



# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Año 2016

XI LEGISLATURA

Núm. 6

Pág. 1

## DE RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO

**PRESIDENCIA DEL EXCMO. SR. D. JOSEBA ANDONI AGIRRETXEA  
URRESTI**

**Sesión núm. 2**

**celebrada el martes 5 de abril de 2016  
en el Palacio del Congreso de los Diputados**

Página

**ORDEN DEL DÍA:**

**Comparecencia de la señora Defensora del Pueblo (Becerril Bustamante), sobre informe del Defensor del Pueblo correspondiente a la gestión realizada durante el año 2015. A petición propia. (Número de expediente del Congreso 260/000001 y número de expediente del Senado 780/000001) .....**

**2**

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 6

5 de abril de 2016

Pág. 2

### Se abre la sesión a las once y treinta minutos de la mañana.

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

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

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

Señora defensora, cuando usted quiera.

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

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

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

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

Si me lo permite el presidente y sus señorías, vamos a ver esta página aquí, aunque se ve un poco clara por la luz, pero esto es inevitable porque las cámaras de televisión necesitan esta luz. Esta página web contiene toda la información desde el año 2014 hasta el día de hoy. Toda la documentación y todos los estudios realizados en años anteriores por la institución también se pueden encontrar aquí. Vemos que en la página consta el informe anual que vamos a presentar ahora y tiene una *Home* donde se explica lo que se ha hecho en 2015, el proyecto de cooperación que mencionaré a lo largo de la intervención con el Ombudsman de Turquía, una recomendación hecha hace pocos días sobre violencia de género y también algunas consideraciones sobre las devoluciones colectivas de refugiados que, como saben ustedes, no están permitidas; por eso, se habla de rechazo, porque no caben las devoluciones colectivas. Están los datos de las

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 6

5 de abril de 2016

Pág. 3

recomendaciones y sugerencias efectuadas —1.319— y también los recordatorios y advertencias. En total son 1.503 —que es lo importante— las recomendaciones efectuadas a lo largo del año 2015 y se recoge su estado a día de hoy, porque lógicamente aquellas que se han formulado en los últimas semanas de 2015 ya han tenido su respuesta en 2016. Aceptadas hay 756; rechazadas, 246; y pendientes, 317. Llevan siempre un tiempo aquellas que son complejas y constan de varios puntos; sobre todo, si a juicio de la Administración competente significan aumento de gasto, llevan más tiempo y —como saben sus señorías— pueden resultar más complejas. Esta es la situación de las actuaciones relativas al año 2015.

Tenemos un *blog* y hoy tiene un artículo sobre refugiados escrito por el adjunto, don Francisco Fernández Marugán. Ruego que me disculpen porque no les he presentado —aunque ya los conocen la mayoría de ustedes— a los dos adjuntos. Se los presento formal y oficialmente a todos ustedes: don Francisco Fernández Marugán, adjunto primero, y doña Concepció Ferrer, adjunta segunda. La última imagen del *blog* es también de los refugiados. Todos los jefes de las distintas áreas de actuación de nuestra actividad van escribiendo semanalmente en el *blog*. Por eso hay un artículo sobre el centro educativo del Hospital Gregorio Marañón, hecho por el jefe del área de Sanidad; otro sobre instalaciones educativas, redactado por el jefe del área de Educación; otro sobre ruido, y así sucesivamente. Este es el *blog* y no les voy a entretener con esta materia.

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

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

Vamos a seguir mostrando otros aspectos de la *Home*. Uno muy importante, porque es una de nuestras atenciones fundamentales, es la referida a las quejas de los ciudadanos. Aquí hay una ventana que permite la presentación de la queja por esta vía. Desde luego, seguimos recibiendo y dando toda la facilidad para personas que se dirigen por teléfono o lo hacen de manera presencial, por carta o por correo electrónico, por supuesto; siguen siendo y serán durante mucho tiempo fórmulas perfectamente válidas. Esta manera de presentar la queja permite a un porcentaje importante de personas hacerlo con rapidez. En el margen izquierdo aparece un teléfono en el que se les puede ayudar si tienen alguna dificultad en este proceso. Por ejemplo, podemos ver un supuesto de la presentación de una queja de la siguiente manera. Se le pide una mínima identificación y que escriba su queja; se le puede dar una contraseña, si

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

así lo desea; posteriormente puede adjuntar la documentación, si es que hace falta alguna documentación o algún comprobante de algo, y se le da una clave, un número, de manera que podrá saber en cada momento en qué situación está su queja, si ha sido admitida, si ha sido remitida a un ayuntamiento o si se ha recibido. Podemos ver aquí un ejemplo con una prueba: para acceder a la queja esta persona tiene un número de expediente y vemos el estado de su queja, que ya ha finalizado. Aquí puede comprobar toda la tramitación, desde el momento en que se ha registrado hasta el momento de la finalización, con las contestaciones oportunas. Nos parece que es una manera de hacer el seguimiento de lo que a uno le afecta y le preocupa de manera rápida y facilitando la comunicación con el Defensor.

