TARDÀ I COMA**: Y no solo lenguas, como quieren ustedes y la Defensora del Pueblo, para utilizar en casa con el batín y las pantuflas.

La señora **VICEPRESIDENTA** (Cunillera i Mesres): Señor Tardà.

El señor **TARDÀ I COMA**: Esto es lo que quiere y lo que hace la Defensora del Pueblo, mascarón de proa, repito, de la catalanofobia, al servicio de una buena parte de la judicatura y de buena parte del poder político. Esta es nuestra verdad, que no es la verdad absoluta pero se le acerca.

Gracias.

La señora **VICEPRESIDENTA** (Cunillera i Mesres): Gracias, señor Tardà.

Por el Grupo Vasco del PNV tiene la palabra el señor Olabarriá.

El señor **OLABARRÍA MUÑOZ**: Señora presidenta, señorías, no he entendido bien el exordio del señor presidente cuando ha hecho esas invocaciones iniciales. He intuido que hacía una reflexión atinente a la austeridad en el uso del tiempo de intervención y lo vamos a intentar.

Señora Defensora del Pueblo, quiero felicitarla primero por su informe. Señor Tardà, le quiero felicitar también porque haya tirado usted por elevación al utilizar este trámite, hasta el punto de que ha refutado la estructura institucional del Estado español en su conjunto al socaire de un informe del Defensor del Pueblo, que no sé hasta qué punto tiene tanta dimensión o tanto contenido jurídico-político. Pero, bueno, cada cual hace las reflexiones como las considera pertinentes y me parecen respetables. Yo también estoy en condiciones de refutar la estructura institucional del Estado español, lo que pasa es que no sé si este es concretamente el trámite más adecuado y el que se debe utilizar para una operación de tal calado jurídico-político.

Dicho esto, señora Defensora del Pueblo, quiero indicarle que el señor Tardà tenía razón. Por lo menos usted no ha cometido la frivolidad de su predecesor en el cargo, usando su legitimación procesal atribuida por la propia Constitución, de impugnar nada menos que la reforma del Estatut de Catalunya al Tribunal Constitucional. Es algo que le hemos reprochado y usted no ha incurrido en excesos en la autoridad del Defensor del Pueblo, en la *auctoritas* y en la autoridad, que no la legitimación procesal. Ha hecho un uso cauteloso por el que mi grupo se felicita.

También se felicita por alguna de las cosas que usted ha dicho. En este trámite que se duplica, porque ya tuvimos ocasión de articularlo en la Comisión del Defensor del Pueblo, representa a una institución de contrapoder del Estado y usted ha metabolizado e interiorizado bien este carácter de institución de contrapoder. Pero están surgiendo y están aflorando en las sociedades en las que vivimos en los tiempos modernos instituciones espontáneas de contrapoder social —movimientos como el 15-M y otros— donde se superponen las reivindicaciones del contrapoder estatuido e institucionalizado representado por la figura del Defensor del Pueblo, por lo que quiero felicitar al señor Tardà porque ha hecho una reflexión muy importante. También hay un problema territorial con el Defensor del Pueblo en tanto en cuanto hay una institución de estas características de ámbito estatal y hay diversas autonómicas cuyos puntos de conexión o ámbitos de actuación no están bien determinados ni constitucionalmente ni en la ley orgánica reguladora. Yo sería partidario de que el Ararteko realice las funciones de defensoría del pueblo en el ámbito de Euskadi; su homónimo de Cataluña, en el ámbito del país catalán, en los países

catalanes; el Justicia de Aragón, en Aragón, etcétera. Tendrían una función de ubicación subsidiaria, por decirlo de alguna manera. Ya lo hemos discutido más de una vez pero, sin perjuicio de ello, tengo que decir que usted tiene que compaginar sus funciones e intentar interiorizarlas y metabolizarlas con estos movimientos espontáneos que afloran en la sociedad, como el 15-M, cuyas propuestas no siempre están suficientemente depuradas o no son fáciles de interpretar en ocasiones, pero sí que manifiestan desazón, quejas e insuficiencias, déficits democráticos que tiene cualquier Estado democrático, que ustedes y ellos, de forma más o menos coordinada, deben poner en consideración en esta institución, que al final es la llamada a resolver y a remover los déficits democráticos a través de un adecuado ejercicio de sus funciones legislativas.

De entre sus reflexiones me han interesado algunas en concreto, y renuncio ya a la especulación metafísico-institucional a la que el señor Tardà nos ha conducido con su intervención casi inconscientemente, porque usted ha puesto en solfa prácticamente la estructura institucional del Estado español entero. Ya tendremos tiempo de ir discutiendo poco a poco estas cosas, no le vamos a poner a la señora Defensora del Pueblo en funciones en la tesitura de abordar una operación de arquitectura jurídico-política tan compleja en este momento. Pero ha abordado cuestiones que a nosotros nos interesan particularmente. En primer lugar, yo no sé que ocurre con el Instituto del Menor de la Comunidad de Madrid, pero sí que sigue existiendo —porque no lo han resuelto ni la Ley de Extranjería ni los reglamentos de desarrollo— esa manifiesta e injusta mala distribución de los menores no acompañados acogidos o tutelados por las instituciones tutelares de menores, hasta el punto de que siguen existiendo en Euskadi 700 menores no acompañados —menores por llamarlos de alguna manera, porque si se realizan las pruebas que el ministerio fiscal debería realizar, algunos de estos menores pueden tener más edad que yo mismo—; pero al margen de esta cuestión, figuran allí tutelados por la institución foral o por las comunidades autónomas como menores no acompañados. Hay 700 en Euskadi, 100 en Madrid y 70 en la Comunitat Valenciana. Yo recurrentemente le he pedido a usted que se interese por este tema, pero veo que hay una actitud refractaria por parte del Instituto del Menor de Madrid y de la Comunidad Autónoma de La Rioja incluso a proporcionar datos. En la Comunidad de La Rioja les da igual, renuncian al Fondo de contingencia, al Fondo de solidaridad previsto por la Administración para compensar el quebranto económico que provoca la atención a estos menores no acompañados e incluso han asumido el riesgo de las acciones iniciadas por el ministerio fiscal por negarse a acoger a un solo

menor no acompañado. Es una de las cuestiones que me gustaría indicarle.

En materia de malos tratos de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado usted dice que sus actuaciones dimanan de la aplicación de los protocolos que tiene establecida la institución. Siguen existiendo malos tratos, usted misma los ha cotejado, y además hay sentencias de los tribunales ordinarios condenatorias. Siguen existiendo malos tratos y usted no termina nunca de reconocer esta valoración por la existencia de una legislación antiterrorista en el Estado español que permite periodos de incomunicación hasta de cinco días en dependencias policiales. Yo le pediría una actividad más proactiva a la instalación, por ejemplo, de cámaras de videovigilancia, como algún juez de instrucción de la Audiencia Nacional, ahora caído en desgracia, ha solicitado reiteradamente y como ya existen en todas las comisarias de Euskadi; videovigilancia para evitar espacios de impunidad donde malos tratos de esta naturaleza se puedan producir. Lo dijo en la Comisión y lo ha dicho con menos intensidad hoy: la aplicación cada vez más restrictiva del Tratado de Schengen, sobre todo en algunos países como Italia, en donde el Tratado de Schengen no es solo una estructura periférica de control de la entrada de extranjeros, sino que se está utilizando para controlar los flujos de emigración dentro de los países de la Unión Europea, desfigurando y desnaturalizando su propia esencia. Una acción proactiva con otros defensores del pueblo de otros Estados de la Unión sería muy pertinente.

La señora **VICEPRESIDENTA** (Cunillera i Mesures): Señor Olabarriá, por favor.

El señor **OLABARRÍA MUÑOZ**: Acabo ya, señora presidenta.

En cuanto a la mala actuación de la Administración de Justicia, más leyes aquí no se pueden aprobar, señora Defensora del Pueblo —agilización procesal, reformas de leyes procesales...—, pero mientras tengamos la ratio de juez por habitante más baja de la Unión Europea de los Veintisiete, cualquier ley de agilización procesal o de mejora y reforma del Registro Civil o de cualquier otra naturaleza va a resultar estéril. En todo caso, muchas gracias por su reflexión en esta última comparecencia en esta legislatura de la institución que usted tan dignamente representa.

La señora **VICEPRESIDENTA** (Cunillera i Mesures): Muchas gracias, señor Olabarriá.

Por el Grupo Parlamentario Catalán (Convergència i Unió) tiene la palabra la señora Surroca.

La señora **SURROCA I COMAS**: Gracias, señora presidenta.

Señora Defensora del Pueblo, agradecemos su intervención como siempre. Queremos felicitarla, y también a su equipo, por el buen trabajo realizado en la enorme tarea de sintetizar los datos de la actividad durante 2010. Somos conscientes de que es una labor compleja por la gran actividad que lleva a cabo, y así queda recogido en el extenso informe que nos hace llegar año tras año y que ya expuso de forma detallada el pasado mes de junio ante la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo. Entonces, también en nombre de *Convergència i Unió*, ya tuvimos ocasión de hacer una primera valoración genérica del informe. Hicimos referencia a la lamentable situación de interinidad en la que se encontraba la institución, que aún hoy persiste, y aunque es bien seguro que ello no merma la actividad de la Defensora entendemos que es una situación del todo indeseable y que no debiera perdurar tanto en el tiempo. Hace más de un año que finalizó el mandato del señor Múgica y no han sido capaces de designar a un Defensor del Pueblo de consenso. Es curioso que los partidos Socialista y Popular hayan logrado ponerse de acuerdo para reformar por vía de urgencia una norma intocable, como es la Constitución española, y en cambio sean incapaces de desbloquear una institución y otras que también están en el mismo caso, pendientes, y que son importantes para el Estado.

