



# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Año 2015

X LEGISLATURA

Núm. 143

Pág. 1

## DE RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO

**PRESIDENCIA DEL EXCMO. SR. D. MIGUEL ÁNGEL CORTÉS MARTÍN**

Sesión núm. 12

**celebrada el martes 10 de marzo de 2015  
en el Palacio del Senado**

---

Página

### ORDEN DEL DÍA:

Presentación del Informe correspondiente a la gestión realizada por el Defensor del Pueblo durante el año 2014, remitido en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 32.1 y 33.3 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo. (Número de expediente del Senado 780/000005 y número de expediente del Congreso 260/000005) .....

2

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 143

10 de marzo de 2015

Pág. 2

**Se abre la sesión a las diez horas y cinco minutos.**

El señor **PRESIDENTE**: Buenos días, señoras y señores comisionados, señora defensora del pueblo. Iniciamos la sesión de la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo con un punto único del orden del día, que es el informe del Defensor del Pueblo correspondiente a la gestión realizada durante el año 2014 y anexo con la liquidación del presupuesto del mismo período.

Como bien conocen sus señorías, en el desarrollo de la sesión escucharemos la intervención de la señora defensora, que el mismo día que entregó al presidente del Congreso su informe anual remitió a todos los miembros de la comisión; después de la intervención de la defensora tendremos un breve receso y posteriormente se abrirá el turno de portavoces. Les agradecería mucho a los que quisieran intervenir si pudiesen comunicárselo al señor letrado para que organicemos el orden de intervenciones, aunque ya les adelanto que la portavoz de Convergència i Unió nos ha pedido si podíamos adelantar su turno porque tiene una sesión en el Congreso de los Diputados en otra comisión. Con los portavoces con los que he podido comentarlo antes de empezar la sesión me han dicho que no había ningún inconveniente, me imagino que será el caso de todos los demás.

También quiero anunciarles en este momento inicial que nada más terminar la sesión, y como venimos haciendo habitualmente, tendremos una reunión de Mesa y portavoces para ver las previsiones de comisión durante este período de sesiones; podremos tener otra sesión para los asuntos que queden pendientes. Y sí quiero decir a las señoras y señores miembros de la comisión que por primera vez en la historia de esta comisión —y creo que es algo de lo que debemos felicitarnos todos— esta comisión está rigurosamente al día. Por otra parte, señora defensora, como resaltó el presidente del Congreso cuando le entregó su informe, nunca se había entregado tan pronto el informe del ejercicio anual, lo que, desde luego, facilita enormemente la labor de los comisionados.

Muchas gracias a todos.

Tiene la palabra la señora defensora del pueblo.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO** (Becerril Bustamante): Muchas gracias, señor presidente. Muy buenos días, señoras y señores miembros de esta Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo.

Como ha dicho el presidente, vamos a hacer la presentación y análisis del informe anual del año 2014, que hemos concluido y presentado lo antes posible para que las cosas se puedan comentar, discutir y analizar al poco tiempo, relativamente poco, de haberse concluido o haber sucedido, como ocurre en distintas áreas o en distintas actuaciones de organismos que luego uno analiza al cabo de dos años; es mejor hacerlo lo antes posible y eso supone un pequeño esfuerzo para la institución, pero lo hemos hecho con mucho gusto y con toda la intensidad posible para presentarlo ante sus señorías.

Hoy comparecemos: yo, en mi calidad de defensora; la adjunta segunda, doña Concepció Ferrer, y el adjunto primero, señor Fernández Marugán. Además, nos acompañan otras personas de la institución, el secretario general y otros técnicos. Vamos a presentar de manera muy breve —porque así luego será todo más claro y más conciso— en un *power point* algunos de los hechos o actuaciones más relevantes para que sus señorías tengan constancia de ello claramente, y vamos a proceder con permiso de la Mesa a presentar estos datos que se refieren a la transparencia, a datos de actuaciones más relevantes y a tiempos de las administraciones en la contestación y respuesta al defensor. *(La señora compareciente apoya su intervención en diapositivas).*

La institución tiene un portal de transparencia que se ha completado con ocasión de la entrada en vigor de la Ley de transparencia, pero ya teníamos ese portal tiempo atrás; lo utilizábamos porque nos parecía desde hace ya algunos años que era conveniente y necesario. Si les parece, vamos a mirar en este portal —porque ya sabemos todos quiénes somos— el presupuesto, que es lo que seguramente les puede interesar, en su evolución en los últimos tiempos, de 2012 a 2014. La reducción desde mediados de 2012 a 2014 ha sido de un 3,73 %, lo hemos hecho sin grandes problemas y recortando gastos que, sin merma de la eficacia, de la agilidad y de la intensidad del trabajo, se podían hacer; nos parecía que había que hacerlo, como lo han hecho otras instituciones y administraciones y como se han visto obligados ciudadanos y millones de familias.

Hemos puesto también desde hace tiempo los contratos realizados y el tipo de procedimiento; los contratos en abierto, el contrato menor y los contratos negociados. El procedimiento abierto de lo contratado es un 61 % con las anualidades correspondientes. Los procedimientos abiertos, que pueden ser contratos importantes dentro del presupuesto del Defensor, son contratos que comprenden varias

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 143

10 de marzo de 2015

Pág. 3

anualidades. Aquí tenemos algunos ejemplos —no traemos todos para no aburrir a sus señorías, los pueden mirar en el portal—. El primero, servicios de telecomunicaciones —lo hemos traído porque, seguramente, es el más importante— y suministro de licencias, infraestructuras necesarias para llevar a cabo estos servicios de telecomunicaciones. El procedimiento se inicia con el concurso en 2013. El importe de la licitación —los licitadores son dos— se adjudica; la empresa ganadora es Telefónica y el importe de la adjudicación se desglosa en 4 anualidades: 274 125 euros; 274 125 euros; 201 875 euros y 201 875 euros.

Otro ejemplo que hemos traído es la edición y actividades conexas con las publicaciones: informe anual y otros informes del mecanismo de prevención de tortura o los monográficos. También está quién es la empresa que ha ganado el concurso y la cuantía del importe de la adjudicación. Figura la fecha de inicio de procedimiento, los licitadores —que fueron ocho—, y se adjudicó para dos anualidades —2014 y 2015—.

Servicios de mantenimiento y reparación de edificios. Tenemos dos edificios que pertenecen al Estado cuyo uso ha sido cedido a la institución del Defensor desde hace ya muchos años. Aparece el inicio del contrato, los licitadores —cuatro—, para cuántos ejercicios, qué anualidades —2014, 2015 y 2016— y el importe de la licitación.

Hemos puesto también, y así está en todos los contratos —hemos traído una muestra de tres, pero están todos los contratos en el portal—, los viajes al extranjero. Creo que hemos traído todos los viajes al extranjero. Figuran las fechas, naturalmente, los lugares a los que se ha ido, el motivo y las personas. En la relación de viajes al extranjero hay que tener en cuenta —también se dice al final— que varios de ellos, casi la mitad, han sido sufragados por instituciones internacionales, organismos internacionales, que han pedido la comparecencia o la presencia de defensores en Ginebra, ante Naciones Unidas, o con motivo del *twining* que España ha hecho con la Unión Europea para mejorar y completar Ombudsman, defensores de otros países, por ejemplo, Turquía. El programa de la Unión Europea, que ha ganado España junto con Francia, obliga a personas de la Casa, de la institución, a asesorar y a acompañar el desarrollo del defensor turco, lo que hace necesario viajar con relativa frecuencia a Ankara, sufragado naturalmente por la Unión Europea. Hay algunos otros casos, pero hemos traído unas muestras. Está la fecha, el motivo del desplazamiento, las personas y la cuantía total, como se puede ver: Gastos totales: billete, alojamiento, traslado, manutención, 40 153,16 euros. Están todos los viajes internacionales.

Pasamos al segundo capítulo de esta muestra, que contempla quejas, actuaciones y solicitudes de recursos de inconstitucionalidad. Tienen sus señorías los documentos en el informe, pero los mostramos aquí, haciendo una comparación escueta entre 2013 y 2014. Las quejas individuales; las agrupadas, que ya saben que son aquellas que plantean la misma cuestión —exactamente la misma—, si bien están firmadas por distintas personas, pero la respuesta es la misma; y las actuaciones de oficio. Recuerdo a sus señorías que en la última comparecencia anual, alguno de ustedes nos sugirió aumentar el número de actuaciones de oficio —parecía conveniente por los motivos que explicaron— y así lo hemos hecho. Hemos pasado de 347 a 489. Es un esfuerzo importante el que se ha realizado y nosotros creemos —lo veremos a lo largo de esta mañana— que ha dado sus frutos. Las solicitudes de recursos han sido menos en este ejercicio, porque recordarán sus señorías que en ejercicios anteriores, 2012 y 2013, hubo un número muy alto sobre todo de las relacionadas con los salarios de los funcionarios y la supresión en el año 2012 de una parte de la retribución de la paga extra. Eso no ha ocurrido en 2014, por lo que han disminuido estas solicitudes de recurso.

Tenemos la distribución por áreas de gestión y sectores para que veamos cuáles son las que tienen más actividad o actuaciones. En cuanto a las quejas, si nos fijamos en la columna de individuales, vemos la actividad económica, con un total de 1889; la política social, 1347; Hacienda, 1261; Administración de Justicia, 1283, y subsiguientes. Dirán ustedes: ¿por qué está en el sexto puesto Función y Empleo Público, con 4604 quejas? Se debe a las solicitudes que han hecho funcionarios de distintas comunidades autónomas y ayuntamientos relacionados, en parte, con la supresión de aquella parte de la paga extra y otros asuntos. Lo hemos puesto así y creo que está claro para sus señorías cuáles son los problemas que más han ocupado y preocupado a los ciudadanos a lo largo del ejercicio. En el informe está desglosado.

Resoluciones formuladas que comprenden recomendaciones, sugerencias, recordatorios de deberes y advertencias, suman un total de 1271; están también las aceptadas, las rechazadas y las pendientes. Y pasa siempre igual, como ocurrió también en el ejercicio anterior: las recomendaciones o sugerencias formuladas en el mes de octubre, noviembre o diciembre están contabilizadas, pero, lógicamente, pueden estar pendientes de contestación o de resolución; no obstante, podrían estarlo a estas alturas, porque nosotros hemos cerrado el ejercicio a finales de diciembre. Y estos son los datos.

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 143

10 de marzo de 2015

Pág. 4

Con esto termino de explicar la muestra a través del *power point*. Este último gráfico es nuevo porque incorporamos los tiempos medios de contestación. Lo detallaré a lo largo de la comparecencia. No se trata solo de tramitar quejas, sino de conseguir unos objetivos de eficacia, rapidez y agilidad en la respuesta —y con esto está todo dicho—, lo que nos obliga a actuaciones, pero también a las administraciones, porque, como ya les expliqué a sus señorías cuando hablamos de estas cuestiones en la última comparecencia, esta transparencia nos fuerza a todos a resolver y a cumplir con nuestra obligación. Por tanto, en cuanto a tiempos medios de respuesta —y subrayo el término medios—, el de la primera respuesta al ciudadano por nuestra parte es de 36,42 días. ¿Qué quiere decir esto? Que hay quejas que se ve enseguida que no pueden ser tramitadas porque no son de nuestra competencia, sino de otra instancia o se refieren a un procedimiento judicial. Y eso se ve, se puede resolver inmediatamente, siempre dando una contestación suficiente; pero suficiente no es despachar la queja diciendo que no, sino justificándola por este y este otro motivo, y, si es de otro organismo o institución, aconsejando otra vía posible cuando no es competencia del defensor. Por tanto, 36,42 días.

Pero además es que hay quejas muy complejas. Como ustedes conocen y hemos hablado en varias ocasiones, por ejemplo, las relacionadas con medio ambiente o urbanismo, ámbitos donde hay que cotejar y consultar una legislación compleja de una comunidad autónoma, de la estatal o un plan especial de un ayuntamiento. Eso requiere un tiempo y, por tanto, se tarda más, como es lógico. Por eso, también hay que ver el balance de aquellas que son complejas, que pueden ir dirigidas a varias administraciones, además de aquellas que desde el inicio está claro que se pueden tramitar, que pueden tener razón y que corresponden a una sola administración, o también que ni siquiera pueden ser tramitadas por no ser competencia del defensor.