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

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

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

El presupuesto —lo saben las señoras y los señores diputados que estuvieron en la legislatura anterior en la Comisión— es suficiente; siempre hace falta la aportación de alguna persona, algún técnico o técnica nueva, pero no me quejo ni del presupuesto ni del equipo ni de las personas. Todo está ajustado, suficientemente restringido, limitado y supervisado. A partir del año 2012 hicimos rebajas importantes en

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 6

5 de abril de 2016

Pág. 5

materia de coches oficiales, de viajes, se suprimieron las dietas, porque lo estaban haciendo otras instituciones y sobre todo los ciudadanos debido a las necesidades del momento. Por tanto, nosotros también ajustamos los gastos, las inversiones y las retribuciones, pero la dotación presupuestaria que tiene es suficiente, al menos por el momento. Estos son algunos de los comentarios sobre la página web y, como es lógico, queremos que cada vez tenga mayor divulgación y llegue a un mayor número de personas.

En relación con el fondo, que seguramente es la parte más importante, como saben sus señorías, la institución recibe un número de quejas que a nuestro juicio muestran la opinión o la preocupación de los ciudadanos sobre distintas cuestiones. No es una encuesta, no es un centro de estudios sociológicos, tenemos que tener cuidado con las apreciaciones o conclusiones que sacamos porque nuestra muestra no es total, pero, como decía, reflejan preocupación o determinadas situaciones. Las quejas del año que nos ocupa, el año 2015, han sido 18.467. En este sentido, considero que en los años 2014, 2013 y casi segunda mitad de 2012 se produjo una subida impresionante y muy llamativa en cuanto al número de quejas. No puedo decirlo con total precisión, pero muy posiblemente estos años —segunda mitad de 2012, 2013 y 2014— reflejaron las sucesivas crisis económicas. Digo sucesivas porque veo que algunos economistas dicen que desde 2009 en España se han producido sucesivas crisis económicas, pero podemos hablar de la crisis económica, como mejor consideren. Pues bien, esos años muestran esas crisis o esa crisis, y en 2015 se produce un ligero descenso en el número de quejas.

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

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

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

Nos dicen los ayuntamientos que han cerrado muchos acuerdos con empresas eléctricas para velar por la fragilidad de las personas o de las familias que no pueden hacer frente al coste de la luz, pero seguramente esto hay que ampliarlo, extenderlo y vigilarlo para que no se proceda inmediatamente al corte de suministro, sino que antes se pueda valorar la situación con el respectivo municipio. Creemos que lo mejor es tratar con el municipio afectado o con el más cercano la situación de la persona o de la familia que no puede pagar o que no paga el recibo de la luz, y ver si hay razones para proseguir con el corte o para suspenderlo antes de tomar una medida tan importante y que puede afectar de manera grave a esa persona o a esa familia.

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 6

5 de abril de 2016

Pág. 6

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

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

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

En materia de educación, las quejas están relacionadas con las becas. Hemos insistido mucho en esta materia, y un aspecto que les parecerá interesante a sus señorías en cuanto a las solicitudes que hemos hecho, porque nos lo piden así estudiantes universitarios, es la coordinación de las universidades para fijar los periodos de exámenes, para que de esta manera si los estudiantes cambian de universidad o hacen una solicitud de ingreso en otra sepan cuáles son los periodos en cada una de ellas y no se les cierren los plazos. Es importante que las universidades tengan esta coordinación entre ellas, coordinación que vemos muy necesaria en muchos otros campos, porque si en materias como registro de viviendas no ocupadas o de libros de texto gratuitos las comunidades autónomas no mantienen esa coordinación, las familias no sabrán qué van a percibir si cambian de domicilio o de lugar de residencia y el estudiante no sabrá cuándo se cierra el plazo para ingresar en otra universidad fuera de la comunidad o de la ciudad en la que vive. Estos asuntos de coordinación afectan a múltiples disciplinas. Las viviendas vacías han sido objeto de nuestra atención y lo seguirán siendo. Nos hemos puesto en contacto con los grandes municipios, con el Ministerio de Vivienda, las comunidades autónomas y las consejerías que se ocupan de esta materia y les hemos solicitado un registro de vivienda vacía. Sería bueno que hubiera unas condiciones similares para declarar que una vivienda protegida está vacía para luego instar a los organismos públicos y a las administraciones a que pongan a disposición de los ciudadanos el mayor número posible de estas viviendas, que pasen de ser viviendas en propiedad a viviendas en alquiler. Es conveniente que se haga en este momento y además con unos precios tasados que en ningún caso superen un 30 % de los ingresos de las personas o familias que las necesiten.