En el inicio de su informe en la Comisión —y hoy también— hizo una reflexión de carácter general referida a la institución, pero específicamente al conjunto de estructuras institucionales que llevaban a cabo —dijo usted— labores de arquitectura constitucional y estatutaria y de desarrollo de nuestro Estado democrático de derecho. En esa reflexión hacía hincapié en la necesidad de mayor compromiso si cabe de la sociedad española y sus instituciones con los derechos fundamentales que recoge la Constitución. Estamos de acuerdo con ello, pero también creemos que es imprescindible que la composición de las instituciones que forman parte de esa arquitectura constitucional a la que usted se refería no quede bloqueada indefinidamente por falta de voluntad política. Ello perjudica enormemente a esas instituciones y pone en entredicho su necesaria independencia. En aquella comparecencia —ya insistimos en ello— criticamos el conformismo con el que la actual titular de la institución aceptaba esta situación. No queremos insistir tampoco en ello, sabemos que no depende de usted, pero echamos en falta un llamamiento exigente que reclame el desbloqueo de la situación de interinidad que le afecta. De hecho, en la presentación del informe la Defensora dice que la situación de interinidad no es sinónimo de inactividad —evidentemente, ¡solo faltaría!—, pero echamos en falta cierta dosis de crítica, y, aunque evidentemente esa situación no la deslegitima, sí merma y perjudica,

como hemos dicho, los principios que deberían definir la institución.

Por otra parte, también venimos denunciando, al igual que lo ha hecho el portavoz que me ha precedido en el uso de la palabra, el señor Tardà, que Cataluña desde hace tiempo está en el punto de mira de la Defensora, al igual que también ocurrió con el señor Múgica, habiendo empezado con el recurso ante el Tribunal Constitucional contra el Estatuto y continuando por otros recursos con relación al uso del catalán, el último contra la Ley de Acogida. A pesar de que la Defensora declara continuamente su amor por el catalán y por Cataluña, creemos que los hechos para nada lo demuestran, y de hecho desde *Convergència i Unió* lo que queremos decirle es que no tantas declaraciones de amor de ese tipo, más bien lo contrario. Entendemos que la actitud de la Defensora con esa fijación no demuestra ese amor por Cataluña. Sin entrar nuevamente en el fondo de esos temas, tendríamos que reflexionar sobre la necesaria independencia de la institución, característica esencial de la misma y que debería permanecer intacta fueran cuales fueran las circunstancias. La actividad de la institución no puede impregnarse de una determinada ideología, como es el caso, ni puede estar al servicio de un color político concreto, y hace tiempo que nuestra sensación es más bien la contraria. Desde *Convergència i Unió* le diríamos que no haga tantas declaraciones de amor —insisto— y que, en cambio, dedique esfuerzos a otras cuestiones que realmente importan a los ciudadanos. Por ejemplo, en Cataluña nos preocupa la firma del convenio con el Síndic de Greuges que, como bien sabe, está pendiente desde hace mucho tiempo, y en el que la excusa que se ofrece desde la institución es que la situación de interinidad no permite ahora firmar el convenio. En otro ámbito, también debería plantearse cómo mejorar la eficacia de la institución. En este punto celebramos enormemente que la institución haya recogido una sugerencia en la que precisamente esta portavoz en distintas presentaciones del informe hizo hincapié, como es someter las recomendaciones a un control más exhaustivo en cuanto a su cumplimiento. Celebramos enormemente que se haya iniciado un modelo de seguimiento en la ejecución de las recomendaciones y sugerencias por parte de las administraciones implicadas en los expedientes, desearíamos que ese modelo, ese mecanismo que se ha puesto en marcha ahora en la institución, también fuera recogido expresamente en el informe con todo detalle para así poder hacer un seguimiento de cómo va evolucionando. También hemos sugerido en otras ocasiones que el informe incluya los datos de periodos más amplios, es decir, que en los cuadros numéricos no se recojan únicamente los datos de los dos últimos años, ello es claramente insuficiente

para poder hacer un análisis comparativo con cierta perspectiva y rigor.

Por otro lado, también celebramos alguna mejora en la web de la institución. Hay una nueva página web y es interesante porque es un medio para acercarse más al ciudadano, para que los ciudadanos tengan más fácil el acceso, pero echamos en falta que entre las mejoras no se haya incluido que el contenido de la página web esté en las distintas lenguas cooficiales del Estado. Este es un tema que entendemos sería muy interesante.

Por último, también queremos mencionar que estamos asombrados por el anuncio que ha hecho de perseguir el despilfarro del dinero público. Evidentemente, ¡solo faltaría! Todos los que estamos aquí estamos en contra de que haya despilfarro de dinero público, pero entendemos que los términos que ha utilizado en esta comparecencia son excesivamente genéricos.

La señora **VICEPRESIDENTA** (Cunillera i Mesres): Señora Surroca, por favor.

La señora **SURROCA I COMAS**: Voy terminando.

Es necesaria más prudencia al hacer una afirmación con tanta rotundidad y con una categoría tan genérica, aportar datos y más rigor en este caso. Evidentemente, nosotros estamos por un ajuste, pero también debería hacerse autocrítica al respecto. Sabe usted perfectamente que esta portavoz ha pedido más transparencia en la institución y que se publiquen sus presupuestos con todo detalle en el informe.

La señora **VICEPRESIDENTA** (Cunillera i Mesres): Señora Surroca, por favor.

La señora **SURROCA I COMAS**: Muchas gracias.

La señora **VICEPRESIDENTA** (Cunillera i Mesres): Muchas gracias.

Por el Grupo Parlamentario Popular tiene la palabra el señor Tarno.

El señor **TARNO BLANCO**: Gracias, señora presidenta. Intervendré con brevedad siguiendo las instrucciones de la Presidencia.

Nos encontramos aquí para analizar el informe del Defensor del Pueblo que, como ya han explicado mis antecesores en el uso de la palabra, es una doble intervención después de la que ya tuvimos en Comisión. Además, suele ser reiterada y repetitiva en las intervenciones de algunos portavoces que vienen a plantear sus fantasmas, que vienen a criticar a la institución. Su evidente cercanía al ciudadano la pone permanentemente en duda, no porque no crean en ella sino porque no creen en el modelo, que no es el

que les gustaría a ellos, pero que es el modelo de la Constitución española.

Gracias, señora Defensora por su informe. Creo que 34 674 quejas, 406 investigaciones de oficio, 17 499 quejas colectivas, dicen mucho del vigor de la institución y de su cercanía a los ciudadanos. Posiblemente las peticiones de los ciudadanos, sus informes, sus quejas están más cerca de los ciudadanos que algunas cosas que se dicen desde esta tribuna. El informe repite, año tras año, situaciones, actuaciones y comportamientos de las distintas administraciones públicas, que no por repetidas dejan de seguir preocupando a los españoles. La administración de justicia, el funcionamiento de las instituciones penitenciarias, de las oficinas de extranjería, de la expedición de documentos oficiales como DNI y pasaportes, la diferencia en la cohesión territorial del Sistema Nacional de Salud, las listas de espera, etcétera, aparecen año tras año en los informes, lo que no deja en un buen lugar a las administraciones que tienen que gestionar estos servicios, porque como se repiten desde el primer informe dicen poco de los gestores de los mismos. En este informe, y ya en el anterior, aparecen nuevas quejas de manera contundente. La situación económica ha disparado quejas referidas a prácticas de la Administración o de entidades financieras que distan mucho de ser adecuadas y nos deben hacer reflexionar sobre la indefensión de los usuarios ante las mismas. El papel del Banco de España y del Defensor del Pueblo tiene que ser mucho más proactivo en estos asuntos.

Este prolijo informe es una foto de la realidad social española. Bien es verdad que la colaboración de las administraciones aceptando sugerencias y recomendaciones es un buen punto de inicio en la mejora de nuestros servicios públicos. La puesta en funcionamiento del mecanismo nacional de prevención es también una buena noticia que aparece en este informe, porque pasar de una actitud pasiva a una actitud activa es importante para el crédito de la institución del Defensor del Pueblo. El Defensor tiene la obligación de estar pegado a la realidad española y este es un buen mecanismo para estar más cerca de los problemas de nuestros ciudadanos. Es otro informe más que esperamos no caiga en saco roto. Esperamos que las recomendaciones, las sugerencias, las quejas de este informe sirvan para mejorar la prestación de servicios públicos por parte de las administraciones, en definitiva, para mejorar la calidad de vida de los españoles.

Muchas gracias. **(Aplausos.)**

La señora **VICEPRESIDENTA** (Cunillera i Mesres): Muchas gracias, señor Tarno.

Por el Grupo Parlamentario Socialista tiene la palabra el señor Heredia.