Se produce la respuesta de la Administración. ¿Y cuánto tiempo tarda en darse la primera respuesta por parte de la Administración, en términos medios? La resolución del Defensor del Pueblo tras la respuesta de la Administración, 57,36 días. Tiempos medios de contestación de la Administración —como ya dijimos, la Administración también sale retratada aquí—: la Administración General del Estado tiene una media de 70 días, y en el gráfico pueden observar ustedes la media de la autonómica y la local. Respecto a la Fiscalía, hemos puesto una advertencia en el gráfico referente a que esta mantiene informado periódicamente al defensor, es decir, no lo hace queja por queja o asunto por asunto, sino que cada equis días contesta a un conjunto de nuestras actuaciones. Esa es la fórmula con la que trabaja la Fiscalía y por eso en el gráfico figura un mayor número de días. Y, en total, la media es de 78 días. Además, es la primera vez que ofrecemos esta muestra de los tiempos medios y lo seguiremos haciendo si les parece a sus señorías. Pero esto nos fuerza a todos, también a las propias administraciones, a actuar con inmediatez dentro de lo posible, porque no suelen ser actuaciones sencillas en la mayoría de los casos.

Estos y los demás datos están en la página web, pero queríamos traer una muestra ante sus señorías. Con la presentación de este informe, como ha dicho el señor presidente, nos ponemos al día en nuestra dación de cuentas y rendimiento ante el Congreso y el Senado. Todo lo realizado hasta el año 2014 está presentado: todos los monográficos y todos los documentos, aunque también tenemos alguno nuevo, del que hablaremos a continuación.

Ya les he explicado a sus señorías qué objetivos tiene la transparencia. No se trata solo de poner cuánto cuestan los viajes, cuáles son los sueldos para que se puedan conocer, verificar y dar cuenta de ellos, sino también de la eficacia en la acción, en la resolución, es decir, qué hacemos con este presupuesto, cómo trabajamos, qué presentamos, qué ofrecemos, qué deber cumplimos ante la opinión pública. Este es, en gran parte, el objetivo de nuestra página por lo que se refiere a la transparencia.

Como sus señorías recuerdan, también les explicamos que se había establecido para el ejercicio de 2014 que se pudiera entrar en el portal de la queja y obtener una contraseña. Así, el ciudadano puede acceder directamente a su queja y ver en qué estado se encuentra: por ejemplo, cuándo contestó el ayuntamiento, cuándo volvió a insistir el defensor si así fue, qué nueva respuesta hubo por parte del ayuntamiento, si se finalizó y ver un resumen de lo que contesta la Administración. De manera que el ciudadano puede conocer en qué estado se encuentra su queja desde su ordenador.

Como en ocasiones anteriores, el informe está formado por dos volúmenes. El primero muestra el presupuesto y las actuaciones realizadas: quejas, resoluciones, actuaciones de oficio, recursos y cuáles son las administraciones no colaboradoras, que ya son muy muy pocas —entre siete y ocho—; no recuerdo exactamente, pero son muy pocas. Se consigue ya que respondan todas, y saben que, si no es así, serán remitidas a la Fiscalía. Y, además, la segunda parte de este volumen recoge los textos referidos a las principales actividades de las principales áreas de trabajo, las más importantes. Finalmente, hay unos

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 143

10 de marzo de 2015

Pág. 5

anexos, publicados en versión electrónica, que contienen un listado de todas las actuaciones, de todas. Quiero destacar que el informe se edita también para poder ser leído en *e-book* y tableta —esto también es algo nuevo—, para facilitar su lectura, en una versión descargable desde la sección que se denomina Informes anuales del portal web. También se ofrece la posibilidad —lo hemos hecho tratando de llegar al mayor número posible de personas y ofrecer las mayores facilidades— de escucharlo en voz alta —lo trabajamos con la ONCE— para aquellas personas que pueden tener alguna discapacidad. Vamos a intentar llegar a todo el mundo que lo desee, con independencia de que pueda tener alguna dificultad para llegar al fondo del informe y de la actividad del defensor.

El presupuesto, como han visto sus señorías, se aproxima a los 14 millones de euros, aunque no llegamos, y hemos hecho un esfuerzo, del mismo modo que lo han hecho todos los ciudadanos y la inmensa mayoría de las administraciones públicas. En cualquier caso, hemos convocado algunas plazas para técnicos especialistas en distintas áreas y cuando se ha producido una vacante por jubilación, a través de un concurso público, publicado en el *BOE*, se ha anunciado en la página, se ha dado cuenta del resultado, se ha indicado cómo y quién se ha incorporado, cuáles eran los currículos de esas personas, etcétera. En definitiva, hemos procurado hacer las cosas con la mayor transparencia, imparcialidad y concurrencia, porque creo que hay que actuar así.

El número de quejas, como han visto sus señorías, ha sido de 23 186. En este sentido, quiero decir a sus señorías entre paréntesis que puede haber defensores que tengan otra manera de cuantificarlas —y no soy quien para juzgarlo—, pero las quejas para nosotros son algo más que las meras consultas telefónicas e implican que se inicie una actuación, un procedimiento, que puede ser más corto o más largo. Por tanto, no se trata de una mera información sino de algo más, de algo serio, donde se pone en marcha toda la maquinaria y lo estudian los técnicos. Puede haber defensores que tengan más, pero no sé cómo lo contabilizarán; lo que sí sé es cómo lo contabilizamos nosotros, de manera muy rigurosa, sin incluir cualquier cosa o cualquier solicitud de información, que puede no dar apenas trabajo y no deja rastro importante alguno.

¿Cuáles son los asuntos que más han preocupado? Los asuntos de carácter social, las rentas mínimas, las prestaciones para personas con dependencia —esta es una cuestión muy importante—; también los impuestos locales, como el impuesto sobre bienes inmuebles; los impuestos autonómicos o los impuestos de la Administración General del Estado; y también quejas relacionadas con actuaciones de entidades bancarias. En este último caso, nosotros no nos dirigimos a la entidad bancaria porque no podemos ni debemos hacerlo, pero sí se puede poner en conocimiento del Banco de España o de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, en función de la entidad y del fondo del asunto.

Tampoco podemos desdeñar las quejas sobre los retrasos de la Administración de Justicia. Sus señorías conocen bien esta materia y no voy a adentrarme más porque ya se imaginan, y lo hemos visto, que hay procedimientos judiciales que se fijan para el año 2017 o 2018, e incluso hemos visto algunas fotos de los juzgados de determinadas capitales de provincia, etcétera.

En relación con las actuaciones de oficio les diré que hemos hecho lo que alguno de ustedes nos solicitó en la ocasión anterior. En 2013, hubo 347; y, en 2014, 489; es decir, que ha habido un aumento importante. ¿Cuáles son los asuntos más destacados de estas actuaciones de oficio? Les pondré nada más algunos ejemplos. La inclusión de alumnos con discapacidad ha sido objeto de una actuación, la acogida de inmigrantes, los problemas por suministro energético y cortes de luz. En este sentido, escuché a principios de febrero al comisario español de Energía en el Congreso de los Diputados, y a través de los medios, decir que la Unión Europea va a tomar cartas en este asunto del suministro energético, de la pobreza energética, que no solo existe en España sino también en otros países de la Unión Europea y que estaban preparando un documento —no sé si será una resolución, una recomendación o una directiva—.

También hemos actuado en relación con los medicamentos para hacer frente a enfermedades oncológicas y para personas con otras patologías importantes. Se trata de hacer llegar los medicamentos más innovadores a las personas que los necesitan, también en el caso de la hepatitis. Nos hemos ocupado de esta cuestión y espero que estos medicamentos nuevos lleguen lo antes posible a las personas que los están esperando con verdadera ansiedad y necesidad.

Hemos actuado también sobre las cláusulas suelo, como saben sus señorías porque lo hemos hablado en diferentes comparecencias y se han adoptado dos resoluciones en relación con este problema, que han sido un abuso en muchos casos —no siempre— porque las personas que aceptaban estas condiciones de las entidades no conocían la cuestión y no eran conscientes del problema en el que podrían incurrir. En este sentido, ha habido dos actuaciones: la primera, el real decreto del 27 de febrero que elimina las

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 143

10 de marzo de 2015

Pág. 6

cláusulas suelo a deudores situados en el nuevo umbral que establece el código de buenas prácticas y, por tanto, se van a suprimir para un determinado número de personas; y, la segunda, la sentencia relativamente reciente del Tribunal Supremo de no aplicación en caso de que las actuaciones de las entidades bancarias a la hora de la inclusión de esta cláusula no hubieran sido transparentes, a partir de 2013. Por tanto, hay dos resoluciones de distinta naturaleza que afectan y que van a hacer disminuir los efectos de estas cláusulas para un número de ciudadanos que espero que sea alto.

Las recomendaciones también constan en este informe, como conocen sus señorías. Así, un grupo de ellas, versan sobre la reforma fiscal cuando esta estaba en proyecto o en tramitación. ¿Qué se ha logrado? Pues no se ha logrado todo lo que la institución pretendía, esa es la verdad, pero sí se han logrado algunas cuestiones importantes, y voy a mencionar alguna de ellas. Solicitamos la eliminación del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana, conocido como plusvalía, para los casos de dación en pago. Lo habíamos comentado en distintas ocasiones y esto se ha logrado. También recordarán sus señorías nuestra insistencia en que las subvenciones y ayudas públicas que reciben, por ejemplo las ONG, no se declaren hasta que no se haga efectivo el cobro de esa subvención. Y luego hemos logrado que se mantengan vigentes los coeficientes de abatimiento con limitación de 400 000 euros en la venta de inmuebles, lo cual evitaba una subida del valor del inmueble adquirido hace unos años, que podía ser un incremento enorme o disparatado y que no se correspondía realmente con el valor en el mercado, pero no hemos logrado —y aquí tenemos que contar lo conseguido y lo no conseguido también— que se mantuvieran los coeficientes de actualización que también eran un complemento a los de abatimiento para la valoración de la vivienda.

También en relación con asuntos económicos y fiscales hay una cuestión por la que el defensor viene luchando desde hace años. En esta comisión hemos dado cuenta de las actuaciones a lo largo de 2013, pero en honor a la verdad debo decir que las primeras actuaciones son muy anteriores. Nosotros veníamos sugiriendo y explicando qué era aquello de una Ley de segunda oportunidad. No sé si se entendía muy bien o no, pero comentábamos y explicábamos qué países de la Unión Europea tienen esta Ley de segunda oportunidad, y ya el Real Decreto de 27 de febrero incluye una Ley de segunda oportunidad. Nosotros nos alegramos mucho, y les recuerdo que en el año 2013 publicamos el informe Crisis económica e insolvencia personal: actuaciones y propuestas, donde estaba bastante detallado este propósito de facilitar a las personas y a las familias lo que ya había para las empresas, para las que ya había legislación a efectos de resolución de conflictos económicos, y así extenderlo a los particulares. Esto ha sido muy importante, desde luego para nosotros lo es, y vamos a evaluar en el tiempo a cuántas familias puede afectar. Esta Ley de segunda oportunidad es aplicable a los deudores de buena fe, ya no queda limitada a las empresas. Se establece un procedimiento a través de un notario o un mediador concursal. Es un procedimiento relativamente sencillo que no tiene coste, que puede reordenar y dar una salida a economías familiares absolutamente endeudadas que, en principio, aun cuando vendan el patrimonio que pudieran tener, no van a poder hacer frente a la situación de endeudamiento en la que han caído. Esta ley, que supongo que sus señorías conocerán y tratarán, da una salida, abre un vía para esas familias, y esto es muy importante. Como decía, hay un procedimiento judicial y hay un procedimiento extrajudicial. Se establece en el real decreto a quiénes se considera deudores de buena fe y cómo pueden actuar. A nosotros, con independencia de que observemos bien cómo se desarrolla este decreto, cómo se pone en marcha y cómo se pueden acoger las familias, nos merece una valoración positiva. Antes no existía nada en este campo para los particulares, y vamos a seguir con mucho interés el desarrollo y las actuaciones derivadas de este real decreto. Por tanto, en principio mostramos una valoración positiva.

En este campo de economía y hacienda también tenemos que referirnos al Código de buenas prácticas de entidades bancarias, algo en lo que habíamos insistido en varias ocasiones. En el real decreto se amplía el ámbito de aplicación de este código a efectos singularmente de deudores hipotecarios. Y hay una cláusula, que estoy segura que a sus señorías les interesa, para ampliar hasta 2017 el período de suspensión de ejecuciones hipotecarias, que es algo importante. Se elimina la aplicación de las cláusulas suelo a los deudores situados en el nuevo umbral del código y, por tanto, el número de familias que van a poder acogerse al código se amplía porque se eleva la cuantía y, también, se amplían los supuestos de especial vulnerabilidad para incluir a personas mayores de 60 años. En resumen, es positiva esta ampliación del código. Yo espero que todas las entidades bancarias lo utilicen, lo apliquen y puedan acogerse a él el mayor número posible de ciudadanos que lo necesiten.