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

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

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 6

5 de abril de 2016

Pág. 7

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

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

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

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

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

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

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

En cuanto a los informes que en este momento estamos elaborando, diré que se han empezado a lo largo de 2015, que los vamos a concluir y que los presentaremos en esta Comisión cuando proceda. Lo hemos hecho constantemente; cada vez que teníamos dos informes hemos solicitado a la Presidencia y

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 6

5 de abril de 2016

Pág. 8

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

A lo largo de 2015 hemos efectuado también un informe sobre seguridad en las áreas de juego infantiles. Recuerden sus señorías que se produjeron varios accidentes, alguno muy grave, en estas áreas. Hemos también actuado, y elaborado un informe interesante, sobre la tramitación de licencias urbanísticas, solicitando a los grandes ayuntamientos —porque no podemos dirigirnos a todos— y a la Federación Española de Municipios y Provincias que informen sobre el tiempo que tardan en la tramitación de licencias. El resultado es que hay municipios que son muy diligentes y municipios que eran menos diligentes y que tardaban meses y meses, y esto tiene una repercusión: la desesperación del ciudadano a la hora de emprender o no una actividad económica y, naturalmente, unas consecuencias económicas. No podemos concluir esta información, ni muchísimo menos, sin hacer mención a un asunto muy importante y por el que todas sus señorías sé que están ocupadas y preocupadas, la llamada crisis de refugiados, que es ni más ni menos que la necesidad que tienen millones de personas en estos momentos de huir de su país por persecuciones, por guerras o por conflictos. Se trata de ocuparse de los refugiados. Se pueden encontrar en nuestra página muchas consideraciones y muchas recomendaciones sobre esta materia, y también muchas tomas de posición —nos hemos posicionado sobre refugiados y sobre otros asuntos que nos parecen de sumo interés; por ejemplo, sobre terrorismo o sobre violencia de género—; concretamente, sobre refugiados hemos seguido muy de cerca lo que ha venido haciendo la Unión Europea, sus posiciones, sus resoluciones. Hemos visto de cerca un campo de refugiados, el campo de refugiados de Zaatari, próximo a Amán, a unos 40 kilómetros, donde hemos estado porque el Defensor jordano y la embajada española allí se ocuparon de hacer posible esta visita. En este campo había hace unos meses 79.000 personas; es decir, una ciudad española de tamaño medio. Y más recientemente hemos estado también en la Antigua República Yugoslava de Macedonia, cerca de la capital, de Skopie, en el Centro de Tránsito y de Acogida de Tabanovce; alguna de las fotos que se muestran en la *Home* son de estos dos lugares, de Jordania y de Macedonia. En este momento estamos haciendo un análisis, un documento sobre asilo para ver cuál es el sistema español: cómo se formulan las solicitudes de asilo, cuánto tiempo llevan, cuáles son los trámites, cuáles son las dificultades, cómo se resuelven, dónde son acogidas las personas a las que se les concede el asilo y en qué condiciones. Esto es algo que estamos haciendo y que presentaremos cuando proceda ante esta Comisión.

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

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 6

5 de abril de 2016

Pág. 9

de la Unión Europea produce confusión, produce movimientos y, aparte de los dramas humanitarios, no soluciona absolutamente nada. La política común nos parece absolutamente fundamental.

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

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

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

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

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

Perdón, vuelvo atrás. Mencioné que nos habíamos posicionado —y mantenemos nuestras posiciones— sobre los refugiados, sobre la política de asilo, sobre el terrorismo y que siempre mantenemos una posición muy firme al lado de las víctimas, absolutamente al lado, aceptando generalmente sus reivindicaciones y sus reclamaciones. En este momento —se me olvidaba y es importante—, estamos haciendo un estudio, que esperamos tener antes del mes de junio, sobre derechos humanos y víctimas del terrorismo de ETA porque así nos lo solicitaron las Cortes Generales pocos meses antes de su disolución en una proposición no de ley. Uno de los puntos de dicha proposición era que la institución del Defensor hiciera un trabajo sobre los derechos humanos y las víctimas del terrorismo de ETA. Para hacer este estudio —estamos a la mitad prácticamente— nos hemos reunido no solamente con asociaciones

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 6

5 de abril de 2016

Pág. 10

muy diversas, sino también con personas que han trabajado e investigado sobre esta materia. Hemos tenido una reunión con el Ararteko —creo que mantendremos más— para obtener datos, información y reflexiones interesantes que provengan del País Vasco y de instituciones universitarias del País Vasco, y espero poder entregar este documento, como decía, a mediados del mes de junio; son distintos aspectos de los derechos humanos los afectados: derechos económicos, derechos sociales, etcétera. Hay grandes diferencias entre lo que perciben víctimas cuya situación ha sido ya sentenciada —ha habido ya una resolución judicial sobre el acto terrorista— y aquellas personas y familias que no han tenido esa posibilidad y la justicia no ha podido efectuar una resolución, no se ha llegado a juicio ni investigado suficientemente el hecho, el atentado. Estas personas reciben unas cuantías muy inferiores a las otras. Y luego están los problemas en el campo de la psicología y de la psiquiatría de las familias, de menores cuya familia sufrió un atentado, las secuelas, las consecuencias, las preocupaciones. Todos estos aspectos y otros más, como el derecho internacional y el derecho penal, están relacionados y nos ocupamos de ellos en el informe que será presentado a sus señorías cuando lo tengamos terminado y ustedes así lo decidan.