El señor **HEREDIA DÍAZ**: Señora Defensora, un año más comparece ante el Congreso de los Diputados para dar cuenta de su gestión correspondiente a 2010. Quiero destacar que el pasado año se tramitaron cerca de 35 000 quejas, lo que supone un incremento del 56 por ciento, un importante incremento, sin duda, aunque estoy convencido que este año se incrementarán aún más. Y lo harán como consecuencia del recorte de las políticas sociales que están llevando a cabo las comunidades gobernadas por el Partido Popular: recortes en educación, recortes en sanidad, recortes en pensiones y también en la Ley de Dependencia. Le diré con toda sinceridad que nos preocupan las señales que emiten las comunidades autónomas que han pasado a ser gobernadas por el Partido Popular, que no comparten que nuestro magnífico sistema sanitario o la educación deben no solo ser mantenidos sino mejorados. Nos preocupa el recorte en los presupuestos educativos, recorte en el número de profesores como el que está aplicando doña Esperanza Aguirre, unos recortes que si se aplicasen en Andalucía, en mi comunidad, quitarían casi 4 600 profesores y en mi provincia en torno a mil. Recortes en materia de sanidad con las propuestas de la señora Cospedal. Para que se haga una idea, en la provincia de Málaga, mi provincia, supondrían 3 500 empleados de sanidad menos, el cierre de más de medio centenar de centros y la supresión de más de un millar de camas. Eso por no hablar de la supresión del complemento de las pensiones de las viudas en Castilla-La Mancha o del retraso en el pago de la Ley de Dependencia. En lo que se refiere a justicia, el problema endémico de los retrasos y dilaciones indebidas está muy presente en la mayoría de las quejas de los ciudadanos. La litigiosidad se ha agudizado en los conflictos derivados de la crisis económica. Quiero manifestarle que en este momento se está tramitando una reforma con profundidad de la Ley de procedimiento laboral, hoy denominada de la jurisdicción social, ahora en el Senado, que previsiblemente será aprobada en el último Pleno de esta legislatura. Es de destacar, por el contrario la deficiente financiación y apoyo a los servicios de asistencia jurídica gratuita, que es competencia de las comunidades, cuyo impago en todo 2011, por ejemplo en la Comunidad de Madrid, ha causado un verdadero problema a los abogados que forman parte de la asistencia gratuita y desde luego a los ciudadanos y ciudadanas que hacen uso de este derecho.

En su informe lamenta también, en otro orden de cosas, que la negociación que a comienzos del año 2010 se estaba llevando a cabo con la finalidad de lograr un pacto social y político por la educación haya fracasado. Yo también lo lamento, señora Defensora. En este sentido me llama la atención la denuncia que aparece en el informe del Defensor de que hay ayuntamientos, como en el caso de Marbella,

gobernado por el Partido Popular, que se niega a ceder suelo para construir nuevos colegios, y parece ser que mi provincia no es una excepción, sino que se da en otras muchas comunidades gobernadas por el Partido Popular; un Partido Popular para el que parece que la educación pública y de calidad no constituye una prioridad. Los recortes que en algunas comunidades practican en un tema como la educación, donde reside el valor-país, a través de nuestros hombres y mujeres del futuro, de la innovación y de la investigación, en caso de no rectificarse, señora Defensora, es algo que requeriría un informe sobre su incidencia a través de la institución que preside.

En lo que se refiere a salud, un derecho social básico de todos los ciudadanos, consideramos que debe ser preservado y hacerlo todavía mejor y más eficiente. Deben además evitarse las disfunciones que se recogen en su informe como la diversidad existente con relación a las prestaciones sanitarias que ofrecen los distintos servicios autonómicos de salud. Todo lo que se haga en ese camino, como se hizo en el gasto farmacéutico, será bien recibido por la sociedad y permitirá una mejor eficacia. Destacan también en su informe las quejas sobre las dificultades de gestión de las prestaciones por desempleo, también en las denegaciones por incapacidad temporal. La crisis global por la que atravesamos y los altos índices de desempleo que presentamos sin lugar a duda son un motivo de preocupación. Nuestro objetivo como socialistas es que nadie quede fuera del nivel de cobertura de protección y desde luego aumentar la eficacia en la gestión de las prestaciones. Estamos recortando el tiempo en el que se conceden esas prestaciones y la cobertura en este momento supera el 70 por ciento. Quiero recordarle que cuando gobernaba el Partido Popular y no había crisis esa cobertura por desempleo no alcanzaba ni siquiera el 50 por ciento.

En cuanto a dependencia, la regulación dispar en cada comunidad de los procedimientos para la ejecución de esta ley conduce a confusión a las personas interesadas, por lo que su propia institución reclama mucha más claridad a la hora de concretar dichos procedimientos y una gestión más transparente de las partidas destinadas a las ayudas individuales, siendo necesario también armonizar e informar debidamente sobre las cantidades que los beneficiarios deben aportar. La situación en materia de dependencia difiere mucho de unas comunidades a otras. Es verdad que la Comunidad Autónoma de Andalucía es la que tiene más desarrollada la Ley de Dependencia. En mi provincia hay más de 27 000 personas que se benefician ya de esta ley, y esto contrasta con la situación en que se encuentran comunidades como Valencia, como Madrid o como Murcia. Contrasta con el hecho de que con la llegada del PP a la Comunidad de Castilla-La Mancha se

haya retrasado en más de dos meses el pago de la Ley de Dependencia.

Deseo hacer referencia al amplio descontento de la ciudadanía con el trato recibido por las entidades financieras, como refleja el gran número de quejas recibidas en 2010; quejas como la insuficiencia de garantía por la defensa de sus derechos o las prácticas abusivas en relación con la hipoteca u otros productos. La institución sigue pensando que los ciudadanos no son informados adecuadamente y no ven protegidos sus derechos, pese a la opinión contraria del Banco de España. Yo comparto su crítica con relación al gobernador del Banco de España, yo iría incluso más allá porque como socialista me gustaría escuchar al gobernador, quien opina sobre muchas cosas e incluso sobre algunas sobre las que no tiene competencias, me gustaría escucharle decir que tiene plena confianza en el esfuerzo y entrega de millones de españoles trabajadores, pequeños y medianos empresarios y autónomos que necesitan de una vez por todas que los bancos y cajas abran el grifo. Podría pedir alguna vez a los bancos y cajas que tienen beneficios todos los años que abran el

grifo para ayudar a las familias y favorecer la creación de empleo.

Por último hay que incidir en que no se puede entender el volumen de quejas y reclamaciones ante la Defensora sin la crisis que sufrimos pero mayor va a ser el volumen con los importantes recortes sociales que algunas comunidades del PP están llevando a cabo con la crisis como excusa, recortes que en algunas comunidades han alcanzado a los propios defensores autonómicos. En este contexto la labor de la institución del Defensor del Pueblo será aún más fundamental si cabe.

Únicamente me resta agradecerle su presencia, el contenido de su informe y las alarmas que se emiten en él sobre las preocupaciones ciudadanas. Muchas gracias.

(Aplausos.)

La señora **VICEPRESIDENTA** (Cunillera i Mes-
tres): Muchas gracias, señor Heredia.

Hemos finalizado con este punto, muchas gracias, señora Defensora y a su equipo.

**Senado. Sesión plenaria de 8 de febrero de 2012.
Debate sobre el Informe del Defensor del Pueblo
correspondiente a 2010.**

(Diario de Sesiones. Senado. X Leg., núm. 4)

INFORME CORRESPONDIENTE A LA GESTIÓN REALIZADA POR EL DEFENSOR DEL PUEBLO DURANTE EL AÑO 2010.

El señor PRESIDENTE: Punto sexto del orden del día: Defensor del Pueblo. Informe correspondiente a la gestión realizada por el Defensor del Pueblo durante el año 2010.

Para exponer un resumen del informe, tiene la palabra la excelentísima señora defensora del pueblo en funciones.

La señora DEFENSORA DEL PUEBLO EN FUNCIONES (Cava de Llano y Carrió): Señor presidente, señorías, buenos días.

Comparezco hoy para cumplimentar la presentación del informe anual del Defensor del Pueblo del año 2010; informe que fue presentado a los presidentes de ambas Cámaras el 6 de abril del pasado año 2011 y publicado en el Boletín Oficial el día 18 de aquel mismo mes.

Quiero decir de antemano que en ningún caso es posible atribuir a la institución del Defensor del Pueblo el anómalo retraso que se ha producido antes de llegar a esta comparecencia, aunque tengo muy en cuenta que ha sido un año parlamentariamente complicado por la sucesión de acontecimientos, como ustedes saben: las elecciones municipales y autonómicas, el verano, la disolución de las Cortes, la celebración de las elecciones generales, hasta llegar a la conformación de las nuevas Cámaras, a la que ha seguido el parón navideño y el descanso parlamentario de enero. Por eso, quiero agradecer al presidente de la Cámara la rapidez con la que nos ha convocado para presentar esta memoria anual.

No hace falta que les diga, sobre todo pensando en el futuro, que sería bueno prevenir que no se vuelvan a dar estas circunstancias extraordinarias, de tal forma que la memoria del Defensor del Pueblo se presente o se vea tanto en el Congreso de los Diputados como en el Senado en el momento oportuno porque si transcurre demasiado tiempo, como es el caso actual, evidentemente pierde interés y más si tenemos en cuenta que en estos días estamos concluyendo en la institución del Defensor del Pueblo el informe que corresponde al año 2011. Señorías, por poco tiempo podría haberles presentado un dos por uno, pero creo sinceramente que todos debemos atenernos a los procedimientos previstos, que siempre son garantía de la imprescindible estabilidad institucional.

Sin más preámbulo, paso a exponer los aspectos fundamentales del informe, para lo que voy a comenzar refiriéndome al resumen presupuestario y a los datos estadísticos de la actividad.

Con relación al capítulo presupuestario, que se presenta en memoria aparte, el presupuesto final de la institución para el año 2010 fue de 15 631 824,34 euros, es decir, un 2,11% inferior al del año anterior. Este dato es el resultado de aplicar la reducción de las retribuciones aprobadas por el defensor del pueblo para los altos cargos y el personal, en línea con lo establecido en el Real Decreto Ley 8/2010, de 20 de mayo, de medidas extraordinarias para la reducción del déficit público.