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 143

10 de marzo de 2015

Pág. 7

Continuó rápidamente con otros campos y asuntos de carácter social, como el relacionado con la pobreza y la nutrición infantil. Saben que hemos actuado sobre todo cuando se aproximan las vacaciones. Como tampoco están muy lejos las de verano, se lo recuerdo a sus señorías. Nos preocupaba que al cerrarse los centros escolares por vacaciones, los alumnos se pudieran quedar sin los comedores a los que estaban acostumbrados estando necesitados de ellos. Las respuestas a nuestras solicitudes han sido diversas. Nosotros no entramos en decirle a un ayuntamiento o a una comunidad autónoma cómo debe resolver esta cuestión. Ellos tienen sus propios códigos para ello, pero les hemos llamado la atención y les hemos marcado unos objetivos. Yo creo que la respuesta ha sido buena y bastante razonable. Las comunidades autónomas actúan de distintas maneras: haciendo cursos o campamentos de verano, prácticas deportivas u otras actividades extraescolares, acompañadas siempre del momento del comedor. En fin, son distintas prácticas buenas que respetamos siempre y cuando evitemos que los niños se queden durante dos meses a falta de la debida atención alimentaria. Lo volveremos a hacer este año y, en general, las respuestas han sido positivas porque creo que ya hay una conciencia generalizada de que no se pueden desatender esas necesidades que son absolutamente básicas.

Asimismo, hemos actuado en otro campo, que en ocasiones anteriores he comentado con sus señorías y sé que también les preocupa, que es el de las víctimas del terrorismo. Tras reunirnos con todas las asociaciones de víctimas y tras escuchar sus quejas, muchas veces bien fundamentadas y comprensibles, hemos solicitado que en el estatuto de las víctimas que, por cierto, creo que está tramitándose ahora en esta Cámara, en el Senado, se incluya que las víctimas puedan, si así lo desean, tener participación en la ejecución penitenciaria para que se les informe de las acciones penitenciarias que se van a efectuar con el fin de que puedan alegar, si así lo desean. La queja de las familias es que se encuentran con resoluciones penitenciarias, cuando ya se han producido, que les duelen y les dejan asombrados. Por ello, solicitamos que por lo menos tengan la posibilidad de efectuar alegaciones y se les dé conocimiento de las acciones que en ese campo se van a emprender.

Hablando de cuestiones relacionadas con el terrorismo y el estatuto de las víctimas, hemos visto dos estudios muy interesantes. Uno es el de la Universidad del País Vasco sobre lo que se llama la socialización del sufrimiento y la tibia respuesta ante el terrorismo por parte de la sociedad durante décadas. El otro estudio es el de la Universidad de Deusto, también interesante e importante —creo que está en ejecución—, sobre la indefensión y la extorsión a la que muchísimos ciudadanos en el País Vasco, fundamentalmente —aunque fuera también—, han sido sometidos por parte de la organización terrorista ETA durante décadas.

A nosotros nos gustaría que en el estatuto de las víctimas se estudiara cómo pueden personarse las víctimas en procesos judiciales ante tribunales de carácter internacional. Nos ha llamado la atención y a mí, personalmente, me ha disgustado mucho la comparecencia de familiares de presos de la organización terrorista en el Parlamento Europeo hace pocos días. Por eso, espero que las asociaciones de víctimas no solo comparezcan ante el Parlamento Europeo, sino también ante tribunales para que tengan la ocasión de ser escuchadas.

En cuanto a los recursos de inconstitucionalidad hemos visto tanto el número, que había descendido, como las causas. A lo largo de este año, debido a que por un real decreto de finales de noviembre de 2013, en virtud del cual se retraía o se quitaba a los plenos de las corporaciones municipales competencias, las cuales se atribuían al alcalde en algunos asuntos de carácter económico, nos pareció que no se debían suprimir o detraer esas competencias que deberían permanecer para el pleno, y por ello se presentó el recurso de inconstitucionalidad sobre una disposición adicional tercera de ese real decreto.

Los estudios monográficos presentados, que ustedes conocen, están relacionados con el campo de las telecomunicaciones, con la escucha y el interés del menor; hemos dado mucha importancia a la escucha y al interés del menor en relación con las medidas de protección en procedimientos de familia, lo hemos explicado, y ahora está la segunda fase de este estudio, que es el derecho del menor en los procedimientos penales.

En cuanto al menor en los procesos de familias y muy relacionado con esta materia, también hemos hecho recomendaciones a la Ley de protección de la infancia, porque se nos envió por parte del Ministerio de Asuntos Sociales uno de los borradores de dicha ley e hicimos sugerencias en materia, sobre todo, de acogimiento familiar, en materia de protección del menor, de derechos del menor, y han sido recogidas en la misma.

En otro momento, presentamos ante sus señorías las actuaciones en materia de privación de libertad, nos referíamos entonces a los partes de lesiones.

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 143

10 de marzo de 2015

Pág. 8

El último documento, elaborado a lo largo de 2014, en colaboración con los defensores autonómicos si bien lo hemos presentado a comienzos de 2015, ha sido Las urgencias hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud: derechos y garantías de los pacientes. Este documento, que les hemos hecho llegar a sus señorías, demuestra la importancia de los servicios de urgencias, la buena aceptación y acogida, el interés que tienen los pacientes, los usuarios, los ciudadanos de estos servicios. El número de ingresos que hay en el año 2013, 26 millones de entradas por los servicios de urgencia, es un número altísimo que le hace a uno pensar en la importancia de estos servicios y en el interés que todos tenemos en que preserven las mejores condiciones para las actuaciones y para la atención a los pacientes. El informe está hecho no sobre determinados centros hospitalarios, porque no tendríamos capacidad para ello, sino en observaciones del conjunto. ¿Cómo hemos hecho estas observaciones del conjunto? Lo hemos hecho a través de doce asociaciones de pacientes, la asociación de médicos de urgencia y gestores de grandes hospitales, vía consejería de las comunidades autónomas, con documentos a los que nos han respondido, con reuniones diversas en distintas ciudades, con una amplia participación de estos grupos de trabajo; ha llevado dos años de trabajo, ha sido verdaderamente laborioso, y ha dado unos resultados interesantes, buenos en algunos aspectos y en otros muchos mejorables. ¿Estos últimos cuáles son? En infraestructuras, mejorar algunos servicios; en derechos de los pacientes, la privacidad en los servicios de urgencia, que es un campo que hemos señalado intensamente. Además de la privacidad, la explicación a los pacientes de su situación, la explicación a las familias, las posibilidades que tienen de reclamación —cómo hacerlas y cómo mejorarlas— y reforzar los conocimientos o las especialidades de los médicos, para lo que se propone crear una nueva especialización de médicos de urgencias hospitalarias. Sin embargo —como me gusta contarles todo con la mayor claridad posible—, tengo que decirles que no todos los colectivos médicos están a favor de la creación de esa especialidad, aunque sí son muchos que consideran que la especialidad sería buena. Hay otros que piensan que no tiene por qué haber médicos en este campo especial, sino que la medicina interna puede cubrir perfectamente la asistencia sanitaria de urgencia; lo exponemos con total transparencia.

Como saben muy bien sus señorías —pues alguno de ustedes estuvo presente—, en el año 2009 las Cortes Generales atribuyeron al Defensor del Pueblo la competencia en cuanto al Mecanismo de prevención de la tortura, los malos tratos, así como tratos inhumanos y degradantes —conocido habitualmente con las siglas MNP—. En este sentido, quiero decirles que hemos realizado las visitas oportunas a los centros de privación de libertad. En este informe se detalla que han sido 61 las visitas, muchas de ellas acompañadas por técnicos, por expertos de fuera de la casa —personas que provienen de los colegios profesionales, que forman parte de ese equipo durante dos años y que después van cambiando—. Lo que sí debo decirles a sus señorías es que las visitas son muy largas, muy prolongadas: hay visitas que duran tres días. En las visitas a un centro penitenciario o a centro de privación de libertad se observan desde los registros hasta los partes médicos de todos los días, se habla con los médicos, se habla con las personas que están ingresadas y se habla con los funcionarios. La duración de estas visitas es de dos días y medio o tres días. Yo he realizado doce visitas, pero la mía es más corta. Los funcionarios o técnicos especialistas permanecen más tiempo —yo hago una visita más rápida— para conocer a fondo la atención y las actuaciones que se llevan a cabo en el centro penitenciario.

Señorías, hemos comparecido en tres ocasiones en esta comisión a lo largo del año 2014 para dar cuenta de varios informes: El informe anual; para presentar los informes del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura; para presentar igualmente el informe sobre menores o adultos, procedimientos para determinar la edad; el que acabo de mencionar, relacionado con la escucha del menor; otro informe sobre telecomunicaciones, y el último que hemos presentado: La realidad catastral. También comparecimos, como es debido, ante los Plenos del Congreso y del Senado. Asimismo, los adjuntos —asistidos en alguna ocasión por técnicos del defensor— comparecieron en el Congreso o en el Senado en comisiones parlamentarias para tratar de los menores y las redes sociales, sobre la explotación y trata de los seres humanos, así como de los menores víctimas de trata. Como saben sus señorías, esta es una materia de la que nos hemos ocupado y nos vamos a seguir ocupando en el futuro. Asimismo, como ya he señalado, estamos llevando a cabo un proyecto internacional de asistencia al *ombudsman* de Turquía y, en el futuro, si la Unión Europea solicita nuestra cooperación, daremos asistencia a la fundación o mejora de algún nuevo defensor en otro país.

Señorías, nosotros entendemos bien cuáles pueden ser las dificultades de algunas administraciones para responder no solo ante las quejas sino para darnos los informes y la documentación que les pedimos o para contestar a las innumerables preguntas que les formulamos. Comprendemos las dificultades de

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 143

10 de marzo de 2015

Pág. 9

muchas administraciones, y sobre todo ayuntamientos, que tienen menos capacidad para responder y averiguar los datos cuando les solicitamos una ampliación de los mismos, pero también observamos —esa es la verdad— excusas o algunas reticencias por parte de algunas de ellas. En este sentido, nosotros no nos resignamos, estamos tras la queja o la actuación correspondiente una y otra vez hasta lograr una respuesta suficiente. Por otra parte, la queja —término establecido en la ley orgánica— que llega al defensor no es una queja del defensor; no es que el defensor se queje, como se suele decir en el lenguaje común: el defensor no se queja. No, quien se queja es un ciudadano o una ciudadana. Por tanto, no debe ser la Administración la que se queje de la queja. Si esta existe, puede haber algún motivo para ella. Por tanto, tenemos que averiguar si ese motivo existe y si es razonable.

En muchas ocasiones, dejamos constancia de manera expresa de nuestro reconocimiento respecto a algunas contestaciones, o por la actitud de rectificación, o —lo he comentado al inicio de mi intervención— cuando una ley nos parece conveniente o adecuada —como en el caso de la dación en pago o la ampliación del código de buenas prácticas para las entidades bancarias—, y también cuando la actuación proviene de una comunidad autónoma o un ayuntamiento. Nosotros proseguimos las actuaciones hasta el final, hasta conseguir una respuesta razonable por parte de las administraciones. No hay pasividad en nuestra actitud y tampoco felicitamos a las administraciones —como me parece haber dicho en alguna ocasión—, sino que agradecemos la información o la solución que nos dan, pero no las felicitamos porque no estamos aquí para felicitar a nadie.

Cuando observamos —y seguro que sus señorías lo seguirán muy de cerca— que hay un distanciamiento o que puede haber una desafección por parte de los ciudadanos hacia quienes ejercemos cargos públicos, es conveniente que recapitemos sobre los porqués. Y a mí me parece más prudente revisar nuestros criterios, reconocer nuestros propios errores y ser exigentes con nosotros mismos, porque los lamentos no nos consuelan ni solucionan, y el Estado social y democrático de derecho que nos hemos dado, y del que estamos orgullosos —y sus señorías también— permite las reformas necesarias; es el gran hecho de este sistema democrático y de este sistema de actuación pública que permite acercarnos al ciudadano y hacer las reformas necesarias; en suma, que permite perfeccionar el sistema político de derechos y de libertades, en contraposición con otros sistemas que no permiten reforma alguna.

Nosotros agradecemos siempre la atención que sus señorías nos han prestado —lo reitero en nombre de la institución y de todas las personas que trabajan allí y también en nombre de los adjuntos—, escuchamos con atención sus comentarios, sus alegaciones, sus críticas y sus propuestas a este informe, y los datos que este proporciona o aquellos otros extremos que sus señorías tengan a bien presentarnos a lo largo de esta comisión. Y, si el presidente y la Mesa lo estiman conveniente, actuaremos como sea oportuno.

No tengo nada más que decir en esta primera parte. Gracias.

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

Tal y como habíamos informado al principio, vamos a suspender la sesión durante cinco o diez minutos, y se reanudará con el turno de portavoces. El letrado tiene en su poder la lista de los que van a intervenir y, si alguien no lo hubiera hecho, se lo puede trasladar ahora.

