



DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Año 2010

IX Legislatura

Núm. 143

DE RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO

PRESIDENCIA DE LA EXCMA. SRA. DOÑA CARMEN MARÓN BELTRÁN

Sesión núm. 6

celebrada el jueves 30 de septiembre de 2010
en el Palacio del Congreso de los Diputados

Página

ORDEN DEL DÍA:

Comparecencia de la señora Defensora del Pueblo en funciones (Cava de Llano y Carrió), sobre el informe del Defensor del Pueblo correspondiente a la gestión realizada durante el año 2009. A petición propia. (Número de expediente del Congreso 260/000003 y número de expediente del Senado 780/000003.)

2

Se abre la sesión a las doce del mediodía.

La señora **PRESIDENTA**: Señoras y señores diputados y senadores, bienvenidos a la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo. Hoy le damos la bienvenida a doña María Luisa Cava de Llano, Defensora en funciones, que va a presentar el informe anual. Quiero decir a los grupos que las intervenciones, como ya es habitual, serán de menor a mayor, una vez finalice la señora Defensora su primera intervención.

Bienvenida y muchas gracias por comparecer ya habitualmente ante este Congreso de los Diputados. Tiene la palabra.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO, EN FUNCIONES** (Cava de Llano y Carrió): Dentro de las funciones que debo desempeñar interinamente, en tanto no procedan las Cortes Generales a una nueva designación, destaca la presentación de este informe anual sobre la actividad llevada a cabo por la institución del Defensor del Pueblo en el año 2009. El automatismo de nuestra norma reguladora, la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, explicitada en su artículo 5º, está, pues, en el origen de este honor que hoy me cabe, señorías, al dar cuenta en este acto de la gestión realizada en el ejercicio 2009 durante el mandato del anterior titular del cargo del Defensor del Pueblo, don Enrique Múgica, cargo declarado vacante por el presidente del Congreso el pasado 29 de junio de este año 2010. Pero siendo como soy copartícipe de esa gestión, puesto que la supervisión de buen número de las actividades detalladas en el informe se llevó a cabo en la adjuntía primera de la que yo era y sigo siendo titular y, por otro lado, el hecho de formar parte de la junta de coordinación que dio por bueno en su día el informe, son circunstancias que respaldan, además, mi comparecencia ante esta Comisión para efectuar esta presentación y someterme a las cuestiones que sus señorías tengan a bien formularme. El documento completo del informe quedó registrado en ambas cámaras el día 22 de junio, fecha en la cual se hizo también entrega del mismo y del anexo con la liquidación presupuestaria correspondiente en soporte papel y electrónico a los presidentes del Congreso y del Senado. La Mesa del Congreso acordó su admisión a trámite el día 19 de julio, así como a su traslado a esta Comisión mixta y su publicación en el Boletín Oficial de las Cortes Generales.

Por lo que respecta a los datos contenidos en el informe, aunque ya los tienen a su disposición desde hace tiempo, permítanme, señorías, que efectúe en la primera parte de esta comparecencia unas cuantas precisiones en torno al número de quejas recibidas, a su estado de tramitación y a los porcentajes indicadores de la eficacia de la supervisión realizada. Antes de abordar esos datos, quisiera hacer una brevísima alusión a las circunstancias generales que afectaban, y en buena medida siguen afectando, a nuestro país y a los países de nuestro entorno durante ese año 2009. Me refiero a

la tan traída y llevada crisis económica en la que seguimos inmersos, a pesar de los esperados y esporádicos signos de mejora que se nos anuncian. Esta crisis está poniendo a prueba nuestra convivencia y las instituciones que la encauzan, muy singularmente las que componen nuestra organización administrativa, objeto directo de la actividad supervisora del Defensor del Pueblo. Asimismo, la crisis impregna y repercute en buen número de las quejas ciudadanas que constituyen el quehacer principal de nuestra actividad. No en vano la sistemática internacional de los derechos humanos, que inevitablemente se refleja en el catálogo que nuestra Constitución incluye en su título primero, agrupa esos derechos en torno a dos apartados sustanciales: los derechos civiles y políticos, de un lado, y los derechos económicos, sociales y culturales, de otro. El contexto de crisis afecta a todos ellos, como es natural, pero de manera muy evidente a los llamados derechos económicos que, sin duda, entran a formar parte de gran número de las quejas gestionadas por la institución del Defensor del Pueblo. Podríamos continuar en el análisis de las correlaciones e influencias entre la tipología de las quejas que se nos dirigieron el pasado año y el contexto socioeconómico en que nos movemos, pero ello alargaría excesivamente el estricto propósito de esta comparecencia.

Los datos estadísticos generales acerca de la actividad del Defensor del Pueblo en el ejercicio 2009 configuran un cuadro estructural muy parecido al de anteriores ejercicios. Sin embargo, los asuntos de naturaleza económica han estado presentes en un número significativo de quejas. La preocupación de todos quienes trabajamos en la institución del Defensor del Pueblo ha estado asociada, en consecuencia, a una especial atención a los derechos de naturaleza social y económica que pueden verse más amenazados por la situación. Una situación que ya el presidente Roosevelt acertó a plasmar en una frase que hoy cobra toda su vigencia. La persona necesitada —venía a decir el presidente americano en el discurso sobre el estado de la Unión, en 1941— no es una persona libre. Esa carencia de libertad que provoca o desencadena la necesidad vale también, señorías, para toda época de dificultades en la aplicación de los derechos fundamentales. En el año 2009 se recibieron un total de 22.287 quejas, de las cuales 18.392 son quejas individuales, lo que supone un número superior a las recibidas en el ejercicio anterior. Se trata de la cifra más alta jamás registrada en la institución para este tipo de quejas. Las quejas individuales son, sin duda, el indicador principal de nuestra actividad. Cada una de esas quejas individuales requiere un estudio pormenorizado para decidir, en primer término, sobre su admisión a trámite y sobre las posibilidades de actuación práctica correspondiente, bien sea la tramitación adecuada en caso positivo o bien la orientación al interesado cuando esa tramitación no sea factible. Por el contrario, las que denominamos quejas colectivas, formuladas por grupos de ciudadanos con intereses similares, fueron 3.626 y registraron una disminución notable en comparación con

el excepcional número de quejas de este tipo registradas el año anterior. Las investigaciones realizadas de oficio fueron 269, una cifra ligeramente superior a la del ejercicio precedente. En conjunto, los expedientes de queja, como les he dicho, fueron 22.287, lo que en términos históricos mantiene la actividad de la institución en sus niveles más altos de funcionamiento.

En cuanto a procedencia geográfica, la distribución de quejas en el ámbito interno obedeció a la conjunción de dos factores principales: la proximidad a la sede del Defensor —por eso destaca Madrid como comunidad generadora de mayor número de quejas— y el número de habitantes, por lo que a continuación aparecen las comunidades de Cataluña, Andalucía, Valencia, Castilla y León y Galicia. Podrían rastrearse asimismo otros factores en la producción de quejas por comunidades y ciudades autónomas pero son los dos señalados —ceranía y población— los que por el momento parecen ejercer un protagonismo más acentuado. Las quejas que nos han llegado desde el extranjero fueron 325, algunas menos que en el ejercicio anterior. Las más numerosas fueron las procedentes de Reino Unido, Francia y Alemania, quedando un tanto desplazadas cuantitativamente las llegadas, por ejemplo, desde Argentina, Colombia y Marruecos, lo que seguramente también tiene que ver con la situación económica y particularmente con el descenso de los flujos migratorios desde esos países.

Esa misma situación económica a la que ya me he referido en varias ocasiones influye indudablemente en los sectores de gestión en los que son tratadas las quejas. Por orden decreciente de quejas tramitadas, estas se gestionaron sobre todo en el área de administración económica, muy sobrecargada de expedientes, y ya bastantes distanciadas las áreas de seguridad y política social, función y empleo público, justicia y violencia doméstica, ordenación territorial, defensa e interior, educación y cultura, inmigración y asuntos exteriores. No obstante, se ha producido un incremento notable de investigaciones en los campos relativos a la Administración de Justicia, urbanismo, vivienda, medio ambiente y cuestiones planteadas por los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad. Por hacer referencia a las quejas no admitidas a trámite, una causa habitual de inadmisión es la presentación de la reclamación cuando todavía no ha intervenido autoridad administrativa alguna, lo que impide la función de supervisión de la actividad de la Administración, característica del Defensor del Pueblo. Ahora bien, la causa más habitual de inadmisión radica en la estimación de que, al contrario de lo expresado en la queja, se ha producido una actuación administrativa conforme a derecho de acuerdo con los datos analizados. Es verdad que el ciudadano reclamante muestra su disconformidad con la actuación administrativa, pero esa disconformidad es tan solo una manifestación subjetiva que puede no tener en cuenta determinados hechos comprobados y objetivos que patentizan el hecho de que no se ha producido una actuación administrativa irregular. En el año 2009, hasta 3.133 quejas dejaron de ser admitidas

por esa razón. Pero lejos de considerar inútil la petición ciudadana, nuestra respuesta proporciona a las personas que se quejaron una información que les permite comprender mejor su problema y hacerse la pertinente composición de lugar que les permita encauzar adecuadamente su pretensión.

La finalización del proceso de investigación de una queja se produce cuando, tras analizar toda la información disponible, el Defensor del Pueblo comunica a la Administración su valoración de los actos y decisiones que esa administración haya podido tomar. Así puede concluirse que el órgano o centro administrativo actuó correctamente, a pesar de los indicios de irregularidad que motivaron la reclamación, o puede estimarse que se tomó alguna decisión inadecuada, lesionando indebidamente los derechos de quien presenta la queja. En cualquier caso, la conclusión se comunica a la autoridad correspondiente para que tenga constancia del parecer de la institución y, si así procede, se aplique en remediar o atenuar los efectos negativos que se hubieran causado. Este es el punto crucial en el que se determina el grado de eficacia práctica de las resoluciones defensoriales. Esas resoluciones se denominan de formas muy diversas. Las más habituales son las recomendaciones, las sugerencias, los recordatorios de deberes legales y las advertencias. Durante el año 2009, señorías, el Defensor del Pueblo elaboró 533 resoluciones. De ellas, las recomendaciones y sugerencias son las que ponen de manifiesto más nítidamente esa *auctoritas* tan característica de la institución. Con ellas, el Defensor recomienda o sugiere a los poderes públicos la adopción de criterios interpretativos distintos de los que se vienen utilizando o bien que se proceda a modificar determinada decisión o instrucción que no tuvo en cuenta todas las circunstancias que debieron ser consideradas en su día. Se trata en definitiva, señorías, de resoluciones que tratan de actualizar y poner a punto una organización administrativa propia de un país democrático, con la finalidad de dar respuesta a las necesidades siempre variables de las personas respecto de la actividad de las diferentes administraciones.

En ocasiones, una recomendación del Defensor del Pueblo puede incluso poner de manifiesto la necesidad de incoar un proceso de reforma normativa. En estos casos se espera que la Administración de que se trate impulse la correspondiente modificación. Nuestras recomendaciones —resulta obvio decirlo— se fundamentan en derecho, pero a ello se añaden consideraciones de carácter independiente e imparcial en busca siempre de la mejor garantía para los derechos de las personas.

Pasando revista global a las recomendaciones y sugerencias formuladas durante el ejercicio 2009, a 31 de diciembre de ese año se sigue observando un índice razonablemente alto de aceptación de nuestras propuestas por parte de las administraciones destinatarias de las mismas. Un índice que se incrementa naturalmente con el flujo de respuestas que nos van llegando con retraso después de esa fecha de terminación del año

sobre el que se elabora el informe. Merece destacarse en ese sentido el porcentaje de aceptación de las recomendaciones y sugerencias formuladas en 2007 y 2008 notificadas hasta el último día del año 2009, las cuales, por el momento, dado que todavía están algunas pendientes de respuesta, se sitúan en torno al 76 por ciento de recomendaciones y el 70 por ciento de sugerencias aceptadas. Creo, señorías, que no puede decirse que sea un mal bagaje de aceptación de las indicaciones defensoriales, aunque sí podrían acelerarse los oportunos trámites de comunicación correspondientes.

Para el caso de las resoluciones cursadas durante el año 2009, pueden estimarse porcentajes similares toda vez que a 31 de diciembre el porcentaje de aceptación para las recomendaciones se acercaba al 50 por ciento y para las sugerencias al 38 por ciento, cuando aún quedaban pendientes de respuesta buen número de las totales enviadas durante el ejercicio. En el informe figura un listado, ordenado por administraciones destinatarias, de las recomendaciones y sugerencias cursadas y aceptadas, en cada una de las cuales se incluye un resumen del asunto tratado en las mismas. De igual modo se relacionan en el texto de que disponen SS.SS. tanto las advertencias como los recordatorios de deberes legales efectuados.

Las solicitudes de interposición de recursos de inconstitucionalidad y de amparo, que en virtud de la legitimación activa prevista en el artículo 162.1 de nuestra Constitución nos dirigen los ciudadanos, ocupan una apreciable extensión de nuestro trabajo. Así ocurrió durante 2009, como se puede comprobar con la simple consulta del informe, en el que se contienen íntegramente los fundamentos de las resoluciones correspondientes. En este ejercicio fueron objeto de solicitud de interposición de recurso de inconstitucional siete normas legales que tienen ustedes en el informe.

En todas las comparecencias para dar cuenta del informe del Defensor del Pueblo figura un apartado, que si no agradable de referir —ojalá no tuviera que hacerlo—, resulta sumamente eficaz por el impacto y las repercusiones, con el consiguiente propósito de enmienda que puede suscitar en las administraciones afectadas. Me refiero, señorías, a la noticia sobre los incumplimientos o retrasos notorios en cuanto al deber de respuesta a los requerimientos del Defensor. Como en años anteriores, se clasifican los incumplimientos en tres grupos según el grado en que se producen. El primero comprende a las administraciones entorpecedoras y contumaces respecto a la labor del Defensor del Pueblo. No les voy a leer a ustedes la lista de estas administraciones porque sería muy largo mi informe y ya la tienen ustedes a su disposición. El segundo abarca las administraciones que durante el año 2009 no habían respondido a nuestro tercer requerimiento, y también en este segundo grupo se encuentran muchas comunidades autónomas. Y el último apartado, muy numeroso, cuya relación completa figura también en el informe, es el de las administra-

ciones que respondieron al Defensor pero tan solo cuando recibieron un tercer requerimiento conminatorio.

Yo quiero efectuar aquí un inciso y hacerles a ustedes una propuesta. Se me ocurre, señorías, y así lo he manifestado en alguna ocasión, que en este punto de las administraciones poco colaboradas con la institución podría resultar eficaz que la propia Comisión mixta, ustedes, convocaran a los responsables de algunas de estas administraciones, sobre todo las que parecen más entorpecedoras de la labor defensorial, para explicar los motivos de su comportamiento. De este modo, señorías, aparte de cumplir con la finalidad disuasoria pertinente, se podría conseguir eficazmente lo que por otras vías es evidentemente más complicado de lograr. Ahí queda esta propuesta, por si tienen a bien aceptarla, en cuyo caso cuentan, como es natural, con todo el apoyo instrumental que deseen por parte del Defensor del Pueblo, al menos en tanto dure el periodo de mi interinidad, claro está.

Como habrán tenido ocasión de comprobar SS.SS., el apartado sustancial y más voluminoso del informe es el dedicado a describir pormenorizadamente las acciones de supervisión de las diferentes administraciones públicas derivadas de la gestión de las quejas tramitadas.

El panorama general de las quejas recibidas en materia de Administración de Justicia es muy similar al de ejercicios precedentes, lo cual no deja de producir de nuevo alarma porque el funcionamiento de la justicia, como se señala en el propio informe, no puede depender de vaivenes ideológicos o doctrinales a la hora de hacer eficaz su organización. El número más elevado correspondió a los problemas planteados por las dilaciones indebidas: 237 quejas referidas a la jurisdicción civil, en las que destacan las relativas a procedimientos de ejecución y de desahucio; 226 a la jurisdicción penal en el ámbito de las ejecutorias, y 54 a la jurisdicción contencioso-administrativa. Es muy probable que la preocupación constante de la institución del Defensor del Pueblo manifestada en sus informes generales haya contribuido a sentir la necesidad urgente de alcanzar un gran acuerdo nacional para modernizar nuestro sistema judicial. Así en el año 2009 el Congreso de los Diputados aprobó una proposición con este mismo propósito y más tarde el Gobierno sancionó un Plan estratégico de modernización para el periodo 2009-2012. Ahora bien, un gran acuerdo para mejorar eficazmente la Administración de Justicia habrá de incluir forzosamente la adopción de reformas legales y esfuerzos paralelos de inversión para mejorar las infraestructuras correspondientes.

Por lo que hace a los comportamientos en materia de reforma normativa, el Defensor del Pueblo coincide aquí con la Fiscalía General del Estado. Es preciso actualizar los procedimientos de instrucción, así como abordar una nueva norma de procedimiento criminal teniendo en cuenta nuestras peculiaridades históricas y constitucionales. En cuanto a la necesaria inversión, es imprescindible alegar más medios materiales y más recursos humanos para poner en servicio por ejemplo más equipos psicosociales en los juzgados de familia o para hacer

efectiva la actualización permanente de la información por medios telemáticos entre las diversas instancias judiciales, así como la creación de nuevas sedes judiciales debidamente equipadas. Cuestión prioritaria en el campo de lo penal es la atención a las víctimas de los delitos más graves. Eso sí, sin que el eco mediático de determinados casos ciertamente dolorosos suponga trastocar el espíritu democrático de las garantías establecidas, lo cual puede ocurrir mediante el planteamiento y la aceptación de propuestas de reforma que sin el debido sosiego afecten negativamente a las características del marco constitucional. Esta reflexión puede servir para analizar en sus justos términos las medidas de respuesta ante la repetición de determinados delitos, ciertamente escalofriantes, cometidos por menores. Durante el año 2009, siguiendo el plan que nos hemos propuesto, se visitaron los centros de internamiento de menores en varios puntos de España. Entre esas visitas destaca la efectuada, en coordinación con la administración concernida y con la Fiscalía General del Estado, al centro de Badajoz para aclarar las circunstancias bajo las que se produjeron diversos incidentes graves de violencia de los que se tuvo noticia sobre jóvenes internos. Además, se visitaron otros centros de internamiento situados en Las Palmas, Sevilla, Madrid, Cádiz, etcétera.

Desde que entrara en vigor la Ley orgánica de protección integral contra la violencia de género ha sido objeto de preocupación su eficaz aplicación por parte del Defensor del Pueblo. Hoy he leído en los medios de comunicación escritos que ha habido una nueva muerte en Murcia, un hombre que ha matado a su hermana, además dándole con una sartén hasta la muerte. Creo que suman ya 53 las muertes; eran 52 hasta el día de ayer, 53 hoy. Ello ha dado ocasión para poner de relieve la necesidad de adoptar normas homogéneas en todo el territorio nacional con relación a determinados aspectos como por ejemplo la regularización de los puntos de encuentro familiar o el funcionamiento de las llamadas casas de acogida. Precisamente sobre estas últimas puede considerarse como un caso de evolución positiva el acuerdo de colaboración entre los responsables de seis comunidades autónomas sobre la puesta en común de recursos de asistencia a mujeres víctimas de maltrato. Sin embargo, debe recordarse que las cifras sobre mujeres fallecidas, como les decía, sigue siendo altamente preocupante.

Aunque se trate de un dato ya presente en anteriores informes, no puede olvidarse el Registro Civil, sobre cuya situación se siguen recibiendo muchísimas quejas en el Defensor del Pueblo. Esperamos ver hecho realidad cuanto antes el Plan de modernización de la justicia, que contempla la implantación de un registro único para toda España, con las correspondientes transformaciones normativas y organizativas previstas para el año 2012. Verdadera piedra de toque para cualquier sistema democrático es la que constituyen las características de su administración penitenciaria. La respuesta del Estado

democrático ante el delito ha de ser firme, pero garantizando escrupulosamente la aplicación de los derechos, tanto en lo que concierne a los autores de los delitos como en cuanto a las víctimas que sufrieron las consecuencias de la comisión de los mismos. Según los datos disponibles, la población penitenciaria superó en 2009 la cifra récord de 76.000 internos. En términos de comparación con otros países, las condiciones de vida en estos centros no pueden considerarse especialmente penosas. Lo digo, señorías, con pleno conocimiento de causa porque no solo visito los centros penitenciarios españoles, sino que cuando voy al extranjero visito también a los presos españoles en las prisiones extranjeras y la situación de las prisiones en España no es óptima—todo es susceptible de mejora— pero, sinceramente, es mucho mejor que la de otros países avanzados. Lo que está claro es que debe ponerse especial cuidado porque el crecimiento de la población reclusa, por un lado, y las carencias materiales, por otro, podrían empeorar las condiciones de vida, tanto de los presos como de quienes trabajan en los centros. Por otro lado, nuestra tasa de criminalidad es una de las más bajas de Europa y se ha mantenido así en los últimos diez años. Sin embargo, la población penitenciaria no ha hecho sino crecer, lo que abona la interpretación de que la política penitenciaria se viene desarrollando a base de lo que se ha llamado modificaciones reactivas del Código Penal, en vez de utilizar adecuadamente los recursos preventivos, mucho menos costosos y, quizás, más eficaces.

De las visitas realizadas a prisiones durante 2009 y de las quejas tramitadas sobre la materia se desprende una cierta continuidad de problemas respecto de lo ya advertido en ejercicios precedentes. Los centros visitados durante el año al que corresponde el informe fueron los de Alcalá de Guadaíra, Algeciras, Alhaurín de la Torre, Bouxe, Brieva, Cáceres, Ceuta, Córdoba, Herrera de la Mancha, Huelva, Murcia, los psiquiátricos penitenciarios de Alicante y Sevilla, Santa Cruz de la Palma, Santander, Tenerife, Teruel y Topas. Algunas de estas visitas se llevaron a cabo por el Defensor del Pueblo en su condición también de mecanismo nacional de prevención de la tortura que, como ustedes muy bien saben, le fue atribuida por la Ley Orgánica 1/2009, en el marco del protocolo facultativo de la Convención contra la tortura de Naciones Unidas. Viene siendo especial objeto de análisis desde hace unos años los fallecimientos en prisión, cuya tasa por cada mil internos se mantiene prácticamente constante. Semejante cuidado merecen los malos tratos, ciertamente aislados pero cuyas características de indignidad nos han llevado a recomendar encajidamente que se depuren rápidamente las responsabilidades que correspondan pues las demoras multiplican el perjuicio.

Otras cuestiones que cabe destacar en el informe sobre la materia son las siguientes. La situación de los hospitales psiquiátricos penitenciarios, con carencias diversas en los centros visitados, descuido en los espacios para enfermería y ocio, habitabilidad mejorable de las celdas,

escasez de personal especializado y alojamiento impropio para un tratamiento adecuado de alguna de las patologías padecidas. La consolidación de los módulos de respeto, ya existentes en treinta y siete centros penitenciarios, con beneficios para más de 7.000 internos y la consiguiente mejora de la calidad de vida y de la convivencia en prisión. Aquí quiero hacer mención, señorías, porque creo que se merecen un aplauso, a los presos del módulo de respeto de la prisión de Córdoba que, ante la crisis económica, por su propia cuenta, han propuesto a la dirección del centro una serie de medidas para paliar la crisis en lo que dentro de sus posibilidades, como se pueden imaginar, pueden hacer. Se refiere todo ello a controlar los gastos en papel, la luz eléctrica, el agua que consumen, etcétera. Me parece que merecen todos ellos un aplauso; tienen, desde luego, todo mi apoyo. También hay que tener en cuenta otro tema que es susceptible de crítica en las prisiones y es el hecho de compartir celdas pensadas para ser habitadas individualmente y los todavía existentes —porque todavía existen— dormitorios colectivos. Es de resaltar la escasa utilización de las nuevas tecnologías en prisiones y, en especial, la telemedicina, tan apropiadas para evitar en ocasiones el traslado de presos. Es muy de admirar el asentamiento de las denominadas unidades externas de madres, cuya evolución merece la máxima atención y el mayor rigor en el análisis. Visité hace poco la unidad de madres de la prisión de Palma de Mallorca y realmente es admirable. Todas estas cuestiones, entre otras, están siendo abordadas con la mejor voluntad por parte de la Administración, y en concreto, por parte de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, con la que, a pesar de diferencias puntuales, desde la institución del Defensor del Pueblo mantenemos una fructífera colaboración.

Si hay un aspecto en el que cabe destacar novedades normativas es el de la seguridad pública. Como ya hemos aludido, en la disposición final única de la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo se incluyó la de otorgar unas funciones de mecanismo nacional de prevención de la tortura, de conformidad con la Constitución y el protocolo facultativo de la Convención contra la tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes. La misma norma creaba un consejo asesor como órgano de cooperación técnica y jurídica en ejercicio de las funciones del mecanismo. Se trata de una disposición que explícita y organiza una competencia que de hecho ya tenía atribuida en términos generales el Defensor del Pueblo, la de prevenir y alertar acerca de los malos tratos o abusos que por parte principalmente de los agentes de autoridad y miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad pudieran tener lugar. Tanto la Policía Nacional y la Guardia Civil como las policías autonómicas y locales tienen asignada una difícil tarea, como es la de mantener el orden público, evitando al mismo tiempo la interferencia innecesaria en la vida ordinaria de los ciudadanos, prestándoles, por el contrario, la ayuda que puedan necesitar. La convivencia, especialmente en las grandes ciudades, es conflictiva y puede exigir en cualquier

momento la intervención de las fuerzas de orden público. Aunque las quejas de los ciudadanos por la conducta de los miembros de esas fuerzas no son ni mucho menos frecuentes, tienen connotaciones cualitativas que requieren nuestra más cuidadosa atención. Por eso, señorías, la institución del Defensor del Pueblo, mediante recomendaciones generales y sugerencias concretas, sigue insistiendo respecto de las administraciones correspondientes, muy especialmente sobre los ayuntamientos, sobre la importancia de cumplir escrupulosamente con los procedimientos disciplinarios previstos en el ordenamiento, sobre todo en las conductas que supondrían faltas disciplinarias graves o muy graves. Cuando al mismo tiempo los hechos se tipifican como delitos o faltas, los órganos judiciales tramitan puntualmente las denuncias bajo garantías procesales. Pero la Administración responsable de la actuación de los agentes encausados debería también ser puntual para tratar de impedir que los comportamientos irregulares permanezcan disciplinariamente impunes. Todos necesitamos saber en una sociedad democrática que los poderes públicos están determinados a impedir la mínima escapatoria para este tipo de conductas. En el informe de 2009 se han plasmado algunos casos, señorías, en los que el Defensor del Pueblo vuelve a insistir en la necesidad de incoar expediente disciplinario al producirse los hechos, aunque —y digo bien claro—, aunque medie denuncia o querrela. De lo contrario, podría producirse una responsabilidad in vigilando por efecto de la prescripción y consiguiente ineffectividad de las sanciones disciplinarias previstas. También en este ámbito de la seguridad pública merecen destacarse nuevamente los inconvenientes soportados por los ciudadanos a la hora de gestionar el documento de identidad, incluidos los pasaportes. A pesar de que la situación ha mejorado en ciertos aspectos, por ejemplo, la extensión a seis meses, a petición del Defensor del Pueblo, del plazo de validez de los certificados de nacimiento para la transmisión del DNI; antes, como saben ustedes, era de tres meses; recibimos muchas quejas en el sentido de que el plazo se iba, y fueron seis meses. Se espera que el uso generalizado de los documentos electrónicos de identidad mejore apreciablemente la gestión tradicional, tan necesitada de agilidad y eficacia.

La característica más notable en materia de inmigración y extranjería durante el año 2009 ha sido la de su reforma legal. En efecto, han quedado modificadas las dos normas principales que ordenan el hecho migratorio. Por un lado, se aprobó la Ley de reguladora de derecho y asilo de la protección subsidiaria y, por otro, se produjo la reforma parcial de la Ley de Extranjería, aparecida en el año 2000. En ambos casos, además de incorporar las normas de la Unión Europea, se procuraba adaptar nuestra normativa a los compromisos internacionales y a la jurisprudencia establecida. La Ley de Extranjería, señorías, experimentaba la cuarta gran reforma en una década en una materia que entiendo reclama una mayor estabilidad normativa, teniendo en cuenta que nos encontramos ante una situación socioeconómica plagada de

dificultades. A pesar de haberse moderado el flujo de personas que llegan a nuestro país, la actividad de la institución en este campo ha mantenido su intensidad en relación con los ejercicios precedentes. Se han seguido visitando con un ritmo parecido las dependencias administrativas encargadas de atender a los inmigrantes comenzando por los puestos fronterizos aéreos y terrestres, se ha puesto especial cuidado en las visitas de seguimiento a los centros de estancia temporal de Ceuta y Melilla, para los que se ha recomendado el establecimiento de módulos independientes familiares porque en ocasiones se prolonga la estancia en esos centros de grupos de personas pertenecientes a una misma familia, y se han supervisado las instalaciones para la primera asistencia y detención de centros como en el caso de Puerto Motril —al que asistí yo personalmente— y que necesitan, señorías, de una verdadera reconversión. Se han visitado otros centros especiales de acogida como el denominado La Esperanza, en Canarias, o el centro materno-infantil de Oviedo, con limitaciones de estructuras y recursos. La menor afluencia de cayucos, pateras y embarcaciones similares ha dado paso a una situación menos agobiante en los recursos de atención a menores no acompañados en Canarias, pero es necesario dotar de más medios a los centros de internamiento de extranjeros (caso de Málaga) para evitar poner en riesgo las condiciones básicas de vida de los residentes en estos centros. La imprescindible coordinación interadministrativa es, si cabe, más necesaria en materia de extranjería por la especial vulnerabilidad de los inmigrantes que tratan de adaptarse a la realidad española, especialmente en lo que se refiere al trabajo. La falta de coordinación entre las administraciones que evidencian las quejas que se nos dirigen afecta, entre otras cuestiones, a la entrada en territorio nacional de menores españoles acompañados de un progenitor extranjero a cuyo cargo se encuentran. Se refiere también a la gestión de visados en las oficinas consulares, a los expedientes de expulsión o devolución —especialmente cuando afectan a menores no acompañados—, a las oficinas de extranjeros en general y a los medios materiales disponibles en esas oficinas. Precisamente el grupo de menores no acompañados presenta un número sustancial de quejas caracterizadas por una problemática específica de la que destacan las dificultades asociadas a la determinación cronológica. En cuanto a las deficiencias en lo relativo a la autorización en el punto de la determinación de la edad cronológica, quisiera anunciarles —les daremos debida cuenta en su momento— la organización por parte de la defensoría del Pueblo de unas jornadas con médicos forenses de distintas comunidades autónomas, personas expertas en medicina legal, para intentar aunar y homologar criterios a la hora de la determinación de la edad de los menores, porque es muy distinta y muy diversa en las distintas comunidades autónomas, de tal suerte que se sigue un criterio en una comunidad, otro en otra, y creemos que el tema es tan importante que hemos organizado unas jornadas en principio con los expertos en medicina y

luego con las personas de la Administración que se considere oportuno para intentar aunar criterios y tener una situación clara sobre esta materia.

Pasando ahora al apartado de actividad correspondiente a educación debo recordar, señorías, los repetidos llamamientos del Defensor del Pueblo, por el cauce de sus informes anuales, para lograr un consenso social y político acerca de unos mínimos de estabilidad normativa en esta materia esencial; una estabilidad que se proyecta en los problemas crónicos del sector, que son una elevada tasa de fracaso y abandono escolar, deficientes resultados en las evaluaciones del sistema, tanto nacionales como internacionales, deterioro de la valoración social que aqueja a la formación profesional y carencias diversas de recursos presupuestarios y de dotación personal. Ciñéndonos a las quejas tramitadas en el apartado de la educación no universitaria cabe señalar los problemas planteados en lo que afecta a la educación infantil y de manera singular la escasez de plazas disponibles y las deficiencias en las instalaciones escolares correspondientes. Estos problemas adquieren mucha mayor entidad si se tiene presente que la enseñanza entre los cero y los seis años, en sus dos etapas, tiene ya pleno carácter educativo según determina el artículo 14 de la Ley Orgánica de Educación, y forman parte del contenido del derecho fundamental a la educación que han de hacer efectivo los poderes públicos. Por otra parte, las dificultades de aplicación de criterios y baremos para la admisión de alumnos, que deben flexibilizarse en función de las circunstancias personales de los peticionarios, la incorrecta consideración de las pruebas de evaluación y su extrapolación mediática para establecer clasificaciones improcedentes de los centros educativos, o la insuficiencia de recursos para fomentar el apoyo educativo en cuanto se refiere al alumnado con necesidades educativas especiales, son otros tantos aspectos que componen un panorama necesitado de una normativa coordinada y eficaz. La enseñanza universitaria, por otro lado, ha estado muy condicionada, señorías, por los efectos de la integración del sistema universitario español en el llamado espacio europeo de Educación Superior, derivado de la declaración de Bolonia de 1999. Las circunstancias actuales de recesión económica tampoco coadyuvan a la necesaria inversión pública educativa con miras a la progresiva puesta en marcha de ese espacio europeo. Así sucede, por ejemplo, con el cumplimiento de los objetivos previstos sobre el número de estudiantes por aula, con la utilización adecuada de las nuevas tecnologías, con el pertinente seguimiento personalizado del alumno para aplicar las nuevas directrices o con la relevancia de las becas en beneficio de los alumnos. Asuntos todos ellos que requieren un esfuerzo financiero considerable, sobre todo en el caso de las universidades públicas, para que puedan cumplir con sus obligaciones docentes y, lo que todavía importa más, con su papel investigador. Otros campos en los que se han generado quejas ante el defensor durante 2009 tienen que ver con las nuevas fórmulas de acceso para

los mayores de entre 25 y 45 años; con las demoras repetidas una vez más en la tramitación de expedientes de homologación de títulos universitarios extranjeros; con el necesario impulso a las ayudas económicas, becas y préstamos para la realización de estudios y con la elaboración de un estatuto del estudiante universitario, una norma que el Gobierno debería haber aprobado hace tiempo y que ya fue reclamada por el Defensor del Pueblo en el informe del año anterior, correspondiente al año 2008.

Las quejas formuladas ante el defensor en materia de sanidad durante el año 2009 vuelven a poner de manifiesto determinados aspectos que, de un modo u otro, insisten en la necesidad de reflexionar una vez más acerca de los principios que informan nuestro Sistema Nacional de Salud y que configuran por eso mismo el derecho constitucional a la protección de la salud, incluido en nuestra Carta Magna. Me refiero a los principios de equidad, calidad y participación social, que deberían traducirse en procurar la garantía del acceso a las prestaciones del sistema en condiciones de igualdad efectiva en todo el territorio español. De igual manera, el logro de mayores cotas de cercanía, rapidez y eficacia mediante la modernización en la atención clínica y preventiva, potenciando al mismo tiempo la participación de pacientes y usuarios vuelve a estar en el fondo de esas quejas que sobre la materia sanitaria se han tramitado durante el pasado año. Sigue sin poder conseguirse por completo el objetivo de la universalidad en las prestaciones sanitarias cuando han transcurrido ya veintitrés años desde que se aprobó la Ley General de Sanidad en la que se fijara ese objetivo, aunque es preciso reconocer el alto grado de desarrollo y complejidad del sistema sanitario. En otro orden de cosas, los ciudadanos perciben un evidente deterioro de la sanidad pública, junto con la inclinación más que notoria de ciertas administraciones sanitarias a la externalización de servicios, justificada a menudo por una búsqueda de la eficacia propia del mundo empresarial privado y por la pretendida modernización de los recursos disponibles, sobre todo los de carácter tecnológico. Sin embargo, de acuerdo con las quejas tramitadas, esos problemas de tipo estructural, como son la agilidad en la gestión y disponibilidad de tecnología punta, no se han resuelto y a veces ni tan siquiera paliado con la externalización mencionada. Sin pormenorizar ni entrar en mayores detalles, señorías, y apuntando tan solo indicaciones significativas —como vengo haciendo en esta comparecencia— permítanme aludir a unos cuantos ejemplos suficientemente expresivos de las deficiencias comprobadas durante el ejercicio de 2009 en el ancho campo de las listas de espera. Como es natural, la lista de casos no es exhaustiva, ni las circunstancias que configuran los casos son las mismas en todos ellos. Veamos, tres años y medio para realizar unas pruebas de alergia medicamentosa en el Hospital Príncipe de Asturias de Alcalá de Henares; más de año y medio para la elaboración de un electromiograma en el Hospital Insular de Las Palmas de Gran

Canaria; quince y trece meses respectivamente para acceder a los servicios de traumatología y cirugía vascular del Hospital Miguel Servet de Zaragoza; diez meses para otro electromiograma en el Puerta de Hierro de Madrid; diez meses para la realización de un ecocardiograma en el servicio de cardiología del Ramón y Cajal de Madrid. Repito, se trata tan solo de unos cuantos botones de muestra de una larga lista en la que no figuraba ningún centro sanitario de los que gestiona la comunidad autónoma de Cataluña debido a que el Defensor del Pueblo tenía en aquel entonces vedada su intervención ante la Administración catalana durante el año 2009, a la espera de que se produjera el pronunciamiento del Tribunal Constitucional sobre el Estatuto de Autonomía. Otro género de problemas no tan repetitivos como los de la lista de espera se produjeron en materia de información y documentación clínica dentro del llamado modelo ético de actuación establecido por la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente, una ley que a su vez enlazaba con la misma Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948. En esta dirección deben considerarse las quejas sobre el extravío de historias clínicas o las infracciones del derecho de pacientes en cuanto a la formalización del denominado consentimiento informado.

Para no alargar este apartado, me referiré a continuación, muy de pasada, a otros grupos de problemas relacionados con el ámbito sanitario: la ordenación de las prestaciones y sus evidentes connotaciones en cuanto a los avances de la biomedicina y su desigual aplicación en el territorio nacional; el análisis del impacto, sobre todo en el terreno laboral, de la fibromialgia y la fatiga crónica; la asignatura pendiente de la red especializada de recursos para la atención a los casos de daño cerebral sobrevenido; la situación de las personas afectadas por el síndrome de sensibilidad química múltiple, de tan difícil superación en estos momentos; la deshumanización progresiva denunciada por los propios facultativos ante el avance imparable de una burocracia rampante, principalmente en los servicios de atención primaria y su coordinación con los servicios de urgencia; la reorientación de la atención especializada desde la perspectiva de la libertad de elección del ciudadano y del acercamiento de los servicios correspondientes en cada caso; la seguridad de los pacientes; los necesarios programas de seguimiento y prevención para evitar un tratamiento inconveniente o los errores derivados de una administración de fármacos sin el oportuno control facultativo.

En lo que afecta al extenso núcleo de cuestiones sobre política social, destacaron en el año 2009 el conjunto de recomendaciones y sugerencias por parte del Defensor del Pueblo derivadas del estudio sobre los centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social, que tanta repercusión tuvo en su día, y la actividad desarrollada por la institución como consecuencia de la afluencia de quejas en torno a la aplicación de la conocida como Ley de Dependencia, aparecida en 2007. El informe incluye, señorías, una

detallada descripción del proceso de seguimiento establecido por el defensor para verificar el grado de cumplimiento de las propuestas dirigidas a las diferentes comunidades autónomas responsables de los centros de menores objeto del estudio mencionado y de las medidas adoptadas por las comunidades. Como resumen general, puede afirmarse que a raíz de este trabajo sectorial se ha puesto de manifiesto el interés de la sociedad, de los grupos políticos y de las administraciones más directamente concernidas por verificar y coordinar los esfuerzos llevados a cabo acerca de este colectivo de menores especialmente vulnerables que se encontraba un tanto olvidado. La gestión de los centros no venía efectuándose, señorías, de manera adecuada en bastantes casos, aunque no en todos, y algunas situaciones se mostraron de manera lamentable. De cualquier modo, el estudio puso de relieve la urgente necesidad de coordinar las medidas administrativas correspondientes y de regular con criterios y tareas apropiados el marco de funcionamiento de este tipo de centros. Además, el estudio suscitó la creación de un grupo de trabajo promovido por el Ministerio de Sanidad y Política Social en el que se estudia actualmente la posibilidad de elaborar un protocolo sobre intervención de estos centros. En otro orden de cosas, también la Fiscalía General del Estado ordenó abrir las oportunas diligencias preprocesales para depurar posibles responsabilidades interesando el cumplimiento puntual de su cometido por parte de las secciones de menores de las fiscalías de las audiencias provinciales.

La puesta en marcha, señorías, de una norma tan difundida como la Ley de atención a la dependencia ha generado, como dije antes, un considerable número de quejas a lo largo del año 2009, sobre todo por personas que todavía no habían recibido las oportunas prestaciones. En efecto, destaca en este ámbito la enorme acumulación de los retrasos en los procesos de reconocimiento, en la elaboración de los procesos individuales de atención y en las consiguientes resoluciones para hacer efectivas las prestaciones. Muchos expedientes superaban a fines del ejercicio objeto del informe los dos años de duración desde la inicial solicitud de las personas dependientes o de sus familiares, destacando en este sentido negativo algunas comunidades autónomas como la valenciana o la madrileña.

Otros muchos problemas se tratan en este amplio apartado, señorías, pero citaré tan solo, de manera casi telegráfica por razones de economía expositiva, los que se plantean por la deficiente acogida residencial de personas con diferentes grados de discapacidad psíquica. Las carencias detectadas una vez más en cuanto a los servicios de transporte adaptado para personas con discapacidad, la insuficiencia de la regulación de las prestaciones de supervivencia, particularmente en los casos de mujeres que habían renunciado a exigir la pensión compensatoria como consecuencia de los malos tratos sufridos durante el matrimonio o el especial incremento de las quejas sobre el funcionamiento de las oficinas de empleo y sobre la endeblez de los programas de fomento

del empleo, seguramente como secuela de la tan citada y traída crisis económica.

Las quejas ciudadanas en materia de Hacienda Pública y sobre la actividad económica de carácter público, especialmente sobre gestión de impuestos y exacciones tributarias han seguido aumentando durante 2009. Entre ellas, por lo que a tributos se refiere, la que aparecía con más frecuencia era la insuficiente información, las deficiencias en la atención personal en el momento de la presentación de las liquidaciones del impuesto sobre la renta de las personas físicas y la subida de algunos impuestos, por ejemplo, el de bienes inmuebles, como consecuencia sobre todo de la elevación de los valores catastrales. Precisamente con relación a este impuesto, muchas de las quejas planteaban la conveniencia de volver a recomendar por parte del Defensor del Pueblo la bonificación del mismo para mayores de 65 años con rentas mínimas cuya única propiedad consiste en su vivienda habitual.

El otro gran frente de actuación de la actividad económica pública en general comprende a su vez un gran número de apartados sobre los que además de configurar el contenido de buen número de quejas incide muy directamente la grave situación de crisis. En esta dirección opera por ejemplo la necesidad de acentuar las exigencias normativas respecto de las entidades financieras que tanto protagonismo alcanzan en esta crisis y cuyo papel tanto repercute en las economías familiares, sobre las que esa situación crítica muestra su rostro más amargo. Por eso desde la institución del Defensor, señorías, se ha tratado de que el Banco de España recuerde a esas entidades financieras el deber de ajustarse tanto a las normas que rigen el sector como a los principios de equidad que, entre otras finalidades, legitiman su importante papel social. Por poner un solo ejemplo, debe supervisarse muy cuidadosamente la inclusión y aplicación de cláusulas abusivas en los contratos de préstamo hipotecario en los tiempos que corren. El mismo cuidado y la misma atención sobre los efectos que pueden producir especialmente en quienes disponen de menores rentas se recomienda respecto de los cambios producidos en la organización del suministro eléctrico, una gestión flexible de las tarifas eléctricas domésticas que incorporaron el bono social como mecanismo adicional de protección para las capas más vulnerables de la población o la subsanación de las deficiencias registradas en el transporte marítimo, singularmente en los servicios entre Ceuta y Algeciras, o la solución de los problemas en la aviación civil y los conflictos entre ciudadanos y compañías aéreas, en los que la autoridad administrativa tanto debería decir a la hora de prestar los servicios con las máximas garantías. Por aludir a un último punto, la gestión de las telecomunicaciones, motivo de inquietud y malestar creciente entre los ciudadanos, sobre lo que el Defensor del Pueblo ha planteado una vez más la exigencia de incluir la llamada banda ancha de conexión a Internet dentro del servicio universal.

Permítanme dos precisiones, señorías, sobre asuntos de esta parcela cuya trayectoria social es innegable. Se trata de las redes sociales en Internet y los asuntos relacionados con el consumo. La generalización, sobre todo en los menores, de usos de redes a las que se incorporan datos personales exige un control cada vez más riguroso por parte de la Administración. Más allá del estudio sobre la privacidad y la seguridad iniciada en 2009 por la Agencia Española de Protección de Datos y el Instituto Nacional de Tecnología de la Comunicación y habida cuenta de los peligros que la utilización de estas redes entraña, se ha insistido requiriendo un informe detallado sobre la actuación de las administraciones en ese ámbito y de su contenido se dará cumplida cuenta a las Cámaras.

En cuanto al alcance de las muy numerosas quejas recibidas en torno al consumo, afecta en particular el incumplimiento de la normativa sobre garantías a las deficiencias de los servicios técnicos y las lagunas de los servicios de carácter urgente. En el año 2009 el Defensor del Pueblo inició dos investigaciones de oficio, de las que damos cuenta en el informe, sobre la enseñanza no reglada y sobre la actuación de empresas de gestión de cobro, acerca de lo cual la Comisión parlamentaria de Economía y Hacienda aprobó a su vez una proposición no de ley para regular el oportuno marco de actuación de las empresas dedicadas a esa actividad.

Un capítulo de gran importancia sustantiva dentro del informe sobre el que planea con mucho vigor la crisis es el de ordenación territorial, vertebrado sobre los ejes del medio ambiente por un lado y el urbanismo y la vivienda por otro. En materia medioambiental, desde la institución hemos de seguir insistiendo en la necesidad de cumplir escrupulosamente con la normativa que regula el derecho de acceso a la información ambiental, restringiendo al máximo —y esto es muy importante— las causas de denegación de la misma, orientando siempre que sea posible al solicitante acerca de las fuentes de información disponible. Asimismo debe recordarse la tarea solidaria de todas las dependencias administrativas, no solo de las que tienen asignadas funciones medioambientales específicas, en el empeño de cumplir escrupulosamente con la normativa básica de protección del medio ambiente.

Además de los asuntos recurrentes en esta materia, como los referidos a la evaluación del impacto ambiental, la protección de la flora y fauna de los espacios naturales, la gestión de residuos, la contaminación atmosférica y electromagnética, voy a comentar brevísimamente dos aspectos muy concretos y de vital importancia por sus características y por las quejas ciudadanas que originaron. Se trata del ruido y del agua. En cuanto al ruido cabe destacar los problemas de contaminación acústica en determinados puntos, como las zonas de influencia de los aeropuertos, y los espacios interiores de las poblaciones en que tienen lugar reuniones masivas de distinto tipo. Para estos casos debe desterrarse la actitud permisiva de determinadas autoridades, singularmente la

responsable de algunos municipios, lo cual suscita preocupación en un país reconocido internacionalmente como muy ruidoso, porque no se garantizan adecuadamente los derechos de las personas al descanso y al sosiego. Por lo que al agua respecta a finales del año 2009 se había dado fin prácticamente a la elaboración de un informe monográfico sobre la gestión del agua y su impacto sobre la ordenación territorial; el informe fue presentado como saben a principios de 2010, y lo tienen a su disposición en la página web de la institución.

El otro eje principal de la organización territorial, según advertía antes, es el del urbanismo y la vivienda. Aunque no se trate del mismo concepto son dos ámbitos muy estrechamente relacionados entre sí. Puede afirmarse, sin temor a exagerar, que aunque el urbanismo tiene como fin primordial el de ordenar los usos de suelo, se ha venido confundiendo con actividades económicas, financieras y especulativas que con mucha frecuencia contradicen esa finalidad, por lo menos desde un punto de vista ético. Tal contradicción se manifiesta en todo lo que afecta al planeamiento urbanístico: rehabilitación de espacios naturales, alternativas sociales y de habitabilidad para grupos marginales, colaboración de las instancias afectadas, suficiencia de recursos hídricos y política de licencias. Por lo que atañe a la vivienda debo subrayar las dificultades y los retrasos que plantean las quejas recibidas por el Defensor del Pueblo sobre la denominada renta básica de emancipación de los jóvenes. Este sector, —seguramente el más castigado por los efectos de la crisis y principal causante de la llamada burbuja inmobiliaria— necesita de una revitalización cuidadosamente planificada para procurar su sostenibilidad a largo plazo. Esto quiere decir, ante todo, que las plurales decisiones que deben tomarse en los tres niveles territoriales de la Administración para conseguir ese objetivo han de estar presididas por la coherencia y el propósito de garantizar al ciudadano una vivienda digna y adecuada.

El último núcleo de supervisión al que voy a referirme es el que gira en torno a las circunstancias que afectan al personal de las administraciones públicas. Como en casi todos los sectores a los que hemos pasado somera revista, en la Función pública se hacen notar quizá con más crudeza los efectos de la grave recesión económica que nos envuelve. Miles de ciudadanos, ante un panorama laboral muy difícil, optan por competir en los variados procesos de selección convocados para ocupar puestos de empleo en las diferentes administraciones. Si a ellos atañe la forzosa restricción en la oferta que tales administraciones se ven precisadas a practicar, en un clima de austeridad presupuestaria, se comprenderá fácilmente el cuidado especial que la institución del Defensor del Pueblo ha de poner en el análisis de los procesos selectivos para el ingreso en las plantillas. Así, como consecuencia de los expedientes de queja incoados, se supervisaron los procesos de selección con objeto de que se ajustaran a la normativa en vigor, y de que se

respetaran debidamente los derechos fundamentales de los aspirantes.

Más allá de esta reflexión situacional, al hilo del aumento de quejas formuladas durante el año 2009 en relación con los procesos selectivos convocados por las administraciones públicas, se han investigado otros problemas que afectan al desarrollo de la actividad administrativa, sobre los cuales se ha llevado a cabo un esfuerzo de análisis y de gestión. Así, durante 2009 hemos atendido con frecuencia reclamaciones motivadas por retrasos en los procesos selectivos, muy particularmente los relativos a promoción interna, disconformidades, reserva de plazas para personas con discapacidad, etcétera. En el otro conjunto de problemas mencionado se han tramitado quejas sobre el trato inapropiado al personal, con sospechas de acoso y hostigamiento laboral, reconocimiento y abono de los derechos de antigüedad, situaciones que impiden o dificultan la conciliación entre vida laboral y familiar al obstaculizar la movilidad territorial, casos de violencia ejercida hacia los profesionales, sobre todo en la esfera sanitaria, adecuación de las titulaciones para el acceso al cuerpo de profesores técnicos de formación profesional, y otras cuestiones relacionadas con funcionarios docentes, reconocimiento de los servicios prestados por los auxiliares de conversación en el extranjero, y superación de obstáculos producidos por las situaciones transitorias que entraña la aparición de nuevas normas como la Ley de estatuto básico del empleado público.

Para finalizar con este apartado aludiré a las actuaciones llevadas a cabo en relación con el personal al servicio de la Administración militar y otros Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado. Además de los esfuerzos desplegados para facilitar la participación de los miembros del Cuerpo Nacional de Policía en las convocatorias para reservistas durante el año 2009, se han llevado a cabo ciertas actuaciones en relación con este colectivo de funcionarios. Actuaciones derivadas, por una parte de las numerosas quejas sobre la ausencia de un marco regulador del régimen de derechos fundamentales y libertades públicas de los miembros de las Fuerzas Armadas, a pesar del excesivo tiempo transcurrido desde que entró en vigor la Ley de Carrera Militar; y por otro lado, de las reclamaciones y quejas de oficio sobre retrasos en la determinación de insuficiencia de condiciones psicofísicas, y sobre distintas incidencias relacionadas con los miembros del Cuerpo de la Guardia Civil, situación de los cuarteles, reintegro en la situación de activo, declaración de apto con limitaciones para el servicio, y modificación del límite máximo de edad para el ingreso, entre otras.

Otros muchos aspectos de nuestra convivencia que se relacionan asimismo con la garantía de los derechos constitucionales y solicitados de acuerdo con el régimen de queja, fueron objeto de análisis, tramitación y decisión durante el año que cubre el informe que hoy presentamos. Pero acabaré, señoría con una simple enumeración de algunos de ellos. Entiendo que su simple

enunciado me excusa de una descripción más en detalle, dadas las características tan complejas de su tratamiento. En todo caso me tienen a su disposición para puntualizar o esclarecer los aspectos que deseen en torno a los correspondientes contenidos procedimentales o sustantivos. Se trata de cuestiones relativas al régimen electoral, protección de los menores ante los excesos de programación de emisores de medios de comunicación, lentitud en los expedientes de responsabilidad patrimonial y algunos asuntos muy ligados a la actividad municipal como los derechos de los miembros de las corporaciones locales, el funcionamiento de los órganos de gobierno, los niveles de información y participación ciudadana o la gestión del padrón municipal.

Finalmente —ahora de veras— no me resisto a mencionar el notable desarrollo experimentado durante el ejercicio 2009 por las relaciones institucionales en lo concerniente sobre todo a la colaboración con los demás comisionados parlamentarios de las diferentes comunidades. Ayer pusimos punto final a la reunión de este año con lo defensores del pueblo de las comunidades autónomas, que se desarrolló en Logroño, precisamente sobre la incidencia de la crisis económica en las defensorías del pueblo en lo relacionado con los ciudadanos. Muy singularmente en la esfera internacional hemos tenido muchas intervenciones en las que se evidencia un considerable aumento de nuestra presencia en los diferentes eventos y en la suscripción de convenios de cooperación de tipo bilateral o multilateral. Hasta aquí, señorías, las indicaciones, yo diría panorámicas y abreviadas, sobre el informe preceptivo anual de la institución del Defensor del Pueblo acerca de su actividad durante el año 2009. Como antes he dicho, estoy dispuesta a responder a las cuestiones que tengan a bien formularme.

Muchas gracias por su atención, señorías.

La señora **PRESIDENTA**: Si me permiten, antes de dar los turnos de palabra a los grupos, en nombre de esta Comisión mixta quisiera trasladar un recuerdo y agradecimiento por su trabajo y dedicación al defensor que ha finalizado su mandato, don Enrique Múgica Herzog, y para que así conste en el «Diario de Sesiones».

Pasamos al turno de palabras, y la tiene en primer lugar la portavoz del Grupo Parlamentario Catalán (Convergència i Unió), señora Surroca.

La señora **SURROCA I COMAS**: Señora defensora, bienvenida.

En primer lugar, en nombre de mi grupo parlamentario le agradezco la amplia exposición realizada del informe anual del defensor, que es ciertamente interesante para hacer una radiografía, como hemos dicho ya en otras ocasiones, o una panorámica, como también usted ha mencionado, de muchos de los asuntos que afectan diariamente a los ciudadanos en sus relaciones o trato con la Administración en los distintos ámbitos. Así, vemos reiteradamente que existen incidencias, especialmente en Administración de Justicia, Administración peniten-

ciaria, inmigración, extranjería, seguridad ciudadana, sanidad, medio ambiente, educación, personal de las administraciones públicas, urbanismo, como muy bien ha expuesto usted. En todos esos ámbitos es bien seguro que todos nosotros destacaríamos un aspecto por encima de otro, incluso en muchas ocasiones coincidiríamos con las disfunciones que puede haber en la Administración. Y después de haber escuchado atentamente su exposición y de haber analizado exhaustivamente el informe, el principal dato que podemos extraer es que año tras año reiteramos exactamente los mismos asuntos, sin variar prácticamente más que el detalle o las circunstancias. En este caso el informe de 2009 viene presidido, como muy bien ha relatado usted, por la situación económica, y por tanto la mayor parte de las quejas inciden en ese aspecto. Por ello de nuevo creemos necesario hacer una reflexión respecto a la eficacia de esta reiteración en cada informe que estamos escuchando y que analizamos detenidamente todos los miembros de la Comisión. De hecho el año pasado, en la presentación del informe anual, ya hicimos también esa reflexión y sugerimos en aquel entonces emprender medidas para asegurar esa deseada efectividad, como por ejemplo un seguimiento más exhaustivo de la ejecución de las recomendaciones y sugerencias por parte de las administraciones afectadas. Un control más estricto sobre esas recomendaciones y quizá más continuado en el tiempo sería un mecanismo para mejorar esa eficacia.

Ha pasado cierto tiempo desde que nosotros hablamos de esto, y nos da la sensación de que estamos siempre en el mismo lugar, que no avanzamos. Por eso es importante rescatar o recordar algunas de las interesantes conclusiones que se elaboraron a raíz de las jornadas de coordinación de los defensores del pueblo, que justamente tuvieron lugar en Barcelona —creo que fue la XXI Jornada de Coordinación—. En aquel documento final se abordaban temas de mucho interés que deberíamos plantearnos todos. Por ejemplo, en cuanto a la presentación de los informes anuales, tanto en el Pleno como en la Comisión, ¿es válido ese modelo reiterativo? ¿Qué aporta esa duplicidad? Como bien sabe, esta ocasión, la de la presentación del informe en las Cortes, es de extrema importancia porque es el momento en el cual los portavoces de la Comisión mixta tenemos la oportunidad de entrar en un profundo conocimiento sobre los temas que afectan a muchísimos ciudadanos. Podemos tomar nota en este momento de las actuaciones llevadas a cabo y procurar extraer conclusiones para mejorar las situaciones denunciadas por los ciudadanos y que deben corregirse. Ahora bien, ¿es efectivo ese modelo actual, o se ha convertido en un trámite más del informe anual, que no lleva a otra cosa que la publicación en el «Diario de Sesiones»? Esta es una pregunta que nos formulamos año tras año.

Otra reflexión que podemos hacer es la del seguimiento de las recomendaciones, que antes mencionaba. Habría que extremar ese control en cuanto a la publicidad por ejemplo de estas recomendaciones. ¿Es suficiente con

la publicación que se nos hace llegar cada año desde la institución; los resúmenes que se nos hace llegar más el informe anual? ¿Es suficiente esta publicidad que se realiza? Usted ha hecho una propuesta que ciertamente creo que es muy interesante: que hagamos comparecer también aquí a las administraciones rebeldes —entre comillas—, que no cumplen con lo que recomienda la institución. En conclusión, son aspectos sobre los que todos deberíamos reflexionar para conseguir lo que buscamos conjuntamente, ya que no tenemos otro objetivo que el de conseguir la máxima eficacia y que los ciudadanos se vean efectivamente amparados por la institución cuando acuden a ella para pedir ayuda en una determinada situación ante la Administración.

Pasando a otro tema, quiero referirme a una cuestión que preocupa enormemente, especialmente a nuestro grupo parlamentario, y que no es otra que la de las actuaciones de oficio por parte del Defensor. También esto lo dije en la anterior presentación, que nos interesaría saber cuáles son los criterios por los que la institución decide iniciar el estudio o la investigación de una determinada situación, abrir un expediente y en cambio en otros casos no lo hace. Aquí se necesita, creo yo, mucha transparencia, mayor transparencia de la que hay en estos momentos. Creemos que no es aceptable que el criterio a seguir sea el de actuar en función de las noticias que aparecen en los medios de comunicación, como se nos respondió en la anterior ocasión. Entenderá que ese no es un criterio serio por más que nosotros respetemos evidentemente las noticias que aparecen en los medios de comunicación. Debería haber más transparencia, como decía, o quizá un protocolo claro al respecto porque en caso contrario determinadas actuaciones de oficio pueden ser contrarias a lo que exige la Ley Orgánica del Defensor, que es la absoluta independencia excluyendo en todo caso cualquier tipo de arbitrariedad. Pensamos que toda investigación iniciada de oficio por la Defensora del Pueblo debe especificar lo más detalladamente posible los motivos que la han conducido a emprender el estudio y apertura, en su caso, de un posterior expediente. Nos llama la atención el alto grado de procedimientos iniciados de oficio. Hemos intentado buscar datos comparativos. Yo, por ejemplo, he acudido al informe del Síndic de Greuges —en este caso por la cercanía, evidentemente— y a los porcentajes que en él se reflejan. Hay solamente un 0,4 por ciento de procedimientos iniciados de oficio; en cambio, en el informe del Defensor el porcentaje es notablemente superior, estamos hablando de un 1,21 por ciento. ¿A qué se debe esa diferencia? Me gustaría que me diera su opinión al respecto.

También tengo que referirme a otras cuestiones que evidentemente no puedo obviar, determinadas cuestiones que afectan directamente a Cataluña. Tengo que referirme a la obstinada fijación del Defensor con el modelo lingüístico catalán. En este sentido creo interesante resaltar que el propio informe del Defensor establece lo siguiente respecto a la cooficialidad lingüística. Leo

textualmente: Con carácter general se aprecia a lo largo del periodo a que se refiere este informe una relativa disminución del volumen de quejas en materia de cooficialidad lingüística, aunque después se añaden matices y por ejemplo se dice que esto es un valor meramente indicativo, ya que su actividad hay que complementarla con la que desarrollan otras instituciones similares existentes en casi todas las comunidades. Pues bien, esta portavoz ha acudido a las otras informaciones que aparecen en el informe del Síndic de Greuges, a los datos del Síndic de Greuges, y de las más de 6.000 denuncias que se han estudiado únicamente unas 36, si no recuerdo mal, hacen referencia al hecho lingüístico, al uso de las lenguas cooficiales. Además quiero destacar que en el informe del Defensor se habla de que sería deseable disponer de un pronunciamiento del Tribunal Constitucional que actualice, confirme o revise la jurisprudencia en materia de cooficialidad lingüística. Sinceramente, no lo entendemos. En Cataluña tenemos un modelo lingüístico ejemplar y que a lo largo de los años, que son muchos, en los que se viene aplicando es un gran éxito de Cataluña. Hay una convivencia pacífica, es un modelo de cohesión social ejemplar, vuelvo a repetir. No entendemos esta fijación continua de la institución en estas cuestiones, y más cuando en el propio informe se recoge que las cuestiones lingüísticas tampoco destacan respecto a otras denuncias, o incluso se dice que hay una cierta disminución de las quejas que había en informes de otros años. Queremos destacar igualmente ciertas declaraciones aparecidas en los medios de comunicación catalanes de la actual Defensora donde anunció que se estaba estudiando la posibilidad de recurrir nuevamente ante el Tribunal Constitucional el código de consumo por los rótulos en catalán. Desde nuestro grupo parlamentario ni compartimos ni entendemos esa fijación por el modelo lingüístico catalán, y en particular esta obstinación y fijación de la Defensora del Pueblo por Cataluña. El mensaje que queremos mandar hoy desde esta Comisión y por esta portavoz es: basta ya de esta fijación por todo lo referente a Cataluña, porque en muchas ocasiones hay un posicionamiento político más que lo que debería presidir la institución del Defensor, que es una absoluta independencia, al margen de lo político. Nosotros estamos ya cansados de esto, y deberíamos aprovechar este momento en el que ha habido un cambio en lo que se refiere a la organización de la institución del Defensor del Pueblo en su titularidad aunque sea provisional o interino, para reconducir las relaciones; tal y como dijo el Síndic de Greuges recientemente en los medios de comunicación, para serenar las relaciones, para racionalizarlas, y para poner todo en su lugar. Esto sería interesante, sobre todo por el gran desprestigio que hay entre los ciudadanos de Cataluña respecto a la institución del Defensor y desde nuestro punto de vista esto es innegable.

Dejando ya este asunto a un lado, también nos gustaría que en el informe anual se hiciera una exposición sintética de los recursos que se ponen a disposición de la

institución, y que además se fuera desglosando por partidas cómo se destinan en la organización de la institución; me estoy refiriendo a los recursos económicos. Es un dato interesante que por ejemplo el Defensor del Pueblo en Europa recoge en su informe, y entendemos que para mejorar esa transparencia en la institución podría ser un dato interesante a recoger en los próximos informes anuales, así como también una relación del personal al servicio de la defensoría. Nos ha llegado a través de los medios de comunicación que ha habido cambios recientemente en la estructura organizativa de la institución y nos gustaría también que en el informe anual se recogieran datos sobre los cambios que pueda haber en la organización para que así la Comisión mixta tuviera conocimiento de ellos.

La señora **PRESIDENTA**: Por el Grupo Parlamentario de Entesa Catalana de Progrés tiene la palabra el señor Batlle.

El señor **BATLLE FARRÁN**: Le agradezco en nombre de mi grupo el extenso y detallado informe que no solo nos ha llegado, sino también el expuesto hoy en su intervención inicial.

Como todos los años el informe no deja de ser una síntesis de las cuestiones tratadas por la institución del Defensor, más o menos pormenorizadas, que inciden de una u otra forma en la actividad ordinaria de la institución. Dice el propio informe que en términos generales hay que tener muy en cuenta las circunstancias que han caracterizado al año 2009, en el contexto de una crisis económica que viene afectando directa o indirectamente a todos los ciudadanos. No es de extrañar por ello que un número creciente de quejas que se reflejan en el informe hagan referencia precisamente a tipos económicos. De la lectura de los datos estadísticos del informe se desprende que no ofrecen una foto nueva; nos ofrecen una foto actualizada de los problemas que venimos arrastrando y tratando en esta Comisión de forma recurrente año tras año, teniendo en cuenta que detrás de cada una de estas quejas existe la problemática individual o colectiva de miles de ciudadanos que están disconformes con la actuación de la Administración —de cualquiera de las administraciones—, algunas veces por lo que consideran excesos en la actuación administrativa y otras porque creen que se derivan comportamientos más o menos inadecuados de lo que es la estructura administrativa.

Del informe se deduce que las quejas en su conjunto han descendido ligeramente, y en cambio han aumentado muchísimo las quejas individuales. La pregunta sería si se puede atribuir este hecho a la percepción que se pueda tener de que, individualizando la queja el Defensor del Pueblo o la institución se la pueda tomar con mucha más atención. Porque es significativo también que crezca el número de investigaciones iniciadas de oficio por el Defensor, con lo cual la siguiente pregunta es si existe relación entre las actuaciones de oficio que se emprenden

desde la defensoría y las quejas individuales o colectivas que se le puedan presentar.

Como ha dicho usted, y también la anterior interviniente, estamos tratando temas recurrentes sobre la Administración de Justicia, temas educativos, de políticas sociales, medioambientales, y de esto se desprende que no deben surtir efecto o bien todo el efecto necesario las recomendaciones que año tras año la defensoría hace llegar a las diferentes administraciones. Me parece muy oportuna —y tendremos que ver qué mecanismos empleamos para utilizar este sistema— la propuesta que nos ha hecho la Defensora de hacer comparecer a diferentes administraciones que o entorpecen o no actúan con la suficiente diligencia ante los deberes legales que tienen encomendados. Merece también ser destacado el porcentaje de aceptación que señala este informe referido a ejecuciones o recomendaciones que se iniciaron en años anteriores. El propio informe cifra en un 75,6 por ciento las del año 2007 y en un 60,2 por ciento las del año 2008. Probablemente eso no sea para echar las campanas al vuelo, pero sí es motivo de satisfacción para nuestro grupo ver que, con dificultades —porque las dificultades seguro que existen—, las administraciones cada vez entorpecen menos y cada vez son más diligentes en su cumplimiento de los deberes legales.

Compartimos con usted la opinión de que los informes desde hace mucho tiempo dicen que es urgente e imprograble un gran acuerdo nacional para poner en marcha un sistema judicial adecuado al siglo y a los tiempos que vivimos y a la sociedad a la cual queremos representar. Por eso mi grupo celebra que durante el mes de septiembre el Gobierno sancionara un plan estratégico para la modernización del sistema judicial 2009-2012, que deberá acompañarse de una serie de medidas de carácter normativo y económico para dotar de medios a la institución de justicia para que pueda cumplir su cometido. Evidentemente, de septiembre de 2009 al debate de hoy, en el que estamos hablando del informe de 2009, no puede haber efectos. Por lo tanto, mantenemos viva la esperanza de que el plan pueda ser efectivo en años venideros.

Por lo demás, no tengo por qué discrepar con casi nada de lo que usted ha planteado. Estamos de acuerdo en que las diferentes administraciones siguen incurriendo en incumplimientos y ustedes siguen en sus investigaciones de oficio detectando insuficiencias y detectando problemáticas que con toda seguridad hay que corregir. En materia de seguridad ciudadana nos apuntaba que son muy claras las quejas que los ciudadanos efectúan por tratamientos abusivos de la autoridad policial y, en cambio, ha hecho también mención a algo que ha mejorado, que son las tramitaciones del documento nacional de identidad y del permiso de conducir.

Han seguido las visitas a los centros penitenciarios, lo cual es un síntoma de normalidad, entre otras cosas porque los centros penitenciarios, a medida que la población penitenciaria crece, si no mejoran ni lo hacen las condiciones en las que los presos se encuentran rete-

nidos, difícilmente se logrará el objetivo social que se persigue, que es la reinserción una vez cumplidas las penas. Sobre estas visitas nos ha manifestado hoy aquí que ha observado, a diferencia de otros sistemas penitenciarios que existen en otros países, que estamos un poco o bastante por encima de la media. Si de un examen se tratara, obtendríamos una puntuación cercana al notable, lo cual quizá no sea motivo de orgullo pero tampoco de vergüenza.

Paso al apartado de temas sociales y Administración laboral. En cuanto a temas sociales depende del color del cristal con que se mire, porque la botella la podemos ver medio vacía o medio llena. En informes de la Oficina del Defensor de años anteriores no aparecían problemas o quejas con la Ley de Dependencia porque no había Ley de Dependencia. ¿Eso qué quiere decir? Que deberíamos celebrar que hoy por hoy haya una ley de dependencia que concede unos ciertos derechos y que esa Ley de Dependencia haya tenido un despliegue progresivo que no ha ido a menos, sino que ha ido a más. Quizá tampoco ese era el objetivo del Gobierno —que seguro que era cubrir todas las necesidades del momento—, pero supongo también que las necesidades no se conocían o no se conocían con tal grado de exactitud que permitiera calibrar de qué montante económico se estaba hablando en aquel momento. Pero la voluntad existe, la voluntad está y los gobiernos —porque no es solo cuestión de un gobierno— cumplen en la medida de sus posibilidades con esta obligación.

Para finalizar, déjeme que le exprese mi extrañeza porque sigan creciendo las quejas que se derivan de los temas medioambientales. Este portavoz tenía la percepción a través de los medios de comunicación —en los que cada día se hace más énfasis y se habla más de sostenibilidad, de lo que significa la sostenibilidad, el calentamiento global y el cambio climático— de que esto iba a mejor y, por lo que se desprende del informe del año 2009, no es así. Seguramente se apreciará en algún informe posterior, porque la sociedad no puede ser tan miope, tan torpe como para no creer en lo que los estudios científicos están contrastando día a día.

La señora **PRESIDENTA**: Por el Grupo Popular tiene la palabra el señor Tarno.

El señor **TARNO BLANCO**: Gracias, señora Defensora, por su intervención detallada sobre el informe. Quiero también sumarme a las palabras de la presidenta en el agradecimiento al trabajo realizado por el hasta ahora Defensor del Pueblo, el señor Múgica. No sé en algunas partes del territorio nacional, pero en general tengo la percepción de que la institución está claramente consolidada y cuenta con un alto grado de respeto y valor por parte de la ciudadanía española. Se demuestra año tras año en el uso que los ciudadanos que se encuentran con dificultades y problemas hacen de la institución.

Creo que, hoy por hoy, podemos decir que el Defensor del Pueblo es una institución claramente consolidada en

nuestra actual democracia y con un alto respeto por parte de la ciudadanía. El informe, como todos los informes hasta ahora, refleja una situación compleja y difícil de las relaciones entre los ciudadanos y la Administración, a la hora del uso de servicios públicos y de su insatisfacción en relación con las administraciones públicas, fundamentalmente en la prestación de esos servicios. Es verdad —lo han dicho antes los portavoces que me han precedido en el uso de la palabra— que las quejas son recurrentes, se repiten año tras año, los asuntos suelen ser los mismos y podemos llegar a vislumbrar un alto grado de insatisfacción entre los ciudadanos que presentan sus quejas al Defensor del Pueblo. Como se ha dicho aquí, habría que mejorar esos mecanismos para hacer mucho más eficaz la institución y no provocar frustraciones en los usuarios de la misma. Hemos visto como año tras año hay administraciones que entorpecen el trabajo de la institución o que no tienen la diligencia debida. Me parece una buena idea de la actual Defensora las comparencias de esas administraciones en esta Comisión, pero como dato anecdótico diré que entre las administraciones entorpecedoras se encuentran algunos organismos de la Administración General del Estado, que ya controlan, a través de diversas comisiones, estas Cortes Generales. Es sintomático que no se trate solo de las administraciones locales o autonómicas, sino que la propia Administración General del Estado es lenta a la hora de contestar e incluso en algunos casos entorpece porque no colabora de manera directa con la institución. Los responsables de esas administraciones comparecen habitualmente en esta Cámara para otro tipo de asuntos y demuestran muy poco respeto a la institución entorpeciendo su trabajo.

Efectivamente, el número de quejas colectivas o individuales es muy similar año tras año y quizá la gran novedad en estos últimos años hayan sido las actuaciones de oficio, que yo además defiendo y en las que está claro el papel del Defensor. Sería positivo para aquellos que no comparten mi opinión sobre el papel de las actuaciones de oficio, sobre el papel proactivo que tiene que jugar el Defensor y no limitarse solamente al papel pasivo a la hora de recibir la información, que hubiese una norma dentro de la institución, un reglamento sobre el funcionamiento y las actuaciones de oficio, con unos criterios claros y transparentes, que posiblemente acallaría muchas críticas que no comparto y que no entiendo sobre el papel proactivo de la institución, sobre esa importancia que en el mundo de hoy tiene la intervención directa por parte del Defensor y que además agradecen de manera clara los ciudadanos. Hemos visto como ha tenido, entre comillas, singular éxito alguno de los informes como el de menores, con centros cerrados después de la actuación y del informe del Defensor del Pueblo, con actuaciones por parte de comunidades autónomas y ayuntamientos muy importantes respecto a ese informe. Por tanto lo considero positivo, porque mejora las administraciones públicas y mejora el servicio a los ciudadanos. No le veo ningún problema, pero sería con-

veniente que clarificásemos mediante un reglamento o una norma interna los criterios para las actuaciones de oficio o algunos criterios sobre las mismas.

Las quejas se producen habitualmente sobre servicios públicos esenciales y de forma recurrente son muy numerosas las relacionadas con la Administración de Justicia, donde hay responsabilidad compartida entre la Administración General del Estado y las comunidades autónomas. Es evidente que la Administración de Justicia en España necesita una modernización de la que hoy carece. Hemos visto en estos últimos años demasiadas veces qué errores judiciales se cometen por esa falta de modernización y por tanto entendemos a los ciudadanos. Dentro de ese apartado no compartimos con el Defensor la no necesidad de la modificación de la Ley orgánica 5/2000, que se ha debatido durante estos últimos años en España, un debate real que ha tenido mucho eco en los medios de comunicación sobre la Ley del Menor y esta institución. En el Congreso de los Diputados ha habido diversas proposiciones no de ley del Grupo Parlamentario Popular, porque entendemos que hay un clamor social importante sobre la modificación de esa ley para el cumplimiento íntegro de las penas en algún tipo de delitos, y no compartimos la opinión de la Oficina del Defensor del Pueblo en este asunto. Obviamente es un debate que está abierto y al que no podemos susstraernos.

Resultan también enormemente graves en la Administración de Justicia y sobre todo en la Administración penitenciaria los relatos que hace el informe sobre algunos asuntos del sistema penitenciario y especialmente en lo que se refiere a las inspecciones de los hospitales psiquiátricos de Sevilla y de Alicante. Cualquiera que lo lea no debe sentirse muy orgulloso de la Administración penitenciaria en España en un asunto de tal gravedad. Estamos hablando de reclusos con una situación de salud mental evidentemente complicada y no es nada alentadora la lectura del informe. Aunque ya ha pasado mucho tiempo y este quizá sea otro de los grandes errores, que retrasamos mucho el debate de los informes y se quedan algo anticuados, me gustaría saber si tienen ustedes noticias de que la Administración penitenciaria haya mejorado en este último año la situación en estos dos hospitales psiquiátricos.

Decía usted que repetimos. En el tema de la educación las denuncias son muy similares. Esto es muy importante y algunas frases literales del informe hacen reflexionar. Los problemas que nadie puede ignorar son, entre otros, una elevada tasa de fracaso y abandono escolar, negativos resultados en las evaluaciones nacionales e internacionales, insuficiente valoración social de la formación profesional, insuficiente valoración de los titulados imprescindibles en el sistema productivo, insuficiencia de recursos presupuestarios. Hablando de un derecho básico, el derecho a la educación, que en el siglo XXI tengamos esta descripción que hace el Defensor del Pueblo del sistema educativo español nos debe hacer

reflexionar a todos sobre qué no estamos haciendo bien.

Lo mismo pasa con el sistema público de salud. El titular que ustedes recogen en el informe dice que veintitrés años después de la Ley General de Sanidad todavía no es plenamente efectivo el derecho a la asistencia sanitaria. Ya lo decían en el informe de 2008, que la sanidad no es igual en todos los territorios. Que los españoles no tengan derecho a la misma sanidad dependiendo de dónde vivan es realmente grave y debería hacer también reflexionar a los responsables durante estos últimos años de la sanidad pública española.

Son recurrentes también todos los temas de inmigración y de extranjería. Vienen siendo habituales, se repiten año tras año. Me gustaría que nos hablase sobre la situación de los centros de internamiento de extranjeros hoy en España.

Aparecen situaciones nuevas derivadas de leyes aprobadas en este Parlamento con mucho ruido, con mucha propaganda, pero que se ha demostrado que empiezan a generar frustración entre los usuarios de las mismas. Empiezan a aparecer datos y quejas sobre leyes tan novedosas que suponían —según algunos— una enorme modificación de las relaciones de los jóvenes, de los dependientes. Me estoy refiriendo, por ejemplo, a la Ley que regulaba la renta básica de emancipación. Hemos visto como de repente aparecen cientos de quejas sobre este asunto, que demuestran que la ley no resolvía los problemas y que además era insuficiente y estaba mal regulada. Lo decía el portavoz de Entesa, la Ley de Dependencia empieza a aparecer de manera recurrente también en los informes del Defensor del Pueblo. Es llamativo que leyes recientemente aprobadas aparezcan ya inmediatamente en el informe del Defensor del Pueblo, porque hay ciudadanos que ven frustradas sus expectativas con estas leyes, porque posiblemente la información que se ha dado sobre ellas, sobre la posibilidad de acceder a derechos que luego no son reales provoca frustración entre los ciudadanos. Además, en el tema de la Ley de Dependencia, con algunas decisiones que ha tomado el Gobierno en los últimos meses, me imagino que se incrementarán de manera exponencial las quejas por parte de los ciudadanos.

Muy importantes y preocupantes son también por ejemplo las agresiones al personal sanitario que usted recoge en su informe. Deberíamos pensar en la posibilidad de que los profesionales de la sanidad pública, igual que los de la educación pública, tuviesen para este tipo de actuaciones o de agresiones la consideración de autoridad pública. Posiblemente defendería mucho más sus intereses.

En el tema de prisiones no compartimos con el Defensor del Pueblo la valoración que hace de la Ley Orgánica 3/2007, que pretendía, supuestamente, la igualdad efectiva entre hombres y mujeres en los cuerpos de funcionarios de prisiones. También desde el Grupo Popular hemos presentado una iniciativa, porque son muchas las funcionarias de prisiones que creen que esta

ley las ha perjudicado notablemente. Hemos visto además —no en 2009 sino ya en el año 2010— ciertas situaciones en alguna prisión española que deberían hacer reflexionar al Gobierno y también al Defensor sobre si la ley iguala o lo que hace es complicarles mucho más la vida a las funcionarias de prisiones, como así creemos nosotros y también creen cientos de funcionarias de prisiones en España.

En definitiva, es un informe más que refleja la realidad de las relaciones de los ciudadanos con la Administración pública, que creo que es de enorme valor para el trabajo del parlamentario y de las administraciones públicas y que los responsables públicos deberían leer con interés, porque nos ayudaría a mejorar nuestro trabajo. Coincido con la portavoz de Convergència i Unió en el sentido de que deberíamos plantearnos la necesidad de este informe previo en Comisión. Se repetirá esta comparecencia en el Pleno dentro de unos días, cuando la Mesa así lo decida, y quizá habría que buscar un formato distinto que nos permitiese ampliar la información que contiene el informe para que en una sola comparecencia se presentara a las Cortes Generales, y no esta reiteración que no sé si es suficientemente positiva.

Quiero expresarle de nuevo las gracias por el excelente trabajo que describe una realidad que a algunos no les gusta pero que es la que es, no la que a algunos les gustaría que fuera. Como decía antes, creo que todos los responsables públicos deberían reflexionar sobre algunos asuntos del informe que reflejan las carencias importantes que algunas administraciones públicas tienen hoy día en España.

La señora **PRESIDENTA**: Por el Grupo Socialista tiene la palabra el señor Heredia.

El señor **HEREDIA DÍAZ**: Intentaré ser breve.

Señora Defensora, quiero comenzar también mi intervención dándole las gracias y felicitándola por el trabajo realizado por el Defensor del Pueblo. Han pasado casi dos meses desde que el Defensor del Pueblo depositó su informe ante estas Cortes Generales, el pasado mes de junio, lo cual nos ha permitido estudiarlo con más detenimiento que en ocasiones anteriores. Desde una perspectiva general, es posible apreciar que aunque este año no crecen cuantitativamente las quejas planteadas ante el Defensor, como él mismo señala en su informe, ello se debe sobre todo al increíble alto número de quejas presentadas en 2008. También se aprecia un creciente respeto de la actuación del Defensor del Pueblo por parte de las instituciones fiscalizadas por la institución. Según datos del propio informe, las recomendaciones y sugerencias de los años anteriores tienen un grado de aceptación, a 31 de diciembre de 2009, de en torno al 70 por ciento, aunque es necesario reconocer que todavía se producen indeseables retrasos en las respuestas a las mismas. Por otro lado, han disminuido respecto a 2009 las quejas colectivas planteadas por grupos de ciudadanos. También nos parece importante destacar la nor-

malización de las quejas que se han planteado al Defensor del Pueblo a través del formulario que a tal efecto existe en la página web y que se sitúan ya en torno al 49 por ciento de las quejas presentadas ante la institución, lo que demuestra el permanente compromiso de la misma con las formas más variadas de comunicación con los ciudadanos.

Quiero detenerme y hacer dos pequeñas matizaciones respecto a lo que ha dicho el portavoz del Grupo Popular. Habla de que hay quejas sobre la renta básica de emancipación, pero quiero recordarle que esas quejas nunca existieron cuando gobernó el Partido Popular porque ellos no crearon ninguna renta de emancipación para la gente joven. También le preocupa mucho la Ley de Dependencia. Bienvenida la preocupación del Partido Popular por la Ley de Dependencia porque ha sido una ley que hemos hecho nosotros, y si hay críticas, es como consecuencia de que hay una ley.

Continúo señalando que este grupo parlamentario suscribe las demandas del Defensor del Pueblo en orden a redoblar las exigencias hacia las entidades financieras. También el Gobierno ha iniciado ese camino. La denominada Ley de Cajas, por citar solo un ejemplo en este sentido, promueve la profesionalización e incrementa la transparencia de estas entidades financieras.

Quiero destacar también algunos puntos referentes a la Administración de Justicia. Si falla la justicia, falla el primer escalón de protección de los derechos de los ciudadanos. En consecuencia, desde este grupo parlamentario no podemos sino congratularnos, como lo hace el propio Defensor del Pueblo, de la puesta en marcha del Plan de modernización de la justicia 2009-2012, que ha de concentrarse en varias reformas legales y sobre todo en esfuerzos notables de inversión que estamos seguros que este Gobierno va a llevar a cabo. Íntimamente ligado con lo anterior también resultan reiteradas las quejas en el ámbito de la seguridad ciudadana, entre las cuales queremos destacar la demanda que realiza el Defensor del Pueblo en su informe anual en relación con la aprobación de una nueva ley para la protección de víctimas del terrorismo.

En materia de inmigración, la menor afluencia de inmigrantes a nuestro país, así como las reformas legales llevadas a cabo recientemente, la Ley de Asilo y la denominada Ley de Extranjería, permiten constatar una disminución de la problemática que acompaña al fenómeno migratorio. No obstante, permítanme como malagueño hacerme eco de una recomendación reiterada del alto comisionado que aconseja incrementar los recursos del Centro de internamiento de extranjeros de Málaga en orden a evitar un deterioro significativo de las condiciones de vida de los recluidos allí y, en consecuencia, situaciones de desorden e inseguridad que tristemente se han vivido en el mismo. En este sentido, quiero aprovechar esta intervención para reclamar el entendimiento entre las dos administraciones: Ayuntamiento de Málaga y Ministerio del Interior, para que alcancen cuanto antes un acuerdo y ello permita construir un nuevo centro de

internamiento que mejore sin duda alguna las condiciones.

No podemos olvidar tampoco un par de temas recurrentes en el ámbito de la Administración sanitaria como es el relativo a las listas de espera, especialmente en la Comunidad de Madrid, gobernada por el Partido Popular, así como la denuncia de la externalización injustificada de servicios sanitarios, u otro fundamental para el grupo que represento como es con todo lo que tiene que ver con la implementación y puesta en práctica de esa denominada Ley de Dependencia. No es casualidad que el informe del Defensor del Pueblo que hoy centra nuestra atención critique abiertamente a las comunidades autónomas de Valencia y Madrid como ejemplo de las trabas que la puesta en práctica de la mencionada ley ha tenido por parte de las autoridades autonómicas responsables de la misma. Toda esta exposición de quejas y problemas que sintetiza el Defensor del Pueblo en su informe anual constituye en definitiva no solo un reflejo fiel de la realidad de los ciudadanos en sus relaciones con las administraciones públicas, sino que también puede ser utilizada por los poderes públicos de una forma práctica y útil.

La señora **PRESIDENTA**: Íbamos a hacer un descanso, pero la señora Defensora dice que sigamos, así que va a dar contestación a los grupos. Tiene la palabra.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO EN FUNCIONES** (Cava de Llano y Carrió): El motivo de pedir que continuemos es porque se hace tarde y me da miedo que ustedes se vayan y quedarme sola con las paredes para contestar a los temas.

Voy a empezar por la señora Surroca, portavoz del Grupo Parlamentario de Convergència i Unió. Ha dicho que los informes que venimos presentando reiteran siempre lo mismo y que eso le hace dudar sobre la eficacia de nuestra institución. Quiero decirle que por desgracia en España los problemas muchas veces son endémicos. Ojalá pudiéramos solucionar de un año para otro los problemas de sanidad, de asuntos sociales, de inmigración, pero por desgracia esto no ha sido así. En cuanto a la eficacia, tenga usted claro que nosotros no somos una magistratura coercitiva. La nuestra es una magistratura de persuasión. Nuestros informes no vinculan a las administraciones públicas. Lo único que hacen es intentar mediar entre el ciudadano y la Administración para la solución de los problemas. Lo que sí quería decirle es que con esta sugerencia que les he hecho hoy de que pidan ustedes que comparezcan las administraciones, creo que nos podríamos ayudar mutuamente, porque qué más quisiéramos nosotros que ser más eficaces porque las Administraciones respondan a todas nuestras resoluciones. Esto por desgracia no es así y he pensado que sería muy buena idea que si —pongo por caso— el Ministerio de Fomento no colabora con el Defensor del Pueblo, su titular venga aquí y explique

cuáles son los motivos para no hacerlo, aparte de que saben ustedes que hay una figura en el Código Penal que se incluyó en el año 1995, que es el artículo 502, que obliga a las administraciones públicas a colaborar. Una cosa es que nuestros informes no las vinculen, pero eso no quita para la obligación que tienen de colaborar, con penas de inhabilitación para cargo público. No quisiéramos llegar a ese extremo. Por eso, se me ocurre que, antes de acudir al fiscal general del Estado para hacer efectiva esa tipificación de delito que contiene el Código Penal, deberíamos optar por la vía de que se citara a comparecer a las administraciones que estropean la labor del Defensor del Pueblo. Dice usted que siempre piden un seguimiento sobre la ejecución. Yo me he permitido traerles a ustedes toda una relación de cómo está todo lo que se llevó a cabo a partir del año 2009, en cuanto a qué ha ocurrido con las recomendaciones, sugerencias, recordatorios legales, etcétera, que con mucho gusto dejaré a la presidenta de la Comisión para que se las pueda mostrar cuando ustedes quieran. Ha hablado usted de que muchas veces le parece que hay una duplicidad —esto también ha sido compartido por el portavoz del Partido Popular—, que haya una comparecencia en el Congreso de los Diputados y otra en el Senado. En sus manos está. Hablen ustedes con los presidentes de las Cámaras y sugieranles que se efectúe de forma distinta. Ustedes también nos pueden llamar no una sola vez al año sino todas las veces que estimen oportuno, y estaremos encantados de venir aquí y dar cuenta puntual de todo lo que ocurre en cada momento. Le parece poco la publicación en el «Diario de Sesiones» de lo que aquí ocurre. Insisto, llámennos ustedes cuando quieran y con mucho gusto vendremos aquí.

Habla usted de las actuaciones de oficio y le preocupa que sean muchas. Pues, me encanta que sean muchas. Me encantaría multiplicarlas por cinco, por diez, por lo que sea, porque eso denota, primero, que la institución está viva; y, segundo, que la Administración no está de brazos cruzados a la espera de que vengan los ciudadanos a decir lo que les pasa, sino que la Administración sale. Es como esa canción que dice que ha de ser como la sangre —el amigo verdadero—, que siempre acude a la herida sin esperar que la llamen. El Defensor del Pueblo no tiene que esperar a que le llamen; el Defensor del Pueblo tiene que estar a pie de obra. Cuando hay un asunto que concierne a un ciudadano en concreto o a la ciudadanía en general, el Defensor del Pueblo tiene que estar ojo avizor y salir inmediatamente a la palestra para ver qué es lo que se está haciendo. Usted me dice: Las actuaciones de oficio se deberían regular de alguna forma. Señoría, es imposible regularlo porque lo bonito de la defensoría del pueblo es que es una institución muy viva. Cuando por la mañana me leo los periódicos, si veo que hay una noticia y hay alguien a quien pienso que le han podido ser conculcados sus derechos, inmediatamente inicio una investigación de oficio. De verdad le digo que creo que es una concepción distinta de lo que usted dice. Manifiesta que el porcentaje del Síndic de

Greuges es solo del 0,4. Desde luego, no partimos de la misma concepción. Insisto en que de lo que más orgullosa me siento es de estar a pie de obra y recoger el sentir de la sociedad cuando ocurre algo. Nosotros tenemos un 21 por ciento. Me encantaría decirle el año que viene, si yo estoy aquí —que no lo creo—, que tengo un 50 por ciento de quejas de oficio.

Me habla usted del modelo lingüístico y dice que desde el Defensor del Pueblo tenemos una fijación; esto no es cierto. Yo soy catalana de nacimiento; me educé en Cataluña; viví en Cataluña hasta que me casé; tengo enterrados allí a mis padres, a mis abuelos, a mis bisabuelos, a mis tatarabuelos, y puedo seguir hasta que pierda el árbol genealógico; quiero a Cataluña; tengo casa en Cataluña; mis mejores amigos están en Cataluña. Como quiero tanto a Cataluña, yo no quiero que los catalanes tengan menos derechos que el resto de los españoles. Si tienen la posibilidad de tener dos lenguas, quiero que puedan utilizar las dos. Eso no es ninguna discriminación; discriminación la de políticos que consideran que solo se debe utilizar una. Pero esa no es mi postura, que también la tengo; es la postura que se ha venido manteniendo por el Tribunal Constitucional. Creo que las cosas son muy claras. El Tribunal Constitucional habla de que no existe lengua preferente. Yo soy una persona liberal que creo totalmente en el ejercicio de las libertades y quiero que los ciudadanos tengan la opción de la libertad de elección entre una y otra lengua. Pero es que además hay algo a lo que usted me obliga. Piense que el Defensor del Pueblo es el que tiene que garantizar el cumplimiento de los derechos que figuran en la Constitución. La Constitución española en su artículo 3 es muy clara en cuanto a la cooficialidad de las lenguas. En Cataluña tenemos la suerte de tener dos lenguas. Mientras sea esto así, mientras no haya alguien que pida el cambio de la Constitución para que Cataluña no tenga más que una lengua, yo tendré que velar —usted comprenderá que en el ejercicio de la responsabilidad que ahora tengo asumida de Defensora del Pueblo—, por que en Cataluña se puedan seguir hablando las dos lenguas cooficiales.

Me habla usted del código de consumo. Tengo de plazo hasta el 23 de octubre. Estoy estudiando el tema, pero lo que quiero que le quede muy claro es que no existe ninguna fijación. Lo que existe, le garantizo, por mi parte es un amor entrañable a Cataluña; amor entrañable a los catalanes que tienen la suerte de tener dos lenguas, cosa que no tiene el resto de muchas comunidades; y libertad para optar entre las dos lenguas. ¿Se opta por hablar catalán? Estaré encantada. Cuando ha llegado usted a esta sala hemos estado hablando las dos en catalán. Hablo catalán y estoy muy orgullosa de conocer el catalán, pero también tengo que velar por los derechos de una parte de los catalanes que han optado libremente por la lengua castellana. Yo tengo que optar por que sus derechos no sean conculcados; en eso es en lo que estoy.

Me habla del presupuesto y dice que le gustaría que fuera una cosa clara y transparente. Sepa que el presupuesto del Defensor del Pueblo lo deciden las Cortes Generales y que lo tienen las Cortes Generales. Por tanto, no hay ningún síntoma de oscurantismo. Le garantizo para que lo sepa, que de nuestro presupuesto anual el 80 por ciento aproximadamente se dedica al capítulo I, gastos de personal, y el resto, que es el 20 por ciento, al capítulo II.

En cuanto a los cambios que dice que ha habido en la institución, yo tomé posesión y únicamente quise que hubiera un cambio que es el de la secretaría general; no más cambios. ¿Se imagina usted lo que es llegar con un cambio de Defensor del Pueblo en una institución donde todos los cargos son de confianza y el Defensor puede cambiarlos todos? Yo cambié uno. No sé por que ha trascendido en prensa. He cambiado una de casi 200 personas que trabajan en la institución del Defensor del Pueblo; me parece que no es excesivo. En cuanto al resto, lo único que he hecho es nivelar las áreas que tienen cada una de las adjuntías. ¿Por qué? Porque se nos otorgó el mecanismo nacional de prevención de la tortura que forma parte de la adjuntía primera y quedaba desnivelada, pero ni una persona más se ha cambiado en la institución. Nos hemos adaptado a una situación de crisis y a la reducción del presupuesto que hemos tenido y hemos colocado a las mismas personas en distintas áreas; cambio no ha habido más que uno. Con esto he contestado a la señora Surroca.

En cuanto al señor Batlle, de Entesa, sobre esos problemas endémicos que por desgracia existen en España hacemos una foto actualizada en el año. Me pregunta si prestamos más atención a las quejas individuales que a las colectivas. No; lo que pasa es que hay años que ocurren hechos coyunturales que afectan a colectivos muy importantes, como puede ser la Guardia Civil o a los empleados de Telefónica, y en masa recibimos un montón de quejas colectivas que parece que desvirtúa un poco la diferencia entre colectivas e individuales o entre las colectivas que se reciben de un año a otro. No es lo más significativo de la institución. Para mí son mucho más significativas las individuales porque el número que interviene en las colectivas puede hacer pensar cosas que no son. Sobre el aumento de las quejas de oficio le reitero lo mismo que le he dicho a la señora Surroca. Es lo que debería hacer un defensor que está a pie de obra y no un defensor que esté cruzado de brazos esperando a que le lleguen los problemas de fuera. En cuanto a la aceptación, usted dice que hubo un 75,6 en 2007, un 70,6 por ciento en 2008 y un setenta y pico en el año 2009. Es una cifra importante, sobre todo si tenemos en cuenta que muchas veces nuestras recomendaciones no son muy gratas a las administraciones porque somos el Pepito Grillo que en cada momento tenemos que decir lo que consideramos que no se hace bien. El que una institución como la del Defensor del Pueblo, que no tiene fuerza vinculante y que es magistratura de persuasión, consiga entre un 70 y un 75 por ciento de aceptación de sus

resoluciones me parece un buen balance. Me ha hablado del acuerdo nacional sobre de modernización de la justicia de 2009-2012. También tengo mucha esperanza en que esto sea efectivo, a pesar de que hay crisis económica. Creo que la justicia es algo que hay que tocar porque afecta de manera muy seria a la sociedad y que los recursos que haya a lo mejor habrá que darlos con carácter preferente a determinados temas sociales y menos a obra faraónicas que pueden ser muy bonitas cara a unas elecciones pero que resuelven poco los temas sociales, que son los que más nos preocupan. Estamos muy contentos de que se notara nuestra pequeña aportación al documento nacional de identidad. Una recomendación nuestra sirvió para decir que en tres meses la presentación de la documentación prescribe. Si uno vive en Madrid y tiene que pedir documentación a Soria, con el tiempo que le tardan, los tres meses se van rápidos. Lo han aumentado a seis y estamos muy contentos.

En cuanto a centros penitenciarios, les he traído este libro que son las visitas que el Defensor del Pueblo ha efectuado a los centros penitenciarios de España —que con mucho gusto le dejaré a la presidenta—, con una relación de todos los centros a los que hemos ido —sin avisar, por descontado—; de cómo hemos encontrado las celdas; de cómo hemos encontrado la comida, porque hemos levantado tapas de cacerolas, hemos mirado yogures; hemos abierto los grifos del agua para ver si había agua caliente. Aquí tienen ustedes detallado todo. Es un balance que es importante por nuestra parte, y en este tema estamos satisfechos.

En cuanto a los asuntos sociales, me habla usted de la Ley de Dependencia. Quiero decirle que en cuanto a esta ley desde el Defensor del Pueblo hemos trabajado de forma muy seria. Hemos recibido muchas quejas en materia de dependencia. Al concluir nuestro informe del año 2009 habíamos formulado recordatorios legales a muchas comunidades competentes. ¿Por qué? Por las excesivas dilaciones en la resolución de los expedientes. Hemos formulado también recomendaciones para el reconocimiento de derechos desde la fecha de la solicitud de la valoración y no a partir de la resolución; eso nos parece que es muy importante. Efectivamente, en las comunidades de Madrid y Valencia —no tengo ningún empacho en decirlo; yo soy independiente, mis orígenes son los que son pero cuando tengo que efectuar una queja la hago porque estoy en una institución en la que lo que hago es defender derechos fundamentales, no criterios políticos— es donde se ha concentrado mayor número de quejas. Es un dato objetivo que figura en el Defensor del Pueblo. También han acumulado unas demoras más acusadas en la resolución. Esto no significa que la población susceptible de protección por este concepto no siga recibiendo los servicios que tuviera reconocidos con anterioridad a la ley, sino que existen demoras que yo he visto y tengo que poner en evidencia.

Creo que no me ha hablado usted más que de asuntos medioambientales. Efectivamente se reciben muchas quejas medioambientales, pero tampoco me parece algo

negativo. Quizá como soy Géminis siempre intento buscar el lado positivo de las cosas. En materia medioambiental recibimos muchas quejas porque afortunadamente está habiendo una enorme concienciación social sobre problemas que antes nos pasaban totalmente desapercibidos. Por lo tanto, hay quejas pero no creo que nos causen ningún problema.

El portavoz del Grupo Popular, el señor Tarno, me habla de las quejas de oficio. Quiero resaltar aquí que quien nos pidió en los anteriores informes que hiciéramos las quejas de oficio fue Convergència i Unió y el Partido Nacionalista Vasco. Señora Surroca, se lo digo con todo el cariño que sabe usted que le profesó, Me resulta curioso que se diga ahora: qué barbaridad, el Síndic sólo un 0,74 y usted... Oiga, si es que nos lo pidieron ustedes. Díganle ustedes al Síndic que a ver si se esmera un poquito más en este tema.

En cuanto al tema de las dilaciones indebidas de la justicia, como usted sabe en el Defensor del Pueblo no tenemos competencias en Administración de Justicia. Es lógico porque es uno de los poderes del Estado en el que nosotros no podemos intervenir. Pero sí podemos intervenir en lo que el Tribunal Supremo ha denominado administración de la Administración de Justicia, es decir lo que son dilaciones indebidas, pérdidas de piezas de convicción, retraso en la ejecución de embargos, etcétera. De todas formas, en lo que más intervenimos es en el tema de las dilaciones indebidas; nos parece sangrante. He dado unos datos referentes a la jurisdicción civil, a la jurisdicción penal y a la jurisdicción contencioso-administrativa, y esto es un flujo continuo de quejas al Defensor del Pueblo, que se incrementan más incluso ahora, porque en momento de crisis económica quien tiene efectuada una reclamación a través de un procedimiento civil lo que quiere es cobrar, porque necesita ese dinero como agua de mayo.

En cuanto a la Ley del Menor me dice que no comparto mi opinión. **(El señor Batlle Farrán: La opinión del informe, no sé si la suya.)** Sí, la opinión del informe en cuanto a la Ley del Menor. Muchas veces la condición humana nos obliga a actuar por impulsos. Usted recibe una noticia muy dura e inmediatamente cambiaría la ley. Personalmente no estoy muy de acuerdo en no modificar la ley, pero pido un ejercicio de responsabilidad por parte de todos nosotros de que no exista recalentamiento. Cuando hay un asesinato brutal de un menor a otro menor, o una violación, y todos... Yo sigo teniendo conversaciones con los padres de víctimas de menores y ellos saben cuál es mi cariño hacia ellos, cuál es mi preocupación por este tema y que comparto su dolor, pero no hagamos cosas que con la mente fría a lo mejor no haríamos. Es lo