Por capítulos, el dedicado a gastos de personal supuso el 78,36% del presupuesto y el resto, un 21,63%, se dedicó a gastos generales en bienes y servicios. Pueden consultar, si sus señorías lo desean, en el documento anexo el detalle de estas cifras, así como el seguimiento que del mismo se efectúa por parte de los servicios de intervención de las Cortes.

En cuanto a los datos generales estadísticos de actividad referidos a 2010, destaca el número total de expedientes gestionados, más de 34 600, frente a los 22 000 del año 2009. Y otras dos cifras que resaltan sobre las demás son el incremento en el número de quejas colectivas, 17 449, y también la subida en el número de las investigaciones de oficio, 466, que son 200 más que el año anterior.

Respecto al mayor número de quejas colectivas en 2010, como ocurre cada cierto tiempo, coincidieron varias acciones de los ciudadanos sobre temas diversos, algunas de ellas sostenidas por miles de escritos en los que de forma igual o prácticamente idéntica se solicitaba nuestra intervención para atender a una concreta problemática. Como saben, señorías, la formación de estos colectivos suele ser muy dispar: plataformas ciudadanas, constituidas o no formalmente, agrupaciones de profesionales o, con bastante frecuencia, como ocurrió en el año 2010, grupos numerosos de empleados públicos afectados por alguna medida o decisión legislativa. Muchas de esas quejas se hicieron eco de las decisiones sobre recortes en las retribuciones adoptadas en mayo de aquel año.

Con respecto a las quejas individuales recibidas, lo cierto es que históricamente su cifra anual rara vez alcanza los 15 000 expedientes, pero en los últimos años ese número se viene superando repetidamente. En concreto, en 2010 fueron 17 759 los expedientes de queja individual iniciados. Pero, como ocurre con cualquier información estadística, resulta muy difícil extraer conclusiones unívocas de esta evolución. El dato viene suponiendo en todo caso un notable incremento en el volumen de los trabajos de estudio e investigación que lleva a cabo el personal de la institución.

Además, no podemos olvidar la directa influencia de las nuevas tecnologías en los trámites de registro y gestión de las comunicaciones con los ciudadanos. Las innovaciones introducidas en estos años han permitido diversificar y ampliar la interlocución institucional con los ciudadanos. En conjunto, por medios electrónicos hemos superado el 50% del total de comunicaciones que se reciben en la institución, siendo menor la recepción de cartas por la vía postal ordinaria.

También quiero mencionar los datos referidos a la admisión a trámite de las quejas. En 2010 tuvieron que ser inadmitidas alrededor de 9 000 quejas, la mayoría de ellas por la inexistencia de indicios de irregularidad administrativa, por la ausencia de una actuación administrativa previa o bien porque los hechos denunciados estaban siendo ya conocidos por un juez o tribunal o incluso se había resuelto en decisión judicial. Sin embargo, señorías, todos esos miles de escritos que no pueden ser tramitados, conforme a la ley, integran para nosotros un material precioso, que nos permite conocer mejor la realidad que viven muchos ciudadanos.

La mayoría de esas comunicaciones expresan estados de ánimo de amplia diversidad que van desde la insatisfacción de los ciudadanos con una determinada legislación o práctica administrativa, hasta la desesperación de muchos otros ante la falta de soluciones a sus problemas cotidianos de convivencia. Además, gran parte de ese material nos sirve para conocer aspectos conexos a realidades que sí son objeto de investigación en nuestros expedientes, por lo que, en conclusión, nada de lo que nos trasladan los ciudadanos cae en saco roto. Y al mismo tiempo, procuramos caso por caso ofrecer alguna orientación para que ellos mismos puedan encontrar sus propias soluciones.

Un número de las quejas que sí son tramitadas dan lugar, como ustedes saben, a las distintas resoluciones institucionales. Este año, el 2010 al que me estoy refiriendo, de las recomendaciones formuladas a la Administración central, 51, a las comunidades autónomas, 22, a los ayuntamientos, 33, nos han sido aceptadas un 76%, lo que lógicamente para nosotros es satisfactorio porque, como ustedes saben, las resoluciones del Defensor del Pueblo, adopten la forma que adopten, recomendaciones, sugerencias, de recordatorio de deberes legales, no son vinculantes para las administraciones públicas. Si de todas ellas se nos acepta un 76%, consideramos que es un número satisfactorio.

Como ustedes saben, la institución puede formular una resolución indicando a los responsables públicos nuestro mejor criterio sobre las medidas a adoptar en cada caso, para lo que necesitamos haber recibido las informaciones que solicitamos a las distintas administraciones. Y como sus señorías saben, resulta básico que las administraciones cumplan en tiempo y forma con su deber de colaborar con el Defensor del Pueblo. Un deber, por otra parte, bien determinado en el ordenamiento jurídico y referido a una colaboración que explícitamente se adjetiva como preferente y urgente. A este respecto, con carácter general, esa colaboración es eficaz en la gran mayoría de administraciones y responden adecuadamente a nuestras peticiones. Sin embargo, señorías, siguen produciéndose situaciones difícilmente tolerables de retraso. Me remito en este punto al listado de administraciones entorpecedoras que aparece en el capítulo correspondiente del informe anual.

Abordaré a continuación, de la manera más breve posible, algunas cuestiones sustanciales del informe. Y comienzo refiriéndome por su novedad a la puesta en marcha en España del Mecanismo nacional de prevención de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes. De acuerdo con lo dispuesto en el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura de Naciones Unidas, las Cámaras aprobaron a finales de 2009 la modificación de la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo para asignar a esta institución esta nueva tarea de prevención. Nos pusimos inmediatamente manos a la obra, y ante la imposibilidad de incrementar la plantilla por razones bien conocidas, articulamos una parcial reorganización de los efectivos con que contamos para dar cumplimiento al nuevo mandato. El 20 de julio pasado hicimos entrega en los registros de las Cámaras del primer informe del Mecanismo español de prevención de la tortura. Con ello puedo decirles que España se ha colocado entre los primeros países en cumplir plenamente con este deber internacional. Sus señorías habrán tenido ocasión de consultar el contenido del mismo, que recoge los protocolos especiales de actuación, así como el relato y conclusiones de las más de 230 visitas a centros de detención o internamiento de personas que hemos efectuado. Hay que tener presente que esta actividad de prevención coincide en muchos aspectos con nuestros métodos tradicionales de supervisión de la Administración, pero se ha hecho lógicamente necesario adaptarlos para responder a las pautas que exige el protocolo opcional de la Convención contra la Tortura.

En la relación con la Administración de Justicia, debemos seguir destacando un año más los problemas crónicos del funcionamiento en muchos juzgados y tribunales de todos los órdenes jurisdiccionales. Las dilaciones indebidas en los procedimientos y otras disfunciones de diversa naturaleza suponen para los ciudadanos no solo un problema puntual cuando tratan de solucionar sus conflictos ante la autoridad judicial, sino algo que me parece aún más grave, un sentimiento de creciente desasosiego y alejamiento con relación a las posibilidades de solución que ofrece nuestro Estado de derecho, a pesar de las iniciativas y acuerdos de los últimos años, incluida la aprobación de la Ley de Implantación de la Nueva Oficina Judicial.

Sus señorías saben que es mucho el trabajo que queda por hacer. Entre muchas cuestiones, sigue pendiente la creación de nuevos juzgados en todo el territorio nacional, que, de acuerdo con la expresión del Consejo General del Poder Judicial, supone una necesidad perentoria.

En materia de Administración penitenciaria, la sobreocupación de los centros y la escasez de personal de prisiones son dos de los principales motivos de preocupación para la institución. Recuerden que les estoy hablando de 2010. Por otro lado, la calidad del estado de salud de los internos en prisión es también uno de los asuntos que con más frecuencia es necesario poner de manifiesto. Las autoridades penitenciarias suelen ofrecer una adecuada respuesta a las inquietudes que plantean los internos, pero hemos de continuar llamando la atención sobre las insuficiencias en materia de cuidado de la salud física y mental de los presos. Siguiendo con la práctica habitual de supervisión, durante el 2010 visitamos un total de 22 centros penitenciarios.

En materia de seguridad pública, he de decirles que por lo general los ciudadanos tienen una valoración favorable con respecto a los miembros y agentes de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado. Ahora bien, por la misma naturaleza de sus actuaciones sigue siendo frecuente la recepción de quejas que ponen de manifiesto intervenciones abusivas o claramente fuera de lugar. Cuando se tramitan quejas por supuestos malos tratos o abusos de autoridad seguimos escrupulosamente un protocolo de averiguación que casi sin excepción supone comprobar si se han adoptado disciplinariamente todas las medidas que garanticen una investigación imparcial. Todo ello, sin perjuicio de asegurar el inicio de las oportunas diligencias judiciales.

En este mismo apartado del informe encontrarán sus señorías una referencia a la investigación seguida con el Ministerio del Interior para aclarar las muchas denuncias sobre intervenciones policiales, al parecer indiscriminadas, en la identificación de supuestas personas extranjeras en nuestro país. Fíjense que he dicho supuestas, porque según esas mismas denuncias las actuaciones policiales siguen en la práctica como criterio principal a la hora de determinar a qué persona se le requiere en la vía pública sus documentos de identificación aspectos externos y de apariencia, como la raza o el color de la piel. Ese es el contenido de las denuncias que sobre esta cuestión nos dirigen ciudadanos particulares y, también, organizaciones sociales que colaboran con los extranjeros residentes en España.