Muchas gracias.

Se suspende la sesión. *(Pausa)*.

Tengo la lista de los cinco portavoces que han pedido intervenir: en primer lugar, la señora Sayós, después el señor Yanguas, el señor Boya, la señora Álvarez y el señor Bertomeu. ¿He olvidado a alguien? *(Pausa.)*

La señora Sayós i Motilla tiene la palabra.

La señora **SAYÓS I MOTILLA**: Gracias, presidente.

Gracias, señorías, por adelantar mi turno, y también porque hemos recibido el informe anual a su debido tiempo. Gracias también a usted, defensora. Quiero felicitarla como representante de la institución, así como a sus adjuntos, por el trabajo que han hecho y que realizan. Debo reconocer que alguna observación que hicimos en el año anterior ha sido recogida por su institución: por ejemplo, los contratos administrativos que ha llevado a cabo la institución —los pedí yo misma—, que nos lo ha explicado puntualmente, y es de agradecer que lo haga, aquí, en esta comisión.

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 143

10 de marzo de 2015

Pág. 10

Entrando en materia, con respecto al índice del informe, creo que el de este año es un poco más detallado, al menos es mi modesta impresión; por tanto, es de agradecer puesto que me ha facilitado también el trabajo de revisar el informe.

Respecto al análisis estadístico, solo remarcaré algunos puntos donde Convergència tiene algunas dudas —algunas nos las ha respondido, así que las pasaré de largo, pero me quedan otras—.

De nuevo debo felicitar la puesta en marcha del nuevo servicio para consultar las quejas presentadas por los ciudadanos, así como el acceso de personas con capacidades especiales, que nos ha señalado la defensora, al portal de transparencia de la página web.

La defensora del pueblo en 2014 recibió 23 186 quejas, unas 500 más que en el año 2013. Mi duda es si la mayor parte de las quejas que se han presentado son sobre impuestos —esto sí que nos lo ha explicado— y si en el ámbito de la Administración de Justicia la falta de recursos y las tasas judiciales tienen alguna influencia en estas quejas o solamente se deben a la cuestión de los procedimientos y a la dilación en los mismos. También, cómo no, debo resaltar que de las 23 000 quejas, 1813 proceden de Catalunya, es decir, un 7,8 %. Supongo que la colaboración con el Síndic de Greuges de Catalunya, como siempre, es buena y, por tanto, también debo agradecerse.

Igualmente, observamos que en los expedientes individuales la proporción, entre los que han entrado y los concluidos por las administraciones, es bastante parecida. Sin embargo, en los casos de expedientes agrupados, que en ocasiones afectan a muchas personas, el balance de expedientes concluidos con las administraciones autonómicas es mucho más favorable que el correspondiente con la Administración central. Esto es lo que deduzco del informe. En este apartado debo remarcar que el número de actuaciones de oficio en centros penitenciarios también es muy alto. La pregunta al respecto es si aún se producen casos de tortura en los centros penitenciarios españoles; si esto es lo que ha observado la defensora en sus diferentes visitas. Y a propósito de las recomendaciones de la defensora del pueblo respecto a años anteriores, ¿cuántas de ellas se han iniciado o se han cumplido? Si dispone de estos datos, le agradecería que nos los facilitara.

Respecto a vivienda y desahucio tenía algunas dudas, pero me las ha respondido perfectamente. También quería incidir en la segunda oportunidad, puesto que mi grupo muchas veces lo ha pedido en el Pleno del Congreso y del Senado, pero también nos lo ha respondido; por tanto, no me voy a detener en este punto porque, si lo hiciera, repetiría lo mismo.

Una observación o cuestión que me gustaría conocer es si hay alguna queja en relación con la corrupción, o la valoración en cuanto al incumplimiento de la Ley de la dependencia por parte del Gobierno.

En relación con el último apartado, el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, agradecería a la defensora que aclarase lo siguiente: Las recomendaciones, más o menos, las tengo bastante claras, pero hay seis recordatorios legales, algunos de los cuales no he detectado, quizá porque se me han pasado por alto o porque realmente no me he fijado bien —que también podría ser—, pero le agradecería que, si pudiera, los repitiera porque pienso que es importante este punto. También me gustaría saber si ha observado algún cambio o alguna mejora con respecto a 2013 en cuanto a dicho mecanismo.

En cuanto a la ejecución presupuestaria, nada que decir; nos lo ha explicado perfectamente. Solo quiero hacer la observación de que los pendientes de pago en el capítulo II son 741 000; no sé si nos lo podría aclarar.

Celebro que la defensora esté por la funcionarización de los trabajadores y no por la laboralización de su institución. Creo que debo felicitarla por ello.

No tengo ninguna duda más porque, más o menos, ya me lo ha ido comentando. Pido disculpas porque no podré escuchar su respuesta, pero sí la leeré atentamente en el *Diario de Sesiones*.

Muchísimas gracias.

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

Tiene la palabra el señor Yanguas.

El señor **YANGUAS FERNÁNDEZ**: Muchas gracias, señor presidente.

Señora defensora, adjuntos y demás equipo, desde luego, por lo que yo he podido leer es un informe completo el que usted hoy nos trae y nos detalla aquí.

Quiero iniciar mi intervención, como ha hecho la portavoz anterior, agradeciéndole a usted, a los adjuntos también y a todo el equipo, esa labor y ese informe que hoy nos han traído y nos están explicando. Me he ido fijando en varias cosas —voy a intentar ser, como siempre lo hago, telegráfico, porque en el

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 143

10 de marzo de 2015

Pág. 11

informe ya se puede leer con más detenimiento todo lo que se ha hecho— y voy a destacar el número de quejas. Más de 23 000 quejas hacen que las administraciones debamos trabajar más y mejor, porque siguen siendo —creo yo— muchas quejas de los ciudadanos a la actuación de todas las administraciones.

Es importante también el dato —y se ha hablado aquí— de los tiempos medios de respuesta. Que se esté esperando cien días o muchos más incluso para cualquier pregunta —ya sé que algunas son complejas, usted lo ha dicho— yo creo que sigue siendo muchísimo tiempo, y estamos en la senda de rebajarlo. Espero que podamos rebajarlo por expediente.

Como he dicho, no voy a entrar en ningún caso, pero me gustaría tocar dos temas fundamentales a mi modo de ver. Uno es el relacionado con el Defensor del Pueblo Navarra. He visto que hay un pequeño capítulo y, si es posible —no hoy, porque creo que hoy no se podrá hacer—, me gustaría saber qué quejas han ido del Defensor del Pueblo de Navarra a la institución del Defensor del Pueblo, hacia su institución, o sobre qué temas han versado esas quejas que pasan a su institución —por conocer un poco de qué se quejan los ciudadanos navarros—, ya que al informe del Defensor del Pueblo de Navarra también tenemos acceso. Y otro aspecto, en el que me voy a extender algo más, porque usted siempre lo hace y yo se lo agradezco, es el apartado 3.2: las víctimas del terrorismo. Ha hecho varias recomendaciones —lo pone en el informe— y, como usted conoce, en nombre de mi partido, Unión del Pueblo Navarro, al que represento, quiero hacer hincapié en que siga insistiendo en este tema del voto de las víctimas del terrorismo; me parece que es uno de los elementos más importantes porque estas personas, por el hecho de pensar de manera diferente a otros, han sido perseguidas y en muchos casos, desgraciadamente, asesinadas. Yo le insisto en que no ceje en el empeño. Y aunque la banda terrorista ya no está disparando, gracias a todos, gracias al Estado de derecho, queda mucho trabajo por hacer. Se lo vuelvo a decir, creo que usted es pieza clave en este tema. No nos vamos a cansar de repetirlo. Le voy a poner un ejemplo de lo que está pasando en Navarra. Me lo han contado anteayer. Yo soy alcalde de un pueblo de La Ribera, en el que no tenemos ese tipo de representación, ni Bildu, ni Amaiur, ni ese tipo de personas. El próximo domingo voy a inaugurar un cuartel de la Guardia Civil, que vuelve a Fitero después de 25 años. Y los miembros que van a formar parte de ese cuerpo, los guardiaciviles, ya se han incorporado a su destino y he estado hablando un rato con ellos abiertamente. La mayoría de ellos estaban destinados en el norte de Navarra —voy a obviar los pueblos en los que —repito— estaban destinados— y me dicen que salen de allí por la presión insoportable que están viviendo. Nadie les habla, no les alquilan viviendas, en definitiva, hay una serie de temas que son muy graves. Podemos hablar, si usted quiere, con ellos. Hace poco ha habido una condena a una abogada de Bildu en Tafalla por insultar a un miembro de la Benemérita. Y yo quería poner este tema aquí encima de la mesa, porque eso está pasando hoy. No me lo invento yo, sino que me lo cuentan, desgraciadamente, los actores de esta historia. A este respecto también le quiero entregar ahora —ya lo hice la anterior vez— este segundo tomo que ha editado el Gobierno de Navarra de *Relatos de Plomo. Historia del terrorismo en Navarra*. Estamos ahora en la batalla del relato y hay que ver qué pasó y cómo pasó. La verdad es que es desgarrador cómo cuentan las víctimas cómo lo han pasado y cómo lo están pasando. Hay una tercera parte que se presentó el otro día, en colaboración, los tres volúmenes, con el Ministerio del Interior del Gobierno de España. No dispongo todavía del tercer tomo, pero en cuanto me lo hagan llegar a mí se lo haré llegar a usted, porque creo que es importante que usted lo tenga. Igual ya lo tiene, pero yo quiero entregárselo cuando acabe esta sesión de la comisión.

Pasando de nuevo a la parte general y para finalizar, reitero el trabajo que hay detrás de este informe y me gustaría felicitarla una vez más, porque entiendo que está rodeada de buenos y grandes profesionales en la institución que a usted le toca dirigir.

Nada más. Buenos días y muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Yanguas.  
Tiene la palabra el señor Boya.

El señor **BOYA ALÓS**: Gracias, señor presidente.

Quiero sumarme también a los agradecimientos al equipo de la defensora del pueblo y a ella misma por este informe detallado. También al hecho de que esté aquí con la puntualidad que el presidente ha señalado. En fin, quiero agradecerles su trabajo. En los tiempos que corren, como he dicho en alguna otra ocasión, esta comisión tiene un enorme sentido y una enorme trascendencia. Por tanto, yo creo que del informe se puede destilar perfectamente cuál es el estado en este momento del conjunto de nuestra sociedad, cuáles son nuestros problemas y cuáles son realmente los problemas graves que viven los

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 143

10 de marzo de 2015

Pág. 12

ciudadanos. Hemos recibido estos días también el informe sobre el tema de las urgencias hospitalarias y me ha parecido un informe muy oportuno, muy detallado, en el que hay conclusiones muy importantes que las administraciones deben tener en cuenta.

Les quiero felicitar por el aumento de las actuaciones de oficio. Yo creo que esta era una cuestión que habíamos comentado en alguna otra de las comisiones anteriores. Creo que era absolutamente necesario y, por tanto, el aumento de estas actuaciones tiene mucha relevancia. Por otra parte, quiero comentar algunas cuestiones. Es evidente que el informe da para mucho, pero, para ser breve, quería comentar algunas de las cuestiones que preocupan a nuestro grupo de una forma más notable. Hay una recomendación, la 46.1, sobre un tema al que ha hecho usted mención hoy aquí, pero que creo que es un tema que hay que subrayar, el del procedimiento previo al corte de suministro eléctrico. Esto tiene mucho que ver con un asunto que usted ha comentado, el de la pobreza energética y con la cuestión estratégica que significa todo lo que está relacionado con la energía, no solo desde el punto de vista de la calidad de vida de las personas, de su salud y de la muerte prematura que ocasiona la privación de este derecho, sino también por el impacto que tiene sobre la propia actividad económica. Usted en su informe habla de la cuestión relacionada con el peaje de respaldo sobre el autoconsumo eléctrico y me parece que es un tema relevante. Supongo que en el Pleno tendremos ocasión de hablar con más detalle de esto.

Quisiera traer a colación también una cuestión que me parece importante, porque, sabe usted, señora defensora, que la ponencia que estuvo trabajando en el Senado sobre la cuestión de los riesgos de los menores en las redes sociales, ha acabado ya sus trabajos. Por tanto, hay unas conclusiones que apuntan a la existencia de un comisionado para el tema de las redes sociales y todo el desarrollo de la agenda para las cuestiones relacionadas con las nuevas tecnologías. En todo caso, estas recomendaciones apuntan también a la necesidad de que un adjunto del Defensor del Pueblo pueda velar de alguna manera por los derechos de los menores en este ámbito que, como usted sabe, es un ámbito en el que en este momento hay detectados una serie de riesgos graves para los menores. Por consiguiente, quería saber si a ustedes les han llegado ya estas conclusiones, si tienen noticia de ello, o, en todo caso, si han hecho alguna reflexión al respecto. Si no, simplemente les recomendaría que las valoren. Yo creo que su opinión en esta materia es muy importante. Como ha constatado esta ponencia, hay un gran vacío, y, por ello, sería conveniente que ustedes las leyeran y vieran de qué manera esta institución puede contribuir a dar soluciones a los riesgos y a los problemas que apuntan estas conclusiones, como digo, de la ponencia que ya ha acabado sus trabajos.