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

Se han visitado a lo largo del año 2015 sesenta y dos lugares de privación de libertad y yo misma he participado en aproximadamente siete visitas a lugares de privación de libertad. A estas visitas van los técnicos de la institución, pero además van vocales del consejo asesor, comisionados y personas que trabajan con los defensores del pueblo de las distintas comunidades autónomas. Cuando se realiza en una comunidad donde hay Defensor, se invita al Defensor a que venga la persona que estime conveniente, y suelen venir siempre. Y vienen no solo vocales del consejo asesor, que son vocales independientes propuestos por los colegios profesionales, sino técnicos externos: forenses, médicos de medicina general, psiquiatras o expertos en derecho penal que nos acompañan y que son elegidos como consecuencia de una convocatoria pública que se hace. Ese consejo se va renovando, de manera que las personas van cambiando, y cuando se hacen estas visitas los técnicos del Defensor vienen acompañados la mayoría de las veces por expertos de fuera, que siempre nos hacen ver aspectos que a lo mejor nosotros no veíamos o no veíamos suficientemente, aportándonos conocimiento, información y datos siempre relevantes. — Toda esta documentación la presentaremos cuando la Mesa de esta Comisión lo estime conveniente.

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

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

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

Gracias, señor presidente.

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 6

5 de abril de 2016

Pág. 11

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

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

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

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

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

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

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

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

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

He observado, igualmente, que han adaptado e implementado servicios telemáticos en su oficina para la atención de las quejas, aspecto que me parece fundamental y que celebramos, puesto que todas las instituciones deben ser dotadas de más y mejores medios para dar una respuesta más eficiente a cada uno de los problemas de las personas. Ahora bien, ya que hablamos de los servicios telemáticos, me han comentado compañeros que gobiernan en otras Administraciones públicas y ciudadanos directamente —yo misma lo he observado—, que existen deficiencias en cuanto al acceso y uso de los sistemas telemáticos. No me refiero en concreto a la página del Defensor del Pueblo, sino a la implementación de los sistemas telemáticos en todas las administraciones. Por ejemplo, un día que acudí a una de las oficinas de Hacienda tuve que ayudar a una persona mayor que tenía que pedir una cita previa y acudir a un ordenador para gestionarla. No había ninguna persona adscrita a ese servicio para ayudarla personalmente y lo hice yo misma porque era una persona mayor y no sabía cómo acceder ni cómo usarlo. Además me han transmitido quejas —se las traslado aquí para que usted haga algún tipo de recomendación o sugerencia, que igual ya se ha hecho pero lo desconozco— en cuanto a los certificados emitidos por el Servicio de Empleo Público Estatal, donde pasa lo mismo: les dicen a los ciudadanos que actúen vía web para las solicitudes, con claves, usuarios, contraseñas y también telefónicamente. Se hace

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 6

5 de abril de 2016

Pág. 12

muy ardua la labor y los tiempos de respuesta son bastante largos. Es necesaria una implantación de estos sistemas telemáticos, es necesaria una mayor agilidad en los trámites y que se apueste por la implantación de estos medios, y es necesaria una contención del gasto público en cuanto a la emisión de certificados en formato papel, medidas que también se han adoptado por razones medioambientales. Sin embargo, no podemos olvidar a todas esas personas que no tienen los conocimientos suficientes para acceder y hacer uso de los sistemas telemáticos.

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

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

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

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

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

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

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 6

5 de abril de 2016

Pág. 13

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

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

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

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

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

Muchas gracias.

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

Ruego a sus señorías que se ajusten a los tiempos.

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

El señor **AGIRRETXEA URRESTI**: Gracias.

En primer lugar, quiero agradecer en nombre de mi grupo a la Defensora la comparecencia, el trabajo realizado y sobre todo la documentación que se nos ha entregado y que es extensísima sobre el trabajo desarrollado. Por tanto, creo que con las explicaciones que nos ha dado, y por mor de que el debate sea más ágil, seré breve; no voy a intervenir en exceso.

No vamos a reiterar las explicaciones que ha dado la Defensora ni a profundizar en las mismas, pero sí me gustaría que nos aclarara ciertas dudas o sacara una especie de conclusiones sobre la base de los datos que se nos han dado. En este sentido, me centraré en dos aspectos fundamentales. Por un lado, la política penitenciaria en su ámbito más extenso. Me gustaría saber si a partir de las quejas que se han producido y en relación con los planteamientos que se nos han hecho, la Defensora considera que la política penitenciaria existente hoy en día en el Estado español genera situaciones de vulnerabilidad, situaciones que son o que pueden estar siendo motivo de queja por parte tanto de la población reclusa como de los familiares. Me refiero, por ejemplo, a los casos de alejamiento de personas presas respecto de sus lugares de origen. No sé si ha recibido quejas en este sentido por parte de familiares o de gente que tiene que desplazarse desde muy lejos. Creo que en política penitenciaria, tal y como está planteada hoy respecto a algunas cuestiones, y teniendo en cuenta que vivimos una nueva situación y que nos

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 6

5 de abril de 2016

Pág. 14

encontramos en la fase de postterrorismo, no se deben seguir aplicando las mismas medidas que se aplicaban antes y que tampoco entonces me parecían las justas, porque los familiares no tienen nada que ver con la población reclusa, por lo que hoy en día hay menos motivos para seguir manteniendo dicha política. Por tanto, me gustaría saber si la Defensora ha detectado esta cuestión. Por otra parte, y con relación al último apartado, prevención de la tortura, estamos trabajando en dicha prevención, pero me gustaría saber si ha habido consecuencias y si se puede decir desde la defensoría que en España ha existido o no tortura, así como en qué casos, cómo y debido a qué. Este es un elemento que me gustaría que me aclarara.