En otro orden de asuntos, la tramitación e imposición de sanciones por vulneración de la normativa de tráfico también genera cada año un volumen relativamente alto de quejas. Muchas de ellas pueden solucionarse gracias a la colaboración de las administraciones, y en este punto cabe destacar el trabajo de la Dirección General de Tráfico, que aceptó un número importante de sugerencias y ha modificado puntualmente el resultado de algunos procedimientos sancionadores. Distinta suele ser la tramitación en esta materia con algunas administraciones locales.

En cuanto a las actuaciones específicas sobre extranjería e inmigración, se han seguido detectando distorsiones en muchos de los trámites habituales de gestión de la inmigración. Es decir, según la gestión documental en España y en los consulados en el exterior, también se hace necesario intervenir, en muchos casos de urgencia, ante las disfunciones que se producen en frontera. Y, por supuesto, mantenemos una continua actividad de seguimiento de las condiciones de vida en los centros de internamiento de extranjeros. Sobre este particular, tendré ocasión de abordar más aspectos en el próximo informe referido a la actividad en 2011.

Quiero destacar la especial atención prestada durante el año 2010 a la situación de los menores extranjeros no acompañados y, en particular, a las circunstancias que impiden garantizar todos sus derechos, precisamente por los problemas que surgen en lo que se refiere a la determinación de su edad. Sobre esta cuestión hemos elaborado un estudio que recoge los trabajos llevados a cabo y las conclusiones adoptadas en unas jornadas de debate que organizamos en la institución a finales de aquel año; estudio que también ha sido presentado en el registro de ambas Cámaras y cuyo contenido —tengo la satisfacción de decirlo— está siendo citado en numerosas resoluciones judiciales.

Paso ahora a comentar algunas cuestiones de naturaleza social y económica. Podrán observar, señorías, cómo en ellas se incide muy especialmente en la situación económica actual que todo lo contamina y a todo afecta en estos últimos ejercicios.

En materia educativa, y descendiendo al terreno de lo concreto, dado que son muchas las cuestiones tratadas durante el año, paso a explicarles lo siguiente. Recibimos quejas con relación a carencias en instalaciones escolares. Iniciamos una actuación de oficio con todas las administraciones competentes, central y autonómica, para conocer el grado de provisionalidad existente que supone la escolarización de alumnos en instalaciones precarias.

Otras cuestiones que nos han planteado son, por ejemplo, la reducción de los servicios de transporte escolar; las carencias en el profesorado de apoyo; la insuficiente oferta en los centros de educación infantil o los muchos problemas en lo que se refiere a los procesos de admisión de alumnos en centros públicos y concertados.

En el nivel universitario, y con relación a becas y ayudas, se ha de valorar positivamente la puesta a disposición de más recursos como consecuencia ineludible de las exigencias generadas por la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior. Por otro lado, lamentamos que no se haya seguido hasta la fecha una reiterada recomendación del Defensor del Pueblo a la hora de incluir en el recién aprobado Estatuto del Estudiante Universitario, mediante Real Decreto de 30 de diciembre de 2010, el correspondiente régimen de disciplina académica para las universidades.

Hablando de la Administración sanitaria, que está muy presente en nuestro informe, es necesario profundizar en la actualización de la ordenación normativa de las prestaciones y en la potenciación de los mecanismos de coordinación, especialmente el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud. Es cada vez mayor la percepción ciudadana en cuanto a la falta de igualdad efectiva en el acceso a las prestaciones sanitarias según el distinto lugar de residencia. Las diferencias en las carteras de servicios se proyectan, entre otros, en aspectos como el derecho a la asistencia sanitaria, el derecho a la prestación farmacéutica, es decir, a la igualdad en el acceso a todos los medicamentos financiados por el Sistema Nacional de Salud y otros servicios, como el calendario de vacunación, el diagnóstico genético preimplantatorio, la aplicación de técnicas de reproducción humana asistida, las terapias contra el tabaco, las ayudas económicas a personas celiacas, etcétera.

En el ámbito de atención primaria no se han desarrollado los instrumentos necesarios para lograr sistemas de información compartidos por todos los servicios de salud autonómicos, como son la tarjeta sanitaria y la receta electrónica, lo que restringe la movilidad de los pacientes desplazados desde su comunidad autónoma de residencia.

En materia de Seguridad Social, además de las quejas habituales referidas a las disfunciones puntuales en el reconocimiento y gestión de las prestaciones y a los problemas en la recaudación, en 2010 muchos ciudadanos manifestaron su oposición a las medidas de ajuste que supusieron no aplicar, salvo para las mínimas, las cláusulas de revalorización de las pensiones para el pasado año 2011, así como por el debate generado ante la reforma del cálculo de las pensiones de jubilación y el alargamiento de la edad por encima de los 65 años.

Por otro lado hemos seguido recibiendo muchas quejas por los problemas en la gestión de las prestaciones por desempleo, por retrasos en la percepción y por la saturación de los servicios en las oficinas de empleo. Y en el año 2010 también se presentaron quejas, y se siguen presentando, por los retrasos en los abonos que ha de efectuar el Fondo de Garantía Salarial. En cuanto a la aplicación efectiva de la Ley de dependencia, damos cuenta de las graves dificultades de muchos solicitantes de ayuda para obtener el reconocimiento de su situación, y después la tardanza en ejecutarse el pago de las ayudas. Una situación realmente penosa teniendo en cuenta las expectativas generadas por parte de la población, muy necesitada, señorías, de la plena implantación de ese nuevo pilar del Estado del bienestar.

Por otro lado, en materia de discapacidad hay que destacar que seguimos a la espera de que se definan normativamente en el nivel autonómico los tipos de infracciones y sanciones cuyo marco básico quedó definido en la Ley 49/2007, de 26 de diciembre. Les recuerdo que a finales de 2010 tan solo la Comunidad Foral de Navarra había adoptado esa norma de desarrollo, imprescindible para mejorar el ámbito de protección de las personas con discapacidad.

En relación con las distintas materias que solemos englobar bajo el epígrafe de Ordenación Económica podemos mencionar dos puntos concretos: uno, el referido a la gestión tributaria y otro, el que refleja el conflicto actual con las prácticas de las entidades financieras. Los años anteriores ya hicimos referencia a una paradójica evolución expresada en que la deseable generalización de los medios informáticos en la gestión y liquidación de tributos no puede olvidar, no puede olvidar, señorías, las limitaciones de muchos ciudadanos para hacer uso de esos modernos instrumentos —la brecha tecnológica sigue ahí—. A esto podemos añadir la persistente falta de consideración de la Administración tributaria hacia los problemas de comprensión que para el ciudadano común representa la autogestión de sus obligaciones fiscales. En el caso del impuesto sobre la renta de las personas físicas, aunque se ha avanzado en estos años al proporcionar más instrumentos y ayuda para los contribuyentes, creemos que es posible clarificar aún más los trámites de autoliquidación y evitar con ello expedientes posteriores de revisión tributaria que no sean necesarios y que generan siempre una enorme inquietud.

Y en relación con los ciudadanos y las entidades financieras, el informe de 2010 ya daba cuenta de los trabajos realizados ante el Banco de España para conocer las soluciones o medidas futuras que piensan adoptarse para evitar que se repitan excesos en la actividad de contratación bancaria. Ahora sus señorías disponen de un informe monográfico que hemos entregado hace escasos días sobre esta misma cuestión. Me remito, pues, a los contenidos desarrollados con más profundidad en el nuevo estudio especial y a las futuras comparecencias que al efecto se hayan de celebrar.

En cuanto a las quejas referidas a la vivienda, al urbanismo y al medio ambiente, en el informe de 2010 se hacía un llamamiento a modificar ciertas pautas de interpretación de estas materias, todavía excesivamente economicistas. Porque, en efecto, elementos constitucionales tan básicos como el derecho a un medio ambiente saludable, la prohibición constitucional de la especulación urbanística o el derecho a una vivienda digna, debieran presidir todas las actividades administrativas relacionadas, apostando así por relegar a un segundo plano los argumentos cortoplacistas de rentabilidad económica.

En la parte final del informe pueden encontrar también sus señorías las resoluciones referidas a las peticiones de interposición de recurso de inconstitucionalidad frente a una gran variedad de normas. En concreto, en 2010 la institución recibió solicitudes para valorar la posible inconstitucionalidad de 35 disposiciones con rango de ley y se interpuso recurso frente a tres de ellas. Les invito a consultar los fundamentos y razones aplicados a cada una de esas leyes.

Concluyo con ello, señorías, este rapidísimo repaso del informe anual de 2010. Como les comentaba al principio de mi intervención, entiendo que no podemos infravalorar lo más mínimo la trascendencia de estos actos de presentación de las memorias anuales del Defensor del Pueblo. Es verdad que en sede de comisión es más fácil el debate pormenorizado de los distintos puntos de cada informe y el contraste de visiones, pero con el tratamiento ante el Pleno podemos estar seguros de que todas sus señorías tienen la oportunidad de escuchar las actuaciones y los argumentos de la institución, que no son otra cosa que la correa de transmisión directa de las inquietudes de los ciudadanos en este país. Soy consciente de que entre todos deberíamos reforzar más intensamente los lazos permanentes que unen la queja, la más sencilla queja de cualquier ciudadano, con las grandes decisiones que sus señorías deben afrontar en su tarea legislativa. Y a ese fin ambicioso, les aseguro que realizable, es al que nos entregamos cada día todos los que trabajamos en la institución del Defensor del Pueblo, colaborando en la noble tarea de dignificar y hacer realidad el Estado social y democrático de derecho que proclamó nuestra Constitución.

Nada más, señorías, y muchas gracias por su atención. (*Aplausos.*)

El señor PRESIDENTE: Muchas gracias, señora defensora del pueblo, por su informe. Pasamos al turno de portavoces.