Por otra parte, quería hacer también mención a unas recomendaciones a las que usted se ha referido. Habla de la nutrición, de la malnutrición y de los problemas relacionados con los niños. Como usted sabe, lamentablemente, los niños han sido una de las víctimas colaterales más importantes de la crisis de la economía y de la crisis que hemos sufrido durante estos años. Hay cifras que ya he mencionado en alguna otra ocasión y que ustedes conocen bien. Un 30 % de niños bajo el umbral de la pobreza me parece un auténtico escándalo y ser el segundo país con más tasa de pobreza infantil en Europa tampoco nos puede hacer sentir orgullosos. Esta es una cuestión que usted ha apuntado aquí, pero quizás deberíamos ir más allá, señora defensora, yo creo que la cuestión no está únicamente en el comer. Efectivamente, la nutrición es importantísima. Creo que hay que valorar su recomendación y su respuesta en los términos en que se plantea, que son importantes, pero sabe usted que un niño pobre tiene un riesgo seis veces mayor de fracaso escolar que un niño en unas condiciones normales. Además, la reducción del 50 % de las becas de acceso a libros escolares, etcétera, etcétera, nos dibuja una situación realmente grave. En este sentido, creo que deberían ustedes seguir el hilo. Es decir, que no se queden únicamente en los temas de nutrición, sino que sigan insistiendo. Porque, de alguna manera, este país debe proteger a los menores. Tenemos la obligación moral de hacerlo. Y me parece que su institución debe ser, en este sentido, incansable y debe continuar trabajando en esta línea, poniendo en evidencia todos los problemas que hay detrás de este 30 % de pobreza, el problema que eso significa para el desarrollo normal de nuestros niños.

Por último, señora defensora, quiero terminar comentándole una cuestión de actualidad: la sentencia del Constitucional sobre la Ley catalana del Síndic de Greuges. Evidentemente, no voy a entrar a valorar la sentencia, no tendría ningún sentido hacerlo, pero viene a cuento porque sobre esta cuestión ya he reclamado información en alguna otra comisión. Más que entrar en los términos de discrepancia que puede apuntar la propia sentencia sobre los desacuerdos y la inconstitucionalidad de alguno de los ámbitos —y la sentencia también lo cita—, me parece importante plantearle si en este momento no debería usted suscribir un convenio, un marco de acuerdo con el Síndic de Greuges de Catalunya, con la institución

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 143

10 de marzo de 2015

Pág. 13

catalana, para establecer a su vez un marco de colaboración que normalizara un espacio de ayuda mutua entre las dos instituciones y que, por tanto, de alguna forma el conjunto de los ciudadanos perciba un mensaje claro en el que, más allá de la discrepancia, existe, sobre todo, la voluntad de poner las instituciones al servicio de los ciudadanos y de hacerlas eficaces y capaces de abordar con más rigor y mayores capacidades, si se puede, toda la problemática que en este momento nos inunda.

Muchísimas gracias.

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

Tiene la palabra, en nombre del Grupo Parlamentario Socialista, la señora Álvarez.

La señora **ÁLVAREZ ÁLVAREZ**: Buenos días.

Bienvenida y muchas gracias por su trabajo. Señora defensora, voy a iniciar mi intervención planteándole algunas consideraciones y preguntas, tratando de seguir un poco el índice del propio informe.

Las primeras cuestiones se refieren a la situación de la justicia, asunto que acumula gran número de quejas en todos los informes anuales, no solamente en este, y donde los asuntos relacionados con el derecho de familia adquieren gran notoriedad; asunto que a nosotros nos preocupa de manera particular.

Nos ha sorprendido —y se lo quiero manifestar— la recomendación de que sea remitido cuanto antes al Congreso de los Diputados el proyecto de ley de corresponsabilidad parental sobre la base —lo que nos sorprende es el argumento— de que esa norma puede ser garantía de la seguridad de los niños en situación de violencia de género. No sabemos en qué se basa esa suposición, porque a fecha de hoy los borradores conocidos con los que está trabajando el Ministerio de Justicia introducen elementos inquietantes que permitirían que progenitores violentos mantuviesen vínculos para la coerción hacia las madres y los hijos.

En anteriores informes ustedes ya se han fijado en el aumento de lo que podríamos llamar la querulancia insidiosa en relación con la violencia de género. A fecha de hoy, por tanto, nos cabe prever que, tal y como están planteados en estos momentos los borradores, esa norma se convierta en un nuevo instrumento para mantener vínculos victimizantes, y esto, lógicamente, nos preocupa.

Le agradecemos la información detallada sobre las cuestiones relacionadas con las dilaciones indebidas porque, efectivamente, pone en cuestión todo el sistema de justicia. El informe hace una descripción dantesca de la situación material de demasiados juzgados en España, que quedan descritos, si me permite la expresión, como desvencijadas estancias donde se hacían expedientes de manera incontrolada y que solo pueden favorecer dos cosas: situaciones de riesgo laboral para los trabajadores y, desde luego, la falta de garantías e inseguridad en los asuntos judiciales de los ciudadanos. La planificación presupuestaria ha condenado a la Administración de Justicia a una insuficiencia de medios que acrecienta las dilaciones y está poniendo en cuestión la eficacia de la Justicia. Me gustaría preguntarle si la institución conoce si la recaudación de tasas judiciales ha tenido algún tipo de impacto en la reducción de los déficits que están acumulando los juzgados y, en todo caso, si tiene previsto interesarse por esta cuestión.

Nos gustaría saber qué opinión le merece al defensor del pueblo la respuesta dada por el Gobierno a las Naciones Unidas sobre el dictamen Cedaw, al que hace referencia el propio informe, que condenó a España y donde se manifiesta una ausencia de responsabilidad en un caso en el que la evidente falta de diligencia de diferentes instituciones y organizaciones contribuyó a un fatal desenlace al no atender adecuadamente las decenas de requerimientos de protección por parte de Ángela González, madre de la menor asesinada. No podemos permitirnos poner en riesgo la vida de mujeres y de sus hijos por malas prácticas, por inaplicación de protocolos o falta de formación de profesionales, y eso se repite con demasiada frecuencia. Este grupo parlamentario le ha remitido una queja específica de lo que entendemos que es un caso paradigmático que, desgraciadamente, se está repitiendo con demasiada frecuencia en este país. Y hoy viene muy a colación, cuando acabamos de tener noticia de dos nuevas víctimas mortales.

Es de agradecer el prolijo relato respecto a la situación de los centros penitenciarios españoles, y quiero manifestarle que adquiere especial relevancia por la gravedad que comporta la situación que describe de los enfermos de hepatitis C internos en centros penitenciarios que se hallan ahora mismo expuestos a una victimización que les puede costar la vida como consecuencia de una pelea entre administraciones, cosa que no podemos tolerar. Ello supone de facto una pena añadida por las administraciones penitenciaria y sanitaria a quien ya se encuentra en prisión.

Menos extenso es el informe sobre las tasas judiciales, que no ha merecido una atención preferente, a pesar de tratarse de un elemento que atenta de manera clara contra el acceso a la justicia, como el

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 143

10 de marzo de 2015

Pág. 14

propio Gobierno ha venido a reconocer de facto con su reciente rectificación. Sin entrar en valoraciones sobre la inconstitucionalidad de la norma, quisiéramos conocer qué opinión le merece la posibilidad de recomendar desde la institución al Ejecutivo la necesidad de que las pymes queden también exentas del pago de las tasas judiciales.

Respecto de las denuncias de malos tratos policiales, nos preocupa lo que parece una incapacidad real de la institución —y no porque no tenga voluntad de hacerlo, sino por las dificultades que le comporta— a la hora de comprobar la veracidad tanto de las acusaciones como de las alegaciones de defensa de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado.

Aunque en este capítulo le tengo que decir que lo verdaderamente alarmante son las referencias a la falta de garantías de las resoluciones sancionadoras por parte de las delegaciones del Gobierno contra la libertad de expresión y el derecho de reunión, algo a lo que hace referencia el informe. Su uso abusivo hace evidente la vocación del Gobierno de limitar y reprimir vía sanción derechos constitucionales. No es de extrañar, por tanto, que ese abuso, puesto de manifiesto en el informe, se complete, desgraciadamente, con el desprecio del Gobierno a las recomendaciones que hace la institución, incluida la de elaborar normativa que regule la utilización del material antidisturbios.

Es muy de agradecer el detalle con el que se describen las dificultades del mecanismo del voto por correo desde el extranjero y merece especial reconocimiento, al menos este grupo así lo quiere manifestar, el esfuerzo de la institución por conocer la situación de los presos españoles en el extranjero. A la espera del monográfico que han anunciado, queremos poner en valor los esfuerzos que está haciendo la institución por conocer personalmente la situación y, por supuesto, por promover acciones que mejoren las condiciones de los ciudadanos españoles.

Sobre los intentos de acceso irregular a través de los puestos fronterizos de Ceuta y Melilla, es preciso que la institución siga pendiente de la situación que se vive en ese perímetro fronterizo, donde la muerte de 15 personas, junto a las denominadas devoluciones en caliente, vienen mostrando al mundo la ausencia de procedimientos legales. Se está poniendo en evidencia que algunos sistemas de control no son lo suficientemente escrupulosos con el respeto a los derechos humanos, a la legislación española y a los convenios internacionales. No es de extrañar, por tanto, la falta de respuesta del Gobierno a la cuestión que les han planteado sobre el derecho de asistencia letrada a extranjeros en los procedimientos de ejecución de una expulsión del territorio nacional. En ese sentido, quisiéramos saber si ya nos puede avanzar el análisis que ha hecho la institución sobre la respuesta de la Comisaría General de Extranjería y Fronteras a la recomendación de revisar estos protocolos precisamente para garantizar el derecho de asistencia letrada.

Respecto a las últimas visitas realizadas a finales del 2014 a los CETI, queremos solicitar algún avance sobre las conclusiones trasladadas a la Administración, si es posible. Sabemos que han anunciado que lo harán en el próximo informe pero, si es posible un avance, se lo agradeceríamos. Desde luego, sí le pedimos que nos detalle algo más la situación en la que quedan los menores no acompañados como consecuencia del cese de tutela y extinción de la autorización de residencia.

La descripción de quejas que hace el informe sobre los centros de internamiento de extranjeros nos lleva a preguntarle cuáles cree la defensora que son las causas que han llevado a frenar la puesta en marcha de las mejoras que venían de la mano del nuevo reglamento de funcionamiento, y si cree que el nuevo reglamento verdaderamente puede aportar soluciones reales a un modelo de internamiento fuertemente cuestionado. Queremos animar a la institución a que, en relación a la trata de seres humanos, insista, como lo viene haciendo, en la necesidad de articular protocolos y atender el problema desde una perspectiva de derechos y reparación hacia las víctimas. Y queremos felicitarles por su previsión para realizar un estudio sobre asilo en España, porque ciertamente es necesario conocer a qué se deben las bajas cifras de solicitudes y concesiones de protección pese a nuestra estratégica situación geográfica. También le quiero felicitar por el anuncio de un estudio sobre acoso homofóbico.

Las quejas relacionadas con las becas, asunto que nos preocupa de manera particular, apuntan a replantearse el sistema actual de pagos en dos tiempos, ya que está obligando a muchas familias a solicitar préstamos, e incluso a ver cómo sus hijos abandonan los estudios por no poder financiarlos si los ingresos se siguen realizando ya avanzado el curso.

Le voy a felicitar muchas veces a lo largo de mi intervención, pero también quiero manifestarle alguna incomodidad. No nos ha gustado la redundancia de expresiones que achacan la responsabilidad de muchas situaciones objeto de queja a la crisis económica. Esto aparece de manera sistemática en todo el informe. Señora Becerril, son decisiones políticas las que llevan a eso que el informe, por ejemplo,

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 143

10 de marzo de 2015

Pág. 15

denomina generalización de la participación de los usuarios en la financiación de servicios. Es decir, y traducido para el común de los mortales, a lo que entiende la gente de la calle: extensión del copago que lleva en muchas circunstancias a la exclusión de prestaciones básicas.