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

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

Muchísimas gracias, señora Defensora.

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

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

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

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

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

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

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

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

Respecto de la migración, por su actualidad, en su informe se analiza la necesidad de un gran esfuerzo en el marco de la Unión Europea para dar respuesta al movimiento migratorio. En este apartado destaca la existencia constatada de más de 1.500 presos españoles en cárceles extranjeras, a las que se ha referido, y agradecemos la visita que ha realizado. Otro tema que nos preocupa también son las entradas que se realizan en Ceuta y Melilla, especialmente por parte de los menores, así como la crisis de los refugiados, que es un tema de evidente actualidad. En cuanto a la discriminación, entendemos que son

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 6

5 de abril de 2016

Pág. 15

meritorias las incursiones que ha hecho su departamento en la Comisión estatal contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte; la participación en la Comisaría General de Extranjería y Fronteras, y también su receptividad con las asociaciones de familiares de menores transexuales.

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

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

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

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

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

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

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

Por lo que se refiere a centros penitenciarios, el informe refleja un incremento de quejas de algo más del 11 %. Nos gustaría saber si esta institución tiene datos del porqué de ese incremento, más allá de la mera consignación de los datos. Creemos que es muy importante que el Defensor del Pueblo trabaje para mejorar la calidad de los reclusos, y valoramos altamente la pretensión de que Instituciones Penitenciarias disponga de un protocolo frente a los suicidios, así como la intención, no correspondida por la Administración, de que cada centro tenga un registro de quejas no solo, como dice el informe, de los reclusos, sino también de los familiares, que pueden formular reclamaciones y quejas. Me quiero centrar muy brevemente en la Unidad Terapéutica y Educativa, UTE, del centro de Villabona, en Asturias. Es una realidad que se trata de un modelo de éxito en el trabajo de rehabilitación y reinserción social de los internos afectados por graves adicciones y politoxicomanías; durante veinticinco años ha venido siendo un modelo de referencia, merecedor de múltiples reconocimientos en el conjunto del sistema penitenciario español. Sin embargo, desde el año 2013, como sabrá la Defensora, con la nueva orientación de la Secretaría de Estado de Instituciones Penitenciarias viene sufriendo un proceso de desmantelamiento y ataque que ha sido reiteradamente denunciado desde instancias políticas, sociales y profesionales y que incluso mereció una recomendación por su parte en el año 2014. En relación con este centro queríamos preguntarle, en primer lugar, cómo valora la situación que se vive en el mismo respecto de esta unidad, especialmente en el seguimiento que han hecho de las recomendaciones que desde esa institución se han formulado; en segundo lugar, quién o quiénes cree que son responsables de la situación que atraviesa; en tercer lugar, cuáles son las medidas que a su entender deberían adoptarse ya de forma inmediata y, en cuarto lugar, si le parece admisible esta regresión en la evolución altamente satisfactoria que tenía este centro respecto de esta unidad.

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 6

5 de abril de 2016

Pág. 16

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

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

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

Muchas gracias.

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

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

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

En primer lugar, quiero enviar un saludo a la Defensora del Pueblo, a sus adjuntos y a todo su equipo técnico. Intervengo en nombre del Grupo Parlamentario Catalán (Democràcia y Llibertat) para fijar posición ante el informe del Defensor del Pueblo correspondiente al pasado ejercicio 2015. Ante todo, cabe felicitar a todo el equipo que encabeza la Defensora del Pueblo por la tarea realizada. Asimismo, debemos felicitarla por el cumplimiento del compromiso que adquirió en su primera comparecencia ante las Cortes Generales en el sentido de presentar en un plazo razonable el informe de la defensoría del pueblo del ejercicio anterior. Así lo dijo y así lo ha hecho.

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

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

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 6

5 de abril de 2016

Pág. 17

ajuste presupuestario realizado en los años de recesión. La Administración General del Estado se ha adelgazado en un 8 % —se ha contraído en este porcentaje— y al mismo tiempo ha obligado a las comunidades autónomas a adelgazarse en un 20 %, aun cuando estas dispensan los servicios públicos esenciales a excepción de las pensiones, como dije anteriormente. Debemos felicitar, en el capítulo del presupuesto de la institución, a la Defensora y a su equipo por el ejercicio de contención y reducción del gasto, especialmente observando su evolución de 2010 a 2014. Se establecen 16 millones de euros en 2009 y consigue situarse en 2015, seis años después, en 14 millones de euros. Se consigue una reducción del 12,63 %, digno de mención, y creemos que es de justicia destacarlo, cuando además las principales partidas corresponden lógicamente a gastos de personal y los derivados de Seguridad Social y prestaciones del capítulo 1, siempre mucho más difíciles de gestionar y de reducir.