Por el Grupo Parlamentario Mixto, ¿no se prevé intervención? (*Denegaciones.*)

Muchas gracias.

¿Por el Grupo Parlamentario Vasco en el Senado? (*Denegaciones.*)

Muchas gracias.

Por el Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya, tiene la palabra el senador Boya por un tiempo de diez minutos.

El señor BOYA ALÓS: Gracias, señor presidente.

Señorías, señora defensora del pueblo, en primer lugar, déjenme decirles que para un senador recién llegado a esta Cámara la lectura de este informe ha sido un ejercicio profundamente comprometido de descubrimiento de una realidad verdaderamente avasalladora.

El informe recoge, yo diría que casi nos anticipa, la magnitud de la tragedia que estamos viviendo como consecuencia de esta crisis dura, especialmente dura para todas aquellas personas que la están sufriendo en su propia carne.

El primer dato sorprendente y demoledor de su informe, señora defensora, son las cifras, es decir, que si bien en el año 2009 se habían reducido en 13 000 ciudadanos los que habían presentado sus quejas al defensor del pueblo, en este ejercicio de 2010 el número de quejas ha aumentado un 56%, lo que nos sitúa en el escenario de la crudeza de esta crisis.

Por tanto, señorías, creo que es lógico reclamar esta atención hacia el informe de la defensora, en tanto que podríamos decir que este informe es hoy la luz roja de un semáforo que nos sitúa delante de la situación, por decirlo así, de desatención o de la capacidad de atención de nuestra Administración hacia aquellos ciudadanos que están sufriendo por alguna razón la falta de servicios públicos o situaciones de injusticia social.

Destaco muy positivamente las cifras que ha dicho la defensora respecto a las 448 resoluciones aceptadas, las 106 recomendaciones, las 197 sugerencias y los 147 recordatorios —quiero remarcar la definición que ha hecho la defensora— respecto a las administraciones entorpecedoras o desmemoriadas. Por tanto, en este sentido, creo que es necesario un toque de atención para aquellos que hacen caso omiso de este informe.

Entrando en las materias que ha señalado en la tribuna la defensora, yo creo que seguimos con la justicia en el *hit parade* de aquellos ámbitos en los que el informe hace más incidencia, caso concreto el de la señora que espera durante siete años la instrucción de un juicio por causa de atropello. Esto trae a colación la frase de Jean de la Bruyère, aquel escritor francés que decía que una cualidad de la justicia es hacerla pronto y

sin dilaciones, porque hacerla esperar es injusticia. Por tanto, en este sentido, poco más hay que decir. Se ha hecho, usted lo ha dicho, pero queda mucho por hacer en este ámbito para poder atender correctamente las necesidades de los ciudadanos.

En cuanto a prisiones, yo creo que también está todo dicho. Sigue el hacinamiento. Se ha mejorado en algunos aspectos, pero ciertamente es otro de los ámbitos donde tenemos que situar nuestra atención.

En materia educativa, yo señalaría una parte del informe que yo creo que es donde realmente tenemos que prestar toda la atención necesaria, y es el gran acuerdo en materia educativa que reclama la defensora y que mucho me temo que los tiempos no apuntan en esta dirección. Por tanto, yo diría que hay que insistir en una cuestión que los ciudadanos ponen en valor respecto de sus quejas, pero también respecto a las conclusiones de este informe.

Señorías, déjenme decir que debemos prestar —supongo que lo haremos en las reuniones de la comisión— mucha atención al binomio demoledor que representa la infancia y la pobreza. Señorías, el riesgo de sufrir los embates y las dificultades asociadas a este binomio demoledor es un 23,4% mayor en los niños que en los adultos. Son 300 000 dependientes los que siguen en este momento sin atención y hay comunidades autónomas que no están permitiendo que algunas personas reciban sus derechos. En este caso, la Plataforma para la Ley de la Dependencia da un suspenso muy notorio a las comunidades de Madrid y Valencia.

Por otra parte, merece una mención especial el asunto de los impuestos, especialmente porque se ha anunciado una subida del IBI. Tanto en este apartado como respecto al tratamiento que hacen algunas entidades bancarias de los casos de impagos hipotecarios, es importante —tal y como advierte la defensora del pueblo— atender a esa vulneración de principios constitucionales que se producen ante estos hechos. Por tanto, en este ámbito habrá que estar muy atentos a lo que pueda suceder en estos próximos años.

Concluyo, señor presidente, hablando de un asunto enmarcado dentro del informe que presenta la defensora, pero que seguramente trasciende el propio informe. Desde Cataluña hemos vivido un continuo conflicto relacionado con los temas lingüísticos, cuestión en la que la institución del Defensor del Pueblo ha tenido su protagonismo. Considero que es el momento de zanjar determinadas cuestiones en esta materia que no provocan más que una sensación de rechazo, al menos para gran parte de los ciudadanos de Cataluña; cuestiones absolutamente minoritarias respecto al uso indistinto de las lenguas que atentan contra una convivencia cívica y pacífica. Y permítanme en este caso que lo diga yo que vengo de un territorio donde normalmente hablamos cuatro lenguas y donde no existe el conflicto lingüístico.

En la actuación del Defensor del Pueblo recogida en este informe existe lo que yo llamaría un cierto lupismo respecto a las actividades legislativas de Cataluña, que frecuentemente tienen relación con cuestiones lingüísticas. Se trata de un asunto que, no solamente en el informe, sino en un contexto general ha suscitado excesivos perjuicios. Por tanto, esta es una cuestión que hay que poner de relieve y resolver, de manera que los ciudadanos —y hablo de un sentir muy general— no tuvieran una sensación de desasosiego respecto a las asuntos lingüísticos.

Por otra parte, después de la sentencia del Tribunal Constitucional respecto a la relación con el Síndic de Greuges de Cataluña, considero necesario, tal y como dice la propia sentencia, que se hable ya en términos de cooperación razonables, en los cuales puedan enmarcar sus relaciones la institución de la Defensora del Pueblo y el Síndic de Greuges, tal y como ocurre en tantos Estados de concepción federal como Bélgica, Reino Unido, Austria o Estados Unidos, donde la relación entre el *Ombudsman* federal y el *Ombudsman* territorial se desarrolla en un marco de cooperación. Además, en estos momentos de optimización de recursos, tendría todo el sentido que el Síndic de Greuges pudiera asumir algunos de los objetivos y las funciones que el Defensor del Pueblo tiene en Cataluña.

Se trata simplemente de una petición de buena voluntad, de diálogo y de entendimiento para que tanto la función del Síndic de Greuges como la del Defensor del Pueblo puedan encontrar un espacio de cooperación en el futuro, dentro de un marco que es el que es y que lo determina la sentencia del Tribunal Constitucional, y que ha de responder a esa concepción federal del Estado que nosotros tenemos.

Muchas gracias por su atención, señorías.

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

El señor PRESIDENTE: Muchas gracias, senador Boya.

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

El señor BAGUÉ ROURA: Buenos días. Gracias, señor presidente, por concederme el uso de la palabra.

En primer lugar, sería conveniente destacar que este informe —como ha apuntado la propia defensora— no es de rabiosa actualidad. Porque, como se ha indicado hace un momento, fue tratado en el Congreso de

los Diputados en el mes de julio del año pasado. Por tanto, como decía ella misma, ya está concluyendo la memoria referida al informe del defensor del pueblo del año 2011, y lo primero que tenemos que lamentar es este retraso en su presentación.

Las temáticas a las que hace referencia el informe del defensor del pueblo son de una gran envergadura por cuanto tratan desde la justicia, los centros penitenciarios, seguridad pública, educación, sanidad, trabajo, políticas sociales, impuestos, el trato de las entidades financieras, vivienda, medio ambiente, función pública y los temas referidos a igualdad de trato o, más recientemente, el mecanismo nacional de prevención de la tortura, de reciente incorporación.

Lo primero que se desprende de la lectura pormenorizada y exhaustiva de este informe es que se ha producido un incremento notable, del 56%, con respecto al último ejercicio objeto de análisis, que fue el del año 2009.

En este sentido, y entrando más en materia, el Grupo Parlamentario Catalán en el Senado Convergència i Unió considera conveniente profundizar y avanzar en un mayor detalle de las partidas presupuestarias que configuran el presupuesto de la institución del Defensor del Pueblo. Estimamos que, en el contexto actual, cuanta mayor transparencia y mayor publicidad se dé y con mayor detalle a las distintas partidas presupuestarias del presupuesto del defensor del pueblo más avanzamos en transparencia y en conocimiento de en qué se destinan los recursos públicos actualmente tan escasos.

En segundo lugar, el Grupo Parlamentario Catalán en el Senado Convergència i Unió considera más necesario y urgente que nunca la firma de un convenio entre la Sindicatura de Greuges de Catalunya y la Defensoría del Pueblo, por cuanto que en el contexto actual y en el momento tan grave de crisis ahorrar y evitar el derroche de recursos públicos tanto materiales como humanos se convierte en una necesidad perentoria.

En tercer lugar, habría que analizar con más profundidad los motivos que originan tantas peticiones no admitidas a trámite. Más allá de una mera elaboración estadística de los casos que se producen, nosotros entendemos que sería conveniente avanzar en el análisis de por qué se produce este hecho e intentar tomar medidas para corregir esta situación.