En materia de dependencia el informe ha dibujado perfectamente cómo el retraso injustificado en la resolución de la revisión del grado y otros incumplimientos son en realidad un auténtico entramado de obstáculos que está convirtiendo el acceso a los derechos reconocidos en una auténtica estratagema para retrasar pagos o impedir el acceso definitivo a las prestaciones. Mi grupo parlamentario, señorías, planteará esta misma semana la revocación del copago en dependencia. El círculo perverso en esta materia se cierra con el impago de las rentas mínimas de inserción, al que el informe dedica una atención preferente, y la falta de atención a la desnutrición infantil como consecuencia de la falta de crédito o de la agilidad en el tratamiento de las solicitudes, y esto supone —y a nosotros nos parece gravísimo— rescindir el último recurso de quienes ya no tienen otras opciones.

Un año más el acceso a la vivienda digna se destaca a lo largo del informe, y le agradecemos especialmente lo completo de la información, aunque queremos remarcar el atentado que suponen al interés común dos situaciones: la venta de vivienda de alquiler de titularidad pública del Ayuntamiento y la Comunidad de Madrid, y —sobre esto quiero llamar especialmente la atención— los embargos de viviendas familiares habituales y únicas por deudas de escasa cuantía a la Seguridad Social, y no solo porque desatienda el artículo 47 de la Constitución, sino porque no resulta proporcionado y genera efectivamente una nueva necesidad de atender a esas familias. Dicho en román paladino: Es peor el remedio que la enfermedad. Valoramos positivamente la propuesta de su institución sobre la inclusión de las viviendas de la Sareb en el Fondo Social de Vivienda, entre otras cosas, porque es la posición mantenida por este grupo a través de distintas iniciativas.

Permítame que distendamos un poco la cosa. Supongo que se acuerda usted, y seguramente todos los presentes, de una frase que utilizamos mucho los españoles y las españolas que dice que el sol sale para todos. Si le preguntamos a cualquier persona cuál es el significado de esa expresión popular, nos dirán que la gente entiende con eso que el sol es gratis y nadie se puede adueñar de él. Por ello cuesta tanto que la gente entienda la expropiación de los derechos de aprovechamiento del aire y del sol en favor de las eléctricas. Coincido plenamente con su valoración de que la energía solar no debe ser sometida a cánones y le animamos a que abunde en la necesidad de reflexión sobre las condiciones en que se presta el suministro eléctrico, y le animamos también a que insista en la necesidad de una regulación del bono social asociado al nivel de renta para evitar discriminaciones injustas.

Voy terminando. En estos momentos la sustitución de contadores y la facturación reclaman mayor claridad —lo expresa el informe— y, sobre todo, transparencia, y es de agradecer de manera particular la contundencia con que el informe reclama la divulgación de información ambiental, porque es cierto que la explotación de hidrocarburos mediante técnicas de fractura hidráulica está generando en estos momentos consecuencias ya más conocidas, pero desde luego muy inquietantes que están alarmando con mucha razón a la población.

Quisiera finalmente hacerle cuatro preguntas, que no sé si me podrá contestar ahora, pero en todo caso le agradeceré que lo haga aunque sea por escrito. Con relación a los 40 millones de euros pendientes por salarios de tramitación a los que hace referencia el informe, ¿conoce el impacto de las medidas para agilizar los trámites de fiscalización del crédito? Sobre la situación de incapacidad hasta la fecha en que se produce la notificación de las resoluciones de alta médica, ¿ha hecho esta entidad un estudio de cuánto significa para los beneficiarios que se adopte el criterio de la Administración o el que está proponiendo el Defensor del Pueblo? ¿Valora la institución profundizar sobre las quejas que describen la existencia de contrataciones cercanas a la explotación? Y es una expresión que recoge el propio informe. O dicho de otra manera: ¿Tienen previsto, o hay posibilidad de abrir tal previsión, hacer un informe sobre el impacto de la reforma laboral? ¿Merece un monográfico que se valore este tipo de consecuencias? Y la cuarta y última pregunta es la siguiente: Cuando el Ejecutivo anuncia y dispone ayudas sin calibrar correctamente el número potencial de solicitantes, llevando a cientos de ellos a no percibir las pese a cumplir con todos los requisitos por falta de disponibilidad presupuestaria, ¿no piensa usted que la Administración está cayendo en publicidad engañosa? ¿Qué advertencias cabría publicar en este sentido?

Llegados a este punto solamente me cabe pedirle que, aparte de a las personas de su equipo presentes en la sala, transmita a todos los que desarrollan su actividad en la institución el agradecimiento del Grupo Parlamentario Socialista por su trabajo, que le puedo garantizar que es una auténtica guía de cuál es la situación en el país.

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 143

10 de marzo de 2015

Pág. 16

Muchas gracias.

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

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

El señor **BERTOMEU BERTOMEU**: Gracias, señor presidente.

Señorías, señora defensora del pueblo, una vez más queremos felicitarles a usted y a sus adjuntos primero y segunda, como también al resto del equipo, funcionarios y personal de la institución por el cumplimiento en la presentación dentro del primer trimestre del año del informe correspondiente al ejercicio 2014, un compromiso que viene cumpliendo año tras año, tal y como manifestó en su toma de posesión. También les felicitamos por los cambios referentes a la manera de dirigirse a las administraciones y a los ciudadanos, logrando una mayor proximidad y eficacia. La puesta en marcha el pasado año del portal de transparencia ha facilitado el conocer todas las actividades que llevan a cabo desde la institución del Defensor del Pueblo. Que por primera vez se pueda tener conocimiento de los tiempos medios en que el Defensor del Pueblo responda a las administraciones y a los ciudadanos también es un tema que valoramos muy positivamente, porque demuestra el interés en resolver los problemas dentro del plazo reglamentario en que el ciudadano pueda tener derecho.

Por parte del Gobierno se aprobó la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información y buen gobierno, que debemos enmarcar en la política general en relación con la mejora de las prácticas en la Administración Pública, que también se ha manifestado en los esfuerzos por la reforma de la Administración, CORA, en la elaboración del Proyecto de Ley del estatuto del alto cargo y del Proyecto de Ley de control de la actividad económico-financiera de los partidos políticos. Por lo tanto, esta ley ha incrementado y reforzado la transparencia en la actividad pública con la entrada en funcionamiento del portal de transparencia, con las consiguientes aperturas a una amplísima cantidad de información que con anterioridad se encontraba dispersa, difícilmente accesible, y en general era poco asequible para el ciudadano, pero también ha reconocido y garantizado el acceso a la información como un derecho subjetivo de amplio contenido en favor particular.

Tal como nos informaron en la anterior comisión celebrada el pasado mes de septiembre, han puesto en marcha el servicio informático de consulta sobre las quejas correspondientes al pasado año 2014; el mero hecho de que 2571 personas hayan utilizado este medio justifica la eficacia del mismo. Por lo que nos dicen en su informe, las quejas presentadas en este caso, 23 186, prácticamente vienen a ser las mismas que en 2013; en cambio, sí que es significativo el número de activaciones de oficio, 489, un aumento del 41 % que junto a las 467 recomendaciones —que comparadas con el anterior ejercicio suponen un aumento del 97 %— justifican el esfuerzo realizado por la institución del Defensor del Pueblo.

De sus recomendaciones y tal como se desprende de la memoria que nos presentan, manifiestan que algunas de ellas han sido reconocidas, como es el caso de la reforma fiscal en la que se elimina el impuesto sobre el valor de los terrenos de naturaleza urbana para los casos de dación en pago, y nos manifiesta su reiterada recomendación para establecer un procedimiento de insolvencia independiente, o la Ley de segunda oportunidad. Como supongo son conscientes, el próximo jueves en el Pleno del Congreso se debatirá el Real Decreto Ley 1/2015, de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de carga financiera y otras medidas de orden social, cuya finalidad es devolver a los españoles los esfuerzos realizados y ampliar los efectos de la mejora de economía a los sectores más vulnerables. Es un cambio fundamental en el tratamiento del endeudamiento al reconocer un sistema específico para personas físicas. Habrá mecanismos para conseguir que las familias puedan superar cuanto antes su endeudamiento y volver a empezar; se amplía, por tanto, el alcance del acuerdo extrajudicial de pagos para facilitarlos a personas y emprendedores. También se revisan los plazos de prescripción —pasa a ser de cinco años en vez de quince— y también es importante la ampliación del código de buenas prácticas, que ha permitido 12 000 reestructuraciones, 12 000 lanzamientos cancelados y 3500 daciones en pago hasta ahora, de forma que se dobla prácticamente el número de unidades familiares que podrán beneficiarse.

Entre las novedades de la ley hay que valorar el que los temas relacionados con las insolvencias tenían que pasar por el juzgado mercantil, y el mero hecho de que solo haya unos 60 juzgados no da respuesta a las demandas. Por lo tanto, con la nueva ley las insolvencias de personas físicas tendrán competencia en los juzgados de primera instancia y en caso de pequeñas empresas podrán acudir también a la mediación de las cámaras de comercio. No obstante, siempre es preferible intentar resolver el conflicto antes de llegar a la vía judicial.

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 143

10 de marzo de 2015

Pág. 17

También nos indican en su informe que han sido aceptadas recomendaciones sobre iniciativas destinadas a conseguir un mejor conocimiento en los foros internacionales del daño causado por el terrorismo. Han sido varias las medidas concretas llevadas a cabo en la presente legislatura en reconocimiento y apoyo a las víctimas del terrorismo. Con el fin de preservar la memoria de las víctimas y construir el relato de la verdad, se va a crear el centro memorial de las víctimas del terrorismo en Vitoria, que tendrá carácter nacional y cuyos objetivos son preservar y difundir los valores democráticos y éticos que encarnan las víctimas, construir la memoria, deslegitimar el terrorismo y concienciar al conjunto de la población para la defensa de la libertad, los derechos humanos y contra el terrorismo.

Otra modificación legislativa en tramitación a tener en cuenta es la modificación del Código Penal, con la introducción de la prisión permanente revisable, reservada para crímenes que causan más dolor y repugnancia a la sociedad, con el fin de dar respuesta penal proporcionada a su gravedad y a la alarma social que suscita. El Partido Popular, señora defensora del pueblo, ha estado, está y estará siempre junto a las víctimas, quienes constituyen para este partido un auténtico referente ético y moral en la lucha por la libertad y la democracia.

Otra de las indicaciones del informe es la presentación de 857 ciudadanos que expresan al Defensor del Pueblo su insatisfacción ante decisiones judiciales concretas; o sea, un 15,76 % en descenso respecto al año pasado. Las quejas dan a conocer las preocupaciones en ese caso sobre los procesos de familias en los que hay menores afectados y que han hecho tomar la decisión al Defensor del Pueblo de elaborar el estudio denominado: La escucha y el interés superior del menor. El Consejo de Ministros del pasado 20 de febrero remitió a las Cortes Generales los proyectos de ley y Ley Orgánica de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia; esa reforma modifica hasta doce leyes, entre ellas la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, que cuenta con casi veinte años. Esta reforma ha buscado el consenso entre los diferentes departamentos ministeriales, las comunidades autónomas, la Fiscalía y las asociaciones del tercer sector de acción social. Uno de los principales objetivos es el disponer de un nuevo marco de derechos y deberes y la especial atención a los menores más vulnerables. Por primera vez se fijan los deberes de los menores en el ámbito familiar, escolar y social, se deja de considerarlos como sujetos pasivos y se establece una mayor protección a los menores más vulnerables —extranjeros no acompañados, víctimas de trata, etcétera—, a los que se reconoce expresamente su derecho a la sanidad, la educación y los servicios sociales. Asimismo, las leyes inciden en una mayor participación de los menores a través del derecho a que sean oídos y escuchados.

En las recomendaciones formuladas por el Ministerio de Sanidad sobre la aportación de los usuarios en el copago de medicamentos, hay que tener en cuenta que el balance de la reforma sanitaria del sistema de aportación en farmacias es positivo, más equitativo. Al igual que el ministerio eliminó los copagos en transporte y otros, planteará a las comunidades autónomas suprimir el de los hospitales, de ese modo no se exigirá a los pacientes que aporten nada por los medicamentos que se les dispensen en los hospitales. La aportación del usuario en farmacia ha permitido un ahorro de 4236 millones de euros, un ahorro gracias al cual se han financiado en los últimos tres años 91 medicamentos innovadores.

En temas de servicios sociales, el ministerio va a reforzar el apoyo integral a la familia y la maternidad. Para ello ya han entrado en vigor medidas como la reforma fiscal, cuyas ayudas ya han solicitado más de 27 000 familias en solo quince días de vigencia, y por ello también el Plan integral de apoyo a la familia contará con más de 200 medidas para mejorar su protección.