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

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

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

En cuanto a violencia de género y casos de violencia y maltrato infantil y a personas mayores, las cifras son dramáticas. Nuestro grupo parlamentario tiene especial preocupación por esta problemática y creemos que hay que instar al Gobierno de forma mucho más contundente a la hora de afrontar este auténtico drama. Es una prioridad urgente que debemos afrontar. Por lo que se refiere a la trata de seres humanos, esta es una lacra social y hay que proteger a las víctimas y perseguir a las mafias que hacen negocios con ellas. Compartimos todo lo establecido en el informe y valoramos positivamente los avances —en este punto sí— conseguidos en esta materia. No podemos dejar de ser críticos en un aspecto puntual, el reglamento de extranjería. Se reciben quejas a través de asociaciones de defensa de las víctimas de trata respecto a las dificultades a la hora de la identificación de presuntas víctimas de trata de seres humanos. ¿Qué recomendaciones haríamos al respecto?

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

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

Muchas gracias.

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

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

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 6

5 de abril de 2016

Pág. 18

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

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

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

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

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

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

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 6

5 de abril de 2016

Pág. 19

recomendaciones realizadas en materia de CIE, todas las visitas de fiscalización; en materia de CETI; en materia de menores no acompañados; oficinas de asilo; la utilización de líneas fronterizas por parte de la Administración General del Estado para la aplicación de la legislación española en los puestos fronterizos; tramitación de procedimientos de asilo; también tiene varias recomendaciones sobre flexibilización de reagrupación familiar o libertad de circulación en Ceuta y Melilla para los solicitantes de asilo; así como sobre las reformas de la Ley de Extranjería, la disposición adicional décima, cuando amplía los procedimientos al procedimiento de rechazo en frontera en las vallas de Ceuta y Melilla.

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

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

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

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

Echamos en falta en toda la parte que se refiere a la institución penitenciaria, las quejas sobre sanidad penitenciaria. No hay ninguna referencia respecto a la problemática en dispensación de medicamentos de la hepatitis; tampoco vemos la problemática del vencimiento de los convenios de colaboración en materia sanitaria por parte de la Administración General del Estado, con un impago bastante grande a algunas comunidades autónomas; o el incumplimiento de la Ley de autonomía del paciente para las personas presas. Para acabar, quería comentarle que ha hecho la valoración, que nos parece importante, de que la Ley de Segunda Oportunidad ha recogido algunas de sus recomendaciones. Sin embargo, querríamos transmitirle que a nosotros no nos parece una verdadera Ley de Segunda Oportunidad en cuanto que introduce elementos demasiado restrictivos para familias sobreendeudadas, obliga además a cubrir con avales los planes de pago, la deuda sigue viva durante cinco años y la consecuencia es que muchas personas siguen en la economía sumergida precisamente porque las deudas siguen vivas. La PAH no la ha valorado positivamente; nosotros tampoco. Querríamos también escuchar si realmente le parece un avance o simplemente un maquillaje, independientemente de que se hayan aceptado algunas de sus recomendaciones.

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

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

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

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

Es evidente que los socialistas somos acérrimos partidarios del Ombudsman. Por ello, mis palabras han de ser interpretadas pro institución, a favor de su mejora, a favor de su funcionamiento y a favor del empoderamiento de la figura del Defensor. Antes de entrar en el informe 2015, en nombre del Grupo Socialista —al que tengo el honor en estos momentos de representar— felicito a la Defensora y a los adjuntos. Nuestros parabienes no son protocolarios porque se basan en las siguientes razones. La primera

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 6

5 de abril de 2016

Pág. 20

de ellas es que la defensoría no se ha resignado ante las excusas o reticencias de las administraciones cuando fueron requeridas para ello. Ha sido pertinaz, ha perseguido sus actuaciones una y otra vez. Por otra parte, la gestión de la Defensora ha sido transparente. Gracias a ella sabemos cómo se gasta el presupuesto, cómo se trabaja y cuán rápido se contestan y se resuelven las quejas y muchas cosas más. Además, la defensoría ha introducido nuevas tecnologías informáticas y ha creado una nueva página web, lo que indudablemente va a repercutir en una mejor relación entre esta institución y los ciudadanos. Otra de las razones de nuestra felicitación es que la institución ha supervisado algunos de los centros de privación de libertad de nuestro país, en virtud de las competencias que le atribuye el mecanismo nacional de prevención de la tortura. También es obligado señalar que el Ombudsman se sigue preocupando y lucha con denuedo a favor de la defensa de los derechos de las personas con necesidades de protección internacional. Aviso que no me voy a extender en este tema porque entiendo que va a existir una comparecencia de la Defensora en el momento que presente su informe sobre asilo.

Quiero decir, siguiendo con la enumeración, que la defensoría argumenta sus recomendaciones y sugerencias y que lo hace con calidad y rigor, cualidades imprescindibles para incidir ante las administraciones. Asimismo, quiero decir que el Ombudsman ha incrementado —aunque sea un poco, 33— sus actuaciones de oficio y que sigue manteniendo estrechas relaciones con el tercer sector, que son sus colaboradores, y que le ayuda a tomar el pulso de la realidad social del país. Como última razón de nuestra felicitación he de significar que la institución ha resuelto muchos e importantes problemas de los ciudadanos y de las ciudadanas y que a través de su informe nos señala cuáles han sido los asuntos que más han preocupado a los españoles en este año. También nos congratulamos por todas las recomendaciones que han realizado, fundamentalmente la Ley de Segunda Oportunidad, la Ley de Protección a la Infancia, la de los Productos Financieros de Riesgo, los Estatutos de la Víctima y también nos satisfacen sus informes monográficos sobre urgencias hospitalarias y sobre la situación de los menores en los procedimientos judiciales.

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

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

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

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 6

5 de abril de 2016

Pág. 21

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

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

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

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

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

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

La señora **GALOVART CARRERA**: Hemos hablado de la necesidad de utilizar las previsiones coercitivas. Con ello nos referimos no solo a la utilización de todas y cada una de esas herramientas —salvo la vía del 502.2 del Código Penal— sino también a la creación de nuevos instrumentos legales, previas las modificaciones legales oportunas. A estos efectos, mi grupo va a solicitar que se cree en esta Comisión una subcomisión para el estudio de las mismas. En otro orden de cosas, como le decía, le exhortamos a que realice un seguimiento sistemático y organizado del cumplimiento de sus resoluciones.

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

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

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

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

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 6

5 de abril de 2016

Pág. 22

las cuestiones que he suscitado, señora Defensora, le invitamos a que no espere a que la realidad social entre por su puerta sino que siga saliendo cada vez más a buscarla.

Muchas gracias.

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

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

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

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

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

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 6

5 de abril de 2016

Pág. 23

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

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

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

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

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

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

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

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

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

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 6

5 de abril de 2016

Pág. 24

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

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

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

Algunas de sus señorías comentaban, y la senadora Castilla lo decía, que hay muchas personas que tienen dificultades para estos usos de medios informáticos o telemáticos en sus relaciones con la Administración y desde luego es así. Le apuntaré a la señora senadora uno más y es, por ejemplo, la Agencia Tributaria. Son muchas las personas que tienen gran dificultad para relacionarse con la Agencia Tributaria por esta vía nada más. Por eso nosotros decimos en nuestras recomendaciones que está muy bien que las administraciones utilicen esos sistemas, pero que no dejen los demás porque los ciudadanos no tienen la obligación de cambiar su sistema de comunicación en pocos años. Hay que tener en cuenta las distintas edades y conocimientos. La mayoría de los ciudadanos que tienen relación con las administraciones no estudiaron Informática en el bachillerato, no están en la obligación de saber utilizar estos medios informáticos y merecen todo nuestro respeto. Aprovecho para decir a varias de las personas que han intervenido que no solo decimos que no se deben excluir los otros sistemas habituales de relación, sino que además se utilice un lenguaje comprensible. En nuestras comunicaciones y actuaciones la utilización del lenguaje es fundamental y hemos procurado usar un lenguaje comprensible para el ciudadano que tiene una queja, pero que no tiene que ser un especialista ni en redacción ni en determinadas materias o disciplinas. Nosotros evitamos —y les exigimos a las demás administraciones

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 6

5 de abril de 2016

Pág. 25

que eviten— lo que los franceses llaman el lenguaje de madera. No me voy a extender en esto, aunque es un asunto muy interesante, porque no es objeto de esta comparecencia. Es ese lenguaje que da igual lo que diga, porque es imposible que sea traducido o comprendido, y de ahí viene su denominación. Son muchas las administraciones que utilizan ese lenguaje, pero no en el Defensor del Pueblo, porque estamos muy pendientes —yo personalmente lo estoy— del lenguaje que utilizamos.

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

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

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

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

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

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 6

5 de abril de 2016

Pág. 26

Me preguntaba el diputado si existía tortura. Yo creo que no, señoría. Si tuviera que afirmarlo no solo aquí sino ante algún comité externo, repetiría que en España no existe la tortura. Si hay algún maltrato, alguna sospecha de maltrato, inmediatamente hay una denuncia por nuestra parte, pero no podemos afirmar que hay una tortura en el sistema penitenciario español. Debo decir también que la inmensa mayoría de los profesionales que están en estos centros son buenos profesionales, con conocimiento de sus obligaciones y de los derechos de los reclusos y atentos y vigilantes para la defensa y el cumplimiento de esos derechos. Daremos cuenta a esta Cámara del documento relativo al Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura de España. He explicado y he informado recientemente de todas estas actuaciones del Mecanismo ante el Subcomité para la Prevención de la Tortura, el SPT, del Consejo de Europa en Ginebra. He pasado un examen ante ocho personas y, sola ante el peligro —entre comillas—, he defendido la actuación española y el documento del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura. Contesté a todas las preguntas que formularon personas de nacionalidades muy diversas, muy alejadas de España geográficamente y, a juzgar por lo que nos han dicho después por escrito, ha sido bien aceptado. Nos piden mayor información y se la daremos, pero creo que ha sido estudiada la explicación dada y que ha sido aceptada.