Hay una cuestión que puede ser tanto más importante, que es la petición que hace nuestro grupo de establecer un protocolo de actuaciones que evite la arbitrariedad, la subjetividad a la hora de establecer actuaciones de oficio por parte del titular de la institución del Defensor del Pueblo. Entendemos que cuanto más independiente sea, cuanta mayor objetividad tenga, cuanto más preservemos esta figura del uso partidista, de contaminaciones ambientales de un partido u otro, cuanto más seamos capaces de independizar la figura del defensor del pueblo, mayor prestigio social tendrá y, si me permiten la expresión, de mayor autoridad moral dispondrá también como institución.

Asimismo, en cuanto al grado de cumplimiento de las recomendaciones o sugerencias, debemos recordar que no tenemos un estudio detallado sobre qué nivel de éxito o qué eficacia tienen las recomendaciones y sugerencias que emanan de la defensoría del pueblo a las distintas administraciones objeto de análisis; en este sentido, el Grupo Parlamentario Catalán en el Senado Convergència i Unió debe señalar también que hay una ley catalana del Síndic de Greuges que, en su artículo 68, otorga la condición de autoridad en el mecanismo sobre prevención de la tortura. Hace un momento, la defensora ha hecho referencia a esa novedad y a fin de evitar duplicidades, derroche de recursos, tanto económicos como materiales, esta ley está plenamente vigente, ha sido aprobada por amplia mayoría por el Parlament de Catalunya y, por tanto, en el marco de este convenio, que habría que firmar urgentemente entre la Sindicatura de Greuges de Catalunya y la Defensoría del Pueblo, debería quedar reflejada la competencia en lo relativo a la autoridad en el mecanismo sobre prevención de la tortura.

Se ha hecho referencia hace un momento a la poca sensibilidad de la titular de la institución respecto a la lengua catalana, y mi grupo quiere reclamar y exigir un mayor respeto a la realidad plurilingüística del Estado español, y, en este sentido, aparte de exigir el debido respeto con que nos ampara la Constitución, debemos pedir también que en el fomento de la página web a la que hacía referencia se utilicen con normalidad las distintas lenguas cooficiales del Estado.

Por tanto, mayor transparencia, mayor exigencia para evitar subjetividades, mayor ahorro, menos derroche de gasto personal y económico, dando ejemplo en todo momento de austeridad y, como he dicho, avanzar para conseguir una mayor transparencia.

No puedo omitir el hecho de la provisionalidad y de la interinidad porque hace más de dos años y medio debería haberse producido la elección para el nombramiento de un nuevo defensor del pueblo y, por tanto, mi grupo parlamentario emplaza básicamente al Grupo Parlamentario Popular en el Senado y al Grupo Parlamentario Socialista para que se pongan de acuerdo para desencallar y, por tanto, elegir un nuevo defensor del pueblo.

Muchas gracias, señor presidente. Muchas gracias, señorías.

El señor PRESIDENTE: Muchas gracias, senador Bagué.

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

El señor BURGOS GARCÍA: Buenos días, señor presidente. Gracias a todas y a todos.

En el comienzo de mi intervención quiero agradecer y reconocer la labor desarrollada por quienes están al frente de una institución tan necesaria como el Defensor del Pueblo, sin perjuicio de reiterar nuestra postura favorable a que cuanto antes sea renovada con el debido consenso.

Centrándonos en lo que nos ocupa hoy aquí, el Grupo Parlamentario Socialista siempre sospechó que los recortes en las políticas sociales aplicados por el Partido Popular en las comunidades autónomas donde gobierna iban a generar malestar entre los ciudadanos y, por tanto, un incremento del número de quejas al Defensor del Pueblo, como así se ha producido.

Es verdad que el volumen de reclamaciones hay que contextualizarlo en la situación de crisis que atravesamos, pero el volumen es mayor debido a los mencionados recortes en materias tan sensibles para la gente como la sanidad, educación o la dependencia, principalmente en algunas comunidades gobernadas por el Partido Popular como Madrid, Valencia y, últimamente, con especial virulencia, en Castilla-La Mancha. Por eso, la tarea del Defensor del Pueblo resulta en este momento más importante que nunca.

Los portavoces que me han precedido en el uso de la palabra ya han desmenuzado con precisión el informe presentado por la institución encabezados por la Defensora del Pueblo, doña María Luisa Cava de Llano. Por ello, me van a permitir que dedique este turno a detenerme en un asunto que a mí me preocupa como alcalde de un pequeño pueblo de la provincia de Ávila y recogiendo el malestar de muchos alcaldes y ciudadanos de mi provincia, que no es otro que el trato recibido por las entidades de crédito que operan en la ciudad y en la provincia de Ávila de la que soy senador desde 2004. Porque si alguien está sufriendo de una forma más directa y negativa las consecuencias de la reforma del sistema financiero son los ciudadanos que residen en el medio rural, que observan cada vez con mayor intranquilidad el cambio radical que dicha reforma ha traído consigo en la relación, más o menos cordial, que hasta ahora mantenían con las instituciones de ahorro.

Así, ven con pesadumbre cómo las entidades de ahorro han perdido el lógico arraigo que tenían en sus territorios de origen, lo que ha menoscabado de una manera exagerada la estrecha y accesible relación que hasta ahora venían manteniendo los clientes con los empleados de las instituciones financieras.

Los ciudadanos de a pie perciben que bancos y cajas han dejado de lado el interés social que venían defendiendo para volcarse en cuestiones macroeconómicas que no alcanzan a comprender. Y qué decir del trato que reciben las pequeñas y medianas empresas de estas entidades, que en la mayoría de los casos eran con las únicas que trabajaban y que ahora no atienden sus necesidades, a pesar de que una gran mayoría nunca dejaron de cumplir sus compromisos crediticios.

Por tanto, no me equivoco al afirmar que existe un descontento generalizado con el trato recibido por las entidades de crédito. Los ciudadanos aprecian que no son informados adecuadamente, que no ven protegidos sus derechos y que, en ocasiones, padecen prácticas abusivas en relación con sus hipotecas y otros productos. Además, es por todos conocida la reducción de personal que se ha producido en las entidades de crédito fusionadas, lo que inevitablemente conlleva una reducción de sucursales que ya se está produciendo.

Y nos tememos que en una nueva oleada muchos de los pueblos se quedarán sin la sucursal con la que toda la vida han trabajado y que en aras a la globalización y las estrategias van a desaparecer. Es normal, por tanto, que los ciudadanos se sientan desamparados ante el trato que reciben por parte de las entidades de ahorro, que deja bastante que desear en comparación con lo que era habitual antes de acometerse la reforma del sistema financiero.

Sabemos de primera mano que los empleados que quedan en las sucursales han sido despojados de sus competencias y que poco pueden hacer para resolver el problema. Además, en muchos casos han sido trasladados de oficina perdiendo así el vínculo de cercanía y vecindad que mantenían con sus clientes. De este modo, la atención personalizada y de confianza mutua que existía hasta ahora, y tan necesaria para quienes viven en el medio rural, ha dado paso a un cumplido frío y distante al que los pequeños municipios no terminan de acostumbrarse.

En opinión del Grupo Parlamentario Socialista esta situación agrava las desigualdades del medio rural con respecto al urbano y, lo que es peor, puede derivar en un aumento de la despoblación ante el déficit de servicios que se prestan y, en consecuencia, ante el descenso del nivel de calidad de vida.

No es la primera vez que en esta misma tribuna el Grupo Socialista respalda las demandas del Defensor del Pueblo dirigidas a duplicar las exigencias a las instituciones financieras.

Por todo ello, veríamos con buenos ojos no sólo que el Defensor del Pueblo tramitara con la debida diligencia cuantas quejas llegan en relación con las entidades de ahorro sino que, dada la gravedad del asunto, valorara la posibilidad de actuar de oficio.

Sería conveniente que desde el Defensor del Pueblo se llamara la atención sobre este problema tanto a las propias entidades de ahorro como a las administraciones competentes.

No debemos olvidar en este punto, por ejemplo, que las comunidades autónomas tienen mucho que decir sobre la repercusión de las fusiones en el medio rural. Dichas comunidades son garantes dentro de los respectivos ámbitos de actuación de las condiciones en las que se producen dichas concentraciones entre instituciones financieras.

La reforma financiera aprobada por el Gobierno el pasado viernes nos llevará a cinco o seis entidades financieras en todo el país. Si no se pone freno al cierre de oficinas en el medio rural, será un hecho el deterioro de los ciudadanos que viven en nuestros pueblos, con consecuencias imprevisibles en su alcance, pero se puede asegurar que nada bueno nos espera. Una vez más las comunidades autónomas y diputaciones están a lo suyo, poco les importa o eso parece que las entidades de crédito hagan de su capa un sayo.

Ha llegado el momento de agudizar el ingenio para poner coto cuanto antes a este problema y pedir a los bancos y cajas que tienen beneficios todos los años que pongan también algo de su parte para que las familias, especialmente las del medio rural, no se sientan tan desprotegidas en relación con sus ahorros y sus transacciones, como ocurre ahora.

Concluyo mi intervención con el deseo de que los poderes públicos tomen buena nota del contenido del informe del Defensor del Pueblo para, entre todos, intentar mejorar las relaciones entre los ciudadanos y las administraciones.

Muchas gracias. *(Aplausos.)*

El señor PRESIDENTE: Muchas gracias, senador Burgos.

Por el Grupo Popular, tiene la palabra la senadora Torme.

La señora TORME PARDO: Gracias, señor presidente.

Señorías, señora defensora del pueblo en funciones, quiero empezar, como han hecho algunos de los anteriores portavoces, agradeciendo la ingente labor que vienen haciendo ustedes a lo largo de estos años en defensa de los intereses, de los derechos y libertades fundamentales de los ciudadanos, denunciando los problemas que tienen, las quejas y el mal funcionamiento, en algunos casos, de las administraciones públicas. Como digo, la labor es ingente y así se manifiesta en ese informe que hoy aquí nos han presentado relativo a la acción que han venido realizando a lo largo del año 2010.