En cuanto a la infancia, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, con la propuesta de la reforma de la legislación de protección a la infancia, convertirá a España en el primer país en incorporar la defensa del interés superior del niño como principio interpretativo, derecho sustantivo y norma de procedimiento. Entre las medidas se encuentra la modificación de la Ley de familias numerosas para que conserven el título hasta que el último de los hijos cumpla 21 años y 26 en el caso de estar estudiando. Como ustedes conocen, en los Presupuestos Generales del Estado para 2015 se multiplican las ayudas para atender a las familias con hijos a cargo en situación de pobreza. No obstante, somos conscientes de que se deben intensificar aún más esfuerzos para ayudar a estas familias.

Señora defensora del pueblo, gracias por su informe del año 2014. Como siempre, el Grupo Parlamentario Popular del Congreso y del Senado lo valoramos muy positivamente, tendremos en cuenta sus recomendaciones y esperamos que continúe en este intenso trabajo tan positivo para los ciudadanos. Gracias, señor presidente.

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

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 143

10 de marzo de 2015

Pág. 18

Señora defensora, tiene la palabra.

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

Muchas gracias, señorías, por sus comentarios, que denotan que han leído y se han interesado por el informe, y por las propuestas que nos hacen y las cuestiones que nos formulan. Les anuncio que para no extendernos demasiado y para precisar las respuestas a algunas de las cuestiones que ustedes han planteado, les enviaremos algunos datos por escrito; ello para no alargarlo y además ser concisos y lo más precisos posible.

Por tanto, voy a hacer un comentario un poco generalizado de las cuestiones que ustedes nos plantean, de las preocupaciones que ustedes expresan o también —no todo son preocupaciones— de las actuaciones que ustedes han visto bien planteadas y bien resueltas, que también es importante.

Las razones de la dilación en materia de justicia, por las que nos pregunta la señora Sayós y alguna otra de sus señorías, las conocen ustedes. Yo no puedo responder en nombre del Ejecutivo, ni muchísimo menos, ni tampoco en nombre de la Administración de Justicia. Nosotros creemos que la carga de trabajo —para expresarlo en términos generales y no inmiscuirme en administraciones por las que yo no puedo responder, ni debo— es muy alta y los instrumentos que la Administración de Justicia tiene no son todavía los absolutamente necesarios. Eso es lo que parece. Por ejemplo, sí observamos que los sistemas electrónicos que utilizan son dispersos o diversos, eso, desde luego, no debe facilitar a las administraciones de justicia las actuaciones, sino al contrario. Sé que esto es motivo de preocupación y de trabajo en el ministerio, pero, en fin, seguramente, sería mejor que el ministro o personas del Poder Judicial les pudieran contestar a ustedes, aunque esa es la impresión que nosotros tenemos. Las dilaciones existen y una muestra de la preocupación de los ciudadanos se ve en las quejas que hay al Defensor.

En relación con los centros penitenciarios —varias de sus señorías se han remitido a ello—, son excepciones, absolutamente excepciones, y lo subrayo —quiero dejar constancia—, los casos en que haya podido haber torturas. Si nosotros tenemos algún indicio de que pudiera haber tortura o trato vejatorio o inhumano lo ponemos en conocimiento del fiscal inmediatamente, actuamos de inmediato. Pero, señorías, son casos muy, muy, muy excepcionales. El comportamiento de las fuerzas de seguridad y de los funcionarios en los centros de privación de libertad es correcto. Nuestras sugerencias o nuestras recomendaciones sobre los déficits que observamos son, por ejemplo, en cuanto a las instalaciones, que no vemos que haya suficientes cámaras para observar algún acto impropio o que pueda ser lesivo. Otra cuestión que observamos —que también está en nuestros partes y en nuestras observaciones, aunque sea una redundancia decirlo así, pero así es— es en los partes de lesiones, que queremos que sean muy claros, y que haya partes de lesiones iguales en los centros penitenciarios y en caso de ser remitidos esos partes de lesiones —cuando llega una persona al centro penitenciario o caso de que hubiera una autolesión— al juez sean muy claros, no sean genéricos o demasiado escuetos para poder indagar si ha habido alguna cuestión no legal o alguna actuación no merecida, pero, repito, los centros penitenciarios españoles cumplen con la legalidad y con los convenios en materia de derechos humanos. Y, lo he dicho en algún momento también y no reparo en decirlo, hay acusaciones hacia centros de internamiento y hacia funcionarios que responden a unas estrategias de la banda terrorista ETA. Es así de claro. Y esto es hoy, fue ayer, fue anteayer y fue en el pasado. Pero tenemos que distinguir lo que es una actuación de personas que rodean o que asesoran o que apoyan a personas que están cumpliendo una pena por actos de terrorismo cometidos —ya hemos hablado antes de en qué situación dejan a las familias para siempre, situaciones que muchas familias no pueden, como es lógico y humano, superar—. Estas personas están asesoradas por letrados que denuncian, como medio de su estrategia, malos tratos o tratos inhumanos, etcétera. Pero creo que unos y otros sabemos distinguir cuándo hay alguna posibilidad de un hecho mal cometido en una mala actuación y cuándo es una denuncia a consecuencia de otras circunstancias o de otras estrategias.

Nosotros presentaremos en breve aquí un estudio sobre los partes de lesiones, cuando la Mesa y sus señorías nos permitan volver a comparecer antes del verano, si eso es posible, y hablaremos sobre los partes de lesiones y también sobre los presos extranjeros, asunto importantísimo al que se han referido varios de los intervinientes.

A nosotros nos preocupa la situación de los presos españoles en el extranjero y en honor a la verdad, esta institución se ha ocupado tiempo atrás también, y mucho, de ello. Nosotros proseguimos ocupándonos de esta situación y haciendo todo lo posible para que esos españoles que están en centros penitenciarios en el extranjero puedan regresar, puedan volver lo antes posible para terminar de cumplir su pena en España. Y cada vez que nosotros hacemos un viaje internacional, aunque sea por otros motivos, por

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 143

10 de marzo de 2015

Pág. 19

cualquier motivo, como una reunión de los *ombudsmen* iberoamericanos, por ejemplo, aprovechamos siempre, siempre, para ir a una o a dos cárceles o centros penitenciarios, bien sea en la ciudad de Lima, bien sea en otra ciudad, pero siempre lo hacemos. Hablamos con el cónsul o con el embajador de España, que nos suelen acompañar, y hablamos con las presas en cárceles de países iberoamericanos o con los hombres, y damos cuenta de ello. Es un campo en el que uno no se puede poner nunca ninguna medalla, pero la institución ha conseguido que algunos presos españoles, gravemente enfermos, que están en centros penitenciarios, en unas condiciones verdaderamente lamentables y malísimas, con falta de atención sanitaria, higiénica, etcétera, hayan podido regresar a centros penitenciarios españoles, cerca de sus familias y con un funcionamiento, además, suficientemente correcto. Esto es algo que el defensor hace desde hace tiempo y hemos proseguido con ello. Yo misma, cada vez que voy a una ciudad, o cerca de un centro penitenciario donde haya españoles, voy a visitar a estas personas.

Sobre la Ley de segunda oportunidad no me voy a extender más. La señora Sayós se ha referido a ella y también el señor Bertomeu. En los próximos días van ustedes a analizar y a estudiar bien esta Ley de segunda oportunidad y tendrán ocasión de expresar sus comentarios a la misma en la tramitación parlamentaria. Reitero que a nosotros nos ha parecido bien, nos ha parecido que es una vía nueva, una vía que abre oportunidades y que no existía antes. Vamos a seguir su evolución y cómo se pueden acoger a ella las personas y las familias. Las pequeñas empresas también pueden acogerse, lo que me parece un hecho muy satisfactorio, muy importante: no me gusta nunca hablar en términos exagerados en esta comisión, sino más bien escuetos. Como decía antes, no hablamos aquí de felicitaciones, pero, en fin, sí de reconocimiento de cuando las cosas se hacen bien; porque no todo es insatisfacción, ni muchísimo menos.

El señor Yanguas nos preguntaba sobre algunas cuestiones relacionadas muy directamente con Navarra, como es lógico, ya que es su circunscripción electoral. Le agradecemos sus comentarios y el trabajo que se ha tomado en analizar el informe, así como en valorar o poner de manifiesto los tiempos medios de respuesta. Desde luego, es la primera vez que se hace y espero que incite a que rebajemos todos los tiempos. Evidentemente, yo me ocupo de rebajarlos en la institución, aun comprendiendo las dificultades que tenemos, como decía antes, por la complejidad de algunas quejas, que afectan a varias administraciones, pero espero que las administraciones también respondan. Antes de empezar con este sistema, mandé una carta a los presidentes de comunidades autónomas, alcaldes de grandes ciudades, Federación de Municipios y Provincias, Gobierno de la nación, diciéndoles que íbamos a poner en marcha este sistema y que lo tuvieran presente. Creo que, en la medida en que todos nos habituemos a él, mejoraremos los tiempos y la concisión en las respuestas.

De Navarra nos llegan algunas quejas que nos traslada el defensor, puesto que es él quien tramita las de la Administración Local y las de la comunidad autónoma, pero fundamentalmente son las relacionadas con la Administración central. Se trata de asuntos que tienen que ver con Economía, Hacienda, Seguridad Social o, como dije al principio, con la Administración de Justicia. Pero le diré al señor Yanguas también que la elaboración del informe sobre las urgencias hospitalarias ha contado de manera muy especial con la participación del Defensor del Pueblo de Navarra, que una de las largas sesiones de trabajo se celebró en Pamplona y fue muy satisfactorio su desarrollo, así como las conclusiones a las que se llegó, como le hemos manifestado.

En cuanto a algunas cuestiones relacionadas con el terrorismo, no me voy a extender ya más por haberlo hecho en la presentación, pero saben ustedes de nuestro apoyo a las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado y a quienes se han jugado la vida, especialmente la Guardia Civil. Nosotros apreciamos el valor, el esfuerzo y el trabajo que vienen haciendo desde años atrás y el que siguen haciendo en estos momentos. Y espero que en este cuartel al que usted ha hecho referencia, las personas que trabajan y viven allí tengan una vida absolutamente normal, como todos los ciudadanos, sin ninguna discriminación ni diferencia. Valoramos altamente el trabajo que estas personas desarrollarán en el municipio, como supongo que en otros muchos del entorno e incluso, seguramente, en toda la comunidad autónoma.

Agradezco también al señor Boya el interés que hoy se ha tomado en estudiar el informe, como el interés que se tomó en otras comparecencias nuestras para documentarse bien y analizar bien nuestras actuaciones. Es verdad, las actuaciones de oficio han aumentado; nos lo dijo usted y nos lo dijo también alguna otra de sus señorías en ocasiones anteriores. Han aumentado en cuantía de forma muy relevante y eso supone una carga de trabajo grande, porque hay que pensar bien, expresar bien esa formulación de la recomendación, de modo que resulte acorde con la legalidad, al tiempo que sea viable, porque no podemos hacer recomendaciones —sería un descrédito para la institución— que supongan una y otra vez incremento de gasto. Quizás haya ocasiones en las que habrá que pedir incremento de gasto, pero estará bien justificado, bien expresado, será viable, será posible; si no, no tendríamos el rigor que creemos que

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 143

10 de marzo de 2015

Pág. 20

debemos tener. Y, en consecuencia, también es alta la aceptación de las recomendaciones, muchas veces derivadas de las actuaciones de oficio: en torno al 72-73 %. No obstante, quisiéramos incluso conseguir más, para lo cual hay que fundamentar bien nuestra actuación y subsiguiente recomendación.

Los cortes en suministro eléctrico deben ser preocupación de todos y, desde luego, de la institución. Por eso, se lo hemos expuesto al Gobierno y por eso he hecho referencia a las explicaciones y la información que dio en el pasado mes de febrero el comisario de Energía de la Unión Europea sobre la posibilidad de que la UE actúe en esta materia, sobre todo haciendo referencia a los cortes de suministro para familias y personas que no tienen capacidad económica suficiente para hacer frente a este suministro de primera necesidad.

Sí creo que se ha conseguido —seguramente, no solo por actuaciones del defensor, sino también de distintas instancias, y supongo que de las Cortes Generales también— que las facturas sobre suministro eléctrico sean más inteligibles, bastante más. Ahora podemos conocer cuál ha sido el gasto por consumo y distribución y cuáles son otros conceptos al respecto que no son por consumo, es decir, las primas, las subvenciones y los impuestos. Y ya se observa en las facturas de algunas compañías perfectamente este desglose: cuánto se refiere a cada concepto y cuánto del porcentaje de una factura de un individuo o familia corresponde a cada uno de ellos. Esta es una aclaración muy importante.

El señor Boya hacía consideraciones también sobre los problemas de los menores, en concreto, la insuficiente nutrición de los niños y los problemas derivados de la necesidad de adquirir libros de texto. Nos hemos ocupado de las dos cuestiones y vamos a continuar. Sabemos que el objetivo es que los libros de textos sean gratuitos, puesto que forman parte de la educación pública gratuita, son un elemento más de esta gratuidad y, por tanto, ellos también deben serlo. Vamos a proseguir con nuestras recomendaciones y entre ellas figurará el que los libros puedan ser utilizados por varios alumnos, en sucesivos cursos, y que no tengan que cambiarse constantemente. Como he dicho en algún momento, los libros deberían servir durante al menos 5 años, y eso exige dos cosas: primero, que no se cambien los textos; y, segundo, que los alumnos comprendan que ese libro pasará a otras manos y, por tanto, que no son propietarios sino que utilizan un bien, que también han pagado sus padres, y que debe transmitirse a otras personas. Me parece que eso es un valor en la educación.

Para terminar con las cuestiones que planteaba el señor Boya le diré que, naturalmente, aceptamos la sentencia unánime del Tribunal Constitucional sobre las competencias del Síndic de Catalunya en este caso y que aclara algunas cuestiones importantes sobre todo en relación con las competencias del Síndic y, por tanto, del Defensor del Pueblo de España, en materia de Mecanismo nacional de prevención de la tortura y la responsabilidad y la dación de esta cuenta y de estos hechos en organismos internacionales. A mí me parece que es importante y todos, como demócratas, naturalmente aceptamos la sentencia.

Procuró que las relaciones con el Síndic sean correctas, aunque hay veces que estas cosas se consiguen mejor o no del todo. Cuando es menester nos reunimos y, en este sentido, el *síndic* y su equipo han participado en la redacción de este informe sobre urgencias hospitalarias. En un par de meses celebraremos una reunión de coordinación, habrá otra en el mes de septiembre y, repito, las relaciones van por buen camino. Desde mi modesto punto de vista, no hace falta normalizar nada, entre comillas, porque están absolutamente normalizadas y son correctas.

La señora Álvarez ha comentado muchos extremos y también ha hecho interesantes comentarios sobre puntos de nuestro informe. Ya he hecho referencia a los problemas derivados de la administración de justicia pero, además, se interesa —y hace muy bien— sobre los problemas derivados de la violencia de género. Hemos hecho alguna última recomendación interesante —aunque también se hayan hecho en el pasado— relativa a las visitas a los menores de los padres acusados de maltrato. Nos preocupa que padres que estén incurso en un procedimiento judicial por violencia de género puedan hacer un mal uso de esas visitas a los menores, un abuso o un trato sumamente incorrecto hacia ellos. En cualquier caso, se trata de una decisión judicial, de acuerdo con la legalidad, y es el juez quien debe determinar si el padre tiene o no acceso a las visitas. Por tanto, nos hemos limitado a llamar la atención sobre este extremo porque no podemos decir al juez, ni mucho menos, qué es lo que debe hacer. Sin embargo, repito que hemos llamado la atención sobre este asunto porque nos preocupa.

En relación con la situación de los juzgados, ya he hecho referencia a ella al responder a intervenciones anteriores y no les quiero cansar.

Preguntaba usted cuánto han supuesto de recaudación las tasas y la verdad es que no se lo puedo decir.

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 143

10 de marzo de 2015

Pág. 21

La señora **ÁLVAREZ ÁLVAREZ**: No he preguntado eso. Me refería a si habían ido a beneficio de la mejora de la situación de los juzgados.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO** (Becerril Bustamante): Eso es, que a qué se había asignado esa recaudación.

Yo he escuchado alguna explicación del señor ministro al respecto, pero no me atrevo siquiera a repetirlo porque esa es una responsabilidad del señor ministro y yo podría interpretarlo mal. Yo he escuchado y me he informado, pero insisto en que no se lo puedo decir porque no es un asunto de mi competencia sino que será de la Agencia Tributaria y del Ministerio de Justicia, y me podrían recriminar que me inmiscuyera en esa materia.

Se ha referido a las víctimas de la violencia y a los posibles delitos por abuso sexual y le diré que es una materia que también nos ha preocupado. En este sentido, nos ha preguntado por un caso muy concreto y en este momento no le puedo contestar, pero lo consultaré y le haré llegar por escrito la respuesta que proceda porque no quiero dar un dato indebido sobre esta persona.

Creo que las referencias que he hecho a los presos en el extranjero con anterioridad responden también a parte de sus inquietudes y seguiremos hablando en otras comparecencias al respecto puesto que presentaremos el informe al que he aludido anteriormente.

Sé que a sus señorías en general, y a usted misma, les ha preocupado y ocupado el perímetro fronterizo de las ciudades españolas de Ceuta y Melilla, y que se han ocupado de este tema, como lo ha hecho el Senado en el Pleno y también el Congreso de los Diputados en varias ocasiones. La modificación de la ley en materia de seguridad que afecta a la vigilancia de estas fronteras, que son fronteras españolas y, por tanto, de la Unión Europea, como tantas veces he dicho, creo que mejora bastante los procedimientos de cara a vigilar y tramitar las peticiones de aquellas personas que solicitan la entrada para pedir a continuación asilo porque están perseguidas, porque huyen de la violencia, de la guerra o por otras circunstancias. En este sentido, la Unión Europea —como ustedes saben— ha concedido unas cuantías que, en principio, permiten instalar en los puestos fronterizos infraestructuras para acoger a estas personas y estudiar sus solicitudes de asilo debidamente. La contribución de las ONG va a ser muy importante, y las fuerzas de seguridad y los funcionarios públicos también estarán en estos centros de atención y de acogida a personas que solicitan el asilo.

Yo me alegro de que el comisario griego de la Unión Europea haya anunciado que va a visitar España para conocer las fronteras españolas; me alegro mucho. Hemos dicho en muchas ocasiones que la comisaria anterior en cinco años podía haberse tomado la molestia de venir antes de aleccionarnos o hacernos recomendaciones desde Bruselas, donde estas cosas se ven con distancia. Hay que ver las circunstancias allí; yo me alegro, repito, de que el señor comisario haya anunciado su visita. Me consta que han venido técnicos que trabajan con el comisario a visitar estos lugares de Ceuta y Melilla; por tanto, deben tener ya información de primera mano que completarán con su visita, y estaremos a lo que nos diga el comisario tras esta visita.

¿Qué hemos dicho nosotros en relación con los CETI y los CIE? Se lo comento de manera muy resumida, sobre todo a usted que se ha interesado por ellos. Los funcionarios españoles que desarrollan su labor en los CETI hacen un trabajo muy difícil y lo hacen muy bien, respetando los derechos humanos, con magnífica profesionalidad. Ocurre que hay momentos en que los CETI están sobrepasados, cuentan con un número de personas para los que no están preparados estos CETI y se producen problemas; problemas con las mujeres, problemas con los menores, que nos preocupan mucho, y hacemos constantes visitas a los CETI para recordar que se atienda de determinada manera a los niños, que a las familias se las agrupe, que se las separe de otros grupos de personas o de grupos que pueden ser violentos o que pueden tener algunos comportamientos muy inconvenientes para esas familias o para estos menores.

En relación con los CIE —se da cuenta en el informe— hemos hecho visitas por supuesto a todos los CIE de España, pero a tres CIE en el extranjero: uno en París, otro en Rotterdam y otro en Londres —he ido yo personalmente— y las recomendaciones que hacemos al Ministerio del Interior tras esas visitas son para mejorar las infraestructuras, para facilitar la comunicación de esas personas con sus abogados, para ver cómo hacen en estos países para facilitar igualmente la comunicación de esas personas con sus familias, para que las instalaciones estén bien mantenidas y bien cuidadas durante todo el día. Fundamentalmente se trata de este tipo de recomendaciones.

Hemos observado también que en algunas de estas ciudades la estancia de estas personas que han entrado de manera ilegal en el país se puede prolongar durante muchísimo tiempo. Tienen una legislación mucho más amplia o permisiva para que estas personas sean o devueltas a sus países o puestas en libertad; pueden permanecer muchísimo tiempo. Nuestra legislación es mucho más estricta y mucho más severa; tiene

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 143

10 de marzo de 2015

Pág. 22

unos plazos mucho más reducidos. Son algunas de las observaciones que hemos hecho in situ. Yo misma he ido y tengo pendiente acudir a algún centro próximamente en Alemania para ver cómo actúan allí. Desde luego, son centros de internamiento que están al lado de los aeropuertos, porque cuando se dan las circunstancias —y de acuerdo con la legislación del país— esas personas son devueltas a los países de origen.

Me ha formulado la señora Álvarez cuatro preguntas que se las voy a contestar por escrito, de manera más precisa, y en los próximos días tendrá una respuesta.

Finalizo, en términos generales, con las preguntas o cuestiones que plantea. Los problemas que se puedan derivar de la venta de viviendas públicas a empresas privadas o fondos —que, al final, son empresas privadas— cuando los hemos visto y los hemos diagnosticado, nos hemos puesto en contacto no solo por escrito, sino que también hemos mantenido una reunión —a la que ha asistido el adjunto segundo en varias ocasiones— con la propia Administración para exponerles lo que los ciudadanos nos dicen sobre el mantenimiento y los costes de esa vivienda que antes era de la Administración, de una comunidad autónoma, del ayuntamiento y que ahora está en manos de una empresa privada. Quiero dejar clara una cosa, que lo primero que se nos dijo es que es acorde con la legalidad vigente. La ley permite esa venta, pero si luego las condiciones, las circunstancias o el uso y las contribuciones que deben hacer los vecinos para el pago de esa vivienda plantean problemas nosotros desde luego sí actuamos, y lo hemos hecho.

Para finalizar, le agradezco también al señor Bertomeu el interés que ha mostrado, así como que se haya estudiado el informe. Coincido con usted. Naturalmente que coincidimos en los avances en materia de transparencia —la fórmula nueva para consultar la queja es un avance también— y, como he dicho antes, seguiremos manteniendo o elevando, si es posible, nuestras actuaciones de oficio para conseguir eficacia en nuestras recomendaciones y en los trabajos que se hacen en la institución.

Hemos valorado de manera positiva esta ley de segunda oportunidad sobre la que ustedes se expresarán en las próximas semanas. Celebro especialmente que se amplíe el código de buenas prácticas, como he dicho, a efectos de las entidades financieras y de las deudas hipotecarias; celebro que este código extienda el no desahucio, el no lanzamiento, por lo menos hasta 2017. A mí me parece que es una buena medida, que es una buena práctica porque las circunstancias difíciles para muchas familias lo estaban exigiendo.

En cuanto a la Ley de protección a la infancia, que no es reforma, es Ley de protección a la infancia, nosotros agradecemos y reconocemos que se han incluido recomendaciones nuestras. Fue bueno que se nos diera ocasión para expresar nuestras consideraciones. Nos gustaría que el Gobierno nos pudiera enviar un borrador cuando se está trabajando en alguna materia en la que nosotros hemos intervenido o sobre la que nos hemos manifestado, como ocurrió con ocasión de esta Ley de protección de la infancia, en la que pudimos formular recomendaciones que han sido atendidas y esperamos poder seguir haciéndolo en el futuro.

Sé que han quedado cuestiones por responder, pero no quiero extender excesivamente mi intervención. Sé de su preocupación por los menores y el uso de las redes sociales, y vamos a estar muy atentos a ello. Como he dicho, el defensor adjunto participó en la comisión especial creada en las Cámaras para estudiar esta materia, y vamos a seguir insistiendo en ello.

Se me olvidaba responder —y con esto termino, señor presidente— a la señora Sayós, que nos preguntaba por el cierre del ejercicio presupuestario, por qué no se había ejecutado todo el presupuesto. Las facturas derivadas de las actuaciones de las empresas adjudicatarias de un servicio que hemos podido ver en la página web se pagan cuando la empresa las presenta. Y si las presenta con unos meses de retraso por cualquier circunstancia, porque es su manera de actuar, etcétera, pues nosotros las atendemos cuando nos son presentadas las facturas. Desde luego, lo que no hay en esta institución es demora porque el presupuesto es el justo, es el necesario, es el conveniente y se atiende. Creo que son otras las administraciones que pueden tener dificultades para pagar a proveedores y a empresas, nosotros, no. Nuestro presupuesto es el conveniente pero, además, está muy seguido al día. Nos permite observar cómo se va desarrollando y ejecutando de manera minuciosa y precisa.

Gracias, señor presidente. Muchas gracias, señorías. Si ustedes me solicitan a continuación ampliar alguna respuesta, pues yo se la puedo completar en los próximos días con mucho gusto.

Gracias, señoras y señores diputados y senadores.

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

Con esto concluimos la sesión y convocamos hoy mismo una reunión de la Mesa y Portavoces para fijar la próxima reunión en este período de sesiones.

Se levanta la sesión.

**Eran las doce horas y cincuenta y cinco minutos.**