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

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

Los comentarios que algunas de sus señorías hacen sobre desahucios y sobre si se aplica suficiente y correctamente el decreto ley, por los datos que hemos recibido del Consejo General del Poder Judicial, que tiene bastantes datos desagregados, nosotros creemos que la situación ha mejorado bastante; era muy dramática en algunas localidades. La Administración de Justicia tiene que estar muy atenta y valorar mucho las causas y las circunstancias de familias o personas que piden protección antes de que haya un procedimiento de desahucio. A mi me parece que es un tema gravísimo. Por eso, hemos insistido tanto a los ayuntamientos y a las comunidades para que pongan a disposición viviendas en alquiler, fundamentalmente, y al Fondo Social de la Vivienda, que no he mencionado en la intervención, para que amplíen ese fondo. Se ha conseguido alcanzar las nueve mil viviendas. Hace un año había cuatro mil viviendas en ese fondo y estamos ya cerca de nueve mil. Yo creo que debe seguir ampliándose y también el número de personas que tengan posibilidad de acceder al mismo.

El señor Cano Leal, siguiendo con los asuntos relacionados con las personas que se encuentran en centros de privación de libertad, preguntaba por las cárceles extranjeras. El señor diputado tendrá ocasión de leer en nuestro informe lo que hemos comprobado y las quejas de ciudadanos españoles que están en cárceles extranjeras. Debo decir que esta es una información que nosotros divulgamos porque es

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 6

5 de abril de 2016

Pág. 27

importante que se sepa que muchos de estos españoles que están en centros de privación de libertad en el extranjero lo están por delitos contra la salud pública, fundamentalmente por drogas. La mayoría son personas que verdaderamente no eran conscientes de la gravedad de los delitos que estaban cometiendo y muchas de las cárceles que hemos visitado no están en condiciones mínimamente aceptables.

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

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

En cuanto a la gratuidad de los libros de texto, hemos insistido mucho en esta cuestión y se consiguió que en el periodo 2015-2016 se aumentara la cuantía inicial de los presupuestos a este tema. El Ministerio de Educación realizó una modificación presupuestaria hace unos cuantos meses para aumentar la cuantía destinada a los libros de texto, porque había bajado mucho la aportación del Estado en esta materia. En este sentido, mantenemos la misma posición: alcanzar la gratuidad. No hay más explicación; está todo dicho.

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

Alguna de sus señorías hablaba sobre pobreza y menores. Quiero destacar que tenemos aquí en la página web —y en un documento también— un espacio dedicado a los menores. En la barra de arriba, donde dice grupos sociales, hay distintos grupos, como afectados por las preferentes, extranjeros, personas privadas de libertad, comunidad gitana —nos hemos ocupado de estas materias—, y hay un epígrafe que dice menores. Es decir, ha habido muchas actuaciones y estamos muy vigilantes. La prueba es que un poco más abajo hay un epígrafe nuevo, el Defensor y los derechos de los niños y de los adolescentes. Y en la vertiente de la alimentación o de las carencias que puedan tener niños y adolescentes, nos guiamos en buena medida por lo que dice Cáritas, porque hay otras instituciones que tienen prestigio por su solvencia, pero Cáritas es una institución que tiene presencia en prácticamente la inmensa mayoría de los municipios y por tanto tiene un conocimiento muy directo de la realidad. Nosotros nos fiamos de ese conocimiento que tienen sobre el terreno y recibimos sus informes y estamos en

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 6

5 de abril de 2016

Pág. 28

contacto con ellos. El año pasado le dimos a Cáritas el premio Defensor del Pueblo, un premio nuevo que hemos establecido para reconocer la labor que hace alguna institución que está directamente relacionada con el Defensor, que nos ayuda en nuestras tareas, y el jurado se lo dio por unanimidad a Cáritas el año pasado. Cuando en materia de pobreza nos piden que elaboremos un informe, honestamente digo que es mejor que utilicemos vías como Cáritas u otras organizaciones que tienen una presencia geográfica y un conocimiento de muchas décadas y han realizado una labor muy solvente. Es mejor que nosotros nos guíemos y fiemos de lo que estas entidades u ONG nos dicen y actuemos en los campos que nos sugieren.

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

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

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

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

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

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

El señor **PRESIDENTE**: Gracias, señora defensora, por su larga pero necesaria intervención. La capacidad insinuada de este presidente no ha sido excesivamente sutil, por lo que he visto. **(Risas)**. En cualquier caso, le agradecemos su intervención. Estamos abiertos para que usted acuda cuando lo estime oportuno. La invitación que nos ha hecho la haremos extensible internamente y fijaremos una fecha para poder acudir a visitar la defensoría. En nombre de todos los portavoces le agradezco una vez más la documentación que ha traído y su intervención. Espero que podamos vernos muy pronto.

Muchas gracias a todos.

Se levanta la sesión.

**Eran las tres de la tarde.**