Y la verdad es que no es deseable ese retraso con el que hoy hemos analizado este informe del año 2010, pero, como usted misma ha dicho, señora Cava de Llano, las circunstancias han sido excepcionales: hemos tenido elecciones autonómicas y municipales en mayo, hemos tenido elecciones anticipadas, las generales, en noviembre del año pasado, y eso ha forzado a que tengamos que ver en el 2012 un informe de la gestión realizada en el 2010. Me permito en este momento rogar a su institución que haga todo lo posible para culminar ese informe del año 2011, que nos ha dicho aquí que ya están trabajando en él, para que lo podamos tener cuanto antes en las Cámaras y que las Mesas del Congreso y del Senado también fijen pronto una fecha y así poder debatir con celeridad y más próximo en el tiempo esa gestión realizada a lo largo del 2011.

Un informe del Defensor del Pueblo es una perfecta radiografía de cuál es la situación real de España, una foto de la situación social de los españoles, de cuáles son los problemas, de cuáles son las preocupaciones y todo ello se materializa en todas esas quejas que llegan a la Defensoría del Pueblo. Y así hemos visto cómo en el año 2010 ha habido más de 34 000 expedientes, que se dice pronto, divididos en quejas colectivas, más de 17 000; en quejas individuales, 16 759; en actuaciones de oficio, que han tenido un gran incremento.

Creo que este dato, que haya habido más quejas colectivas, más quejas de los ciudadanos, hay que valorarlo, porque demuestra también la situación que existe, que está implícitamente ligada a la grave situación de crisis económica.

Que se incrementen las actuaciones de oficio dice mucho a favor de esa institución, de cómo está pegada al terreno y cómo, motu proprio, actúa e intenta mejorar las cosas, mejorar la vida de los ciudadanos, garantizar sus derechos y corregir el déficit en el funcionamiento de las administraciones públicas.

De forma recurrente se ponen de manifiesto problemas en sanidad, en justicia, en administración penitenciaria o en relación con los menores que nos preocupan y nos afectan a todos los ciudadanos, pero cada vez más aparecen problemas estrictamente ligados con la crisis económica. Se trata de problemas relacionados con los tributos, con los pagos de todo tipo de impuestos y con las entidades financieras, que demuestran la precariedad y el grave sufrimiento que están pasando muchísimas familias. Eso también se pone de manifiesto en muchas de las quejas inadmitidas porque no entran en la competencia de la Defensoría del Pueblo, como usted misma ha señalado, pero ponen de relieve la situación de personas que por escrito ponen de manifiesto que se han quedado en el paro, que no tienen sueldo, que no tienen renta y que no pueden hacer frente a sus

mínimas necesidades. Ahí también ha quedado patente la sensibilidad de la defensoría, porque aunque no entre en su competencia, sí hace escritos contestando y haciendo recomendaciones a estos ciudadanos.

El 2010, el que analizamos, es el año en que la crisis se hace más patente y sus efectos más graves. Hasta ahora el Gobierno anterior, el Gobierno socialista, había ocultado, había negado reiteradamente la crisis y no había tomado medidas. Pero en el año 2010 ya ni siquiera el Gobierno socialista puede ocultar esa amarga realidad, y es que es el año en que alcanzamos un récord histórico de cuatro millones de parados, lamentablemente superado con otro amargo récord de más de cinco millones de parados, cifra conocida en fechas recientes.

Además de esa grave lacra, la consecuencia más grave de la crisis económica que es la destrucción del empleo, hemos visto que hay más de un millón de familias con todos sus miembros en paro, hemos visto que en este año 2010, según un informe que leía recientemente, hubo un millón más de personas en riesgo de pobreza, dos millones en situación absoluta de pobreza y once millones, algo gravísimo en nuestro país, que están en riesgo de pobreza porque han visto disminuir sus rentas, porque han perdido su trabajo y están en situación de desempleo, porque no pueden atender necesidades materiales básicas como pagar su hipoteca, pagar su alquiler o pagar la calefacción. Ese informe recoge esa situación grave de crisis social padecida por los españoles.

Además, este año es el de los mayores recortes sociales que se producen en la historia de nuestra democracia. Ese ya famoso decreto de mayo de 2010 en el que se producen recortes en el sueldo de los empleados públicos que ha motivado el incremento de esas quejas colectivas que usted nos decía. Asimismo, se producen recortes en el cheque bebé y la congelación de las pensiones públicas, aunque menos mal que estas han sido otra vez revalorizadas y se cumple el Pacto de Toledo con el nuevo Gobierno.

En este contexto tan difícil, tan amargo de crisis económica, la institución del Defensor del Pueblo ha actuado de una forma muy rigurosa y muy pegada a los problemas de los ciudadanos. Eso se ha materializado en las 448 resoluciones que ustedes han dirigido a las distintas administraciones públicas. Así, como señala el propio informe que han presentado a las Cortes, el principal objetivo del Defensor del Pueblo es acompañar a la Administración Pública en ese permanente proceso de evolución y mejora advirtiéndolo de todos los problemas que se producen de cara a los ciudadanos para que estos puedan superar graves problemas de indefensión o una situación de auténtico callejón sin salida.

Quiero destacar que en todas estas resoluciones ha habido muy buena colaboración porque ese porcentaje de más del 70% de aceptación y cumplimiento de esas resoluciones constituye un dato muy positivo, aunque eso sí, no hay que olvidar ese listado de administraciones entorpecedoras de su actuación e incumplidoras. Por ello, creo que en algún momento, en comparecencias anteriores, usted ha hablado de la necesidad de introducir algún mecanismo que permita controlar ese incumplimiento. Por eso le pediría, y no tengo duda de que así lo están haciendo, que en ese próximo informe del año 2011 se pueda recoger ese procedimiento para que se pueda exigir con mayor eficiencia el cumplimiento de esas administraciones que no son colaboradoras. Quizá también desde el propio Parlamento podremos ayudar a hacer ese control exhaustivo para que los incumplimientos sean cada vez menores.

Y como se ha hablado mucho de todas las áreas en que se presentan las principales quejas, quiero resaltar simplemente algunas cuestiones que me han gustado en especial y que me parecen grandes éxitos de la institución del Defensor del Pueblo. Una de ellas es que se haya efectuado esa reforma del artículo 174.2 de la Ley General de la Seguridad Social, y es que así se ha conseguido solucionar un grave problema: que mujeres que habían sufrido maltrato y que habían tenido un proceso de divorcio y de separación en el que habían renunciado a la pensión compensatoria no se quedaran sin pensión de viudedad. Me parece un gran éxito y una gran actuación de la institución del Defensor del Pueblo.

Otra cuestión que demuestra esa cercanía, ese estar en la calle considero que es la capacidad que han tenido ustedes de recoger la indignación que había por parte de muchísimos ciudadanos también en este contexto de crisis ante los graves despilfarros de muchos administradores públicos. Hemos visto endeudamientos desorbitados, gastos sin respaldo presupuestario, facturas en los cajones, y son recientes trasposos de poderes donde se han encontrado déficits con los que no se contaba y facturas que no tenían ningún respaldo. Pues bien, me parece muy oportuno que la institución del Defensor del Pueblo se haga eco de esa indignación de los ciudadanos y haya propuesto —creo que ha sido la primera— que pueda haber algún tipo de exigencia de responsabilidad más allá de la política. Eso no ha caído en saco roto ya que en el programa electoral con que el Partido Popular se presentó en las pasadas elecciones era una de las cuestiones que se recogían, exigir un tipo de responsabilidad para esos malos gestores que dilapidan fondos públicos que no tienen respaldo presupuestario. Pero es que a la vez, en ese anteproyecto de ley que ya se está estudiando de transparencia de las administraciones públicas y de los gestores públicos se incluye no solo esa responsabilidad sino también el establecimiento de criterios objetivos para ir evaluando las actuaciones de las administraciones públicas.

Creo que eso contribuirá a ese objetivo que tiene el Defensor del Pueblo y es que el funcionamiento de las administraciones públicas sea correcto, atienda a los ciudadanos y que no se produzcan indefensiones ni menoscabo de sus derechos y libertades fundamentales.

Por último, otro informe del que usted nos hablaba también demuestra esa cercanía con las inquietudes y los problemas de los ciudadanos.

El señor PRESIDENTE: Vaya terminando, señoría.

La señora TORME PARDO: Sí, señor presidente. Ya concluyo.

Ha dicho aquí que han preparado y remitido un informe en relación con las entidades financieras y los deudores hipotecarios. Esta tarde se constituye la Comisión del Defensor del Pueblo y sería bueno que pudiésemos analizar y debatir el informe que ustedes han presentado, informe que, además, conecta con las preocupaciones de este Gobierno. De hecho ayer el propio ministro de Economía y Competitividad señalaba que su objetivo prioritario es el empleo y que otro de sus objetivos consiste en analizar ese problema tan grave que tienen algunos ciudadanos que por insolvencia por haber perdido su puesto de trabajo no pueden hacer frente a la hipoteca de su primera vivienda, de su residencia habitual. Eso es algo que tenemos que estudiar y abordar.

Concluyo dándole las gracias por su exposición y por su trabajo con el deseo y la convicción de que podremos debatir este informe tan interesante sobre los problemas financieros de las entidades y las deudas así como también el informe del año 2011.

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

El señor PRESIDENTE: Muchas gracias, senadora Torme.

ISSN 2172-2455



9 772172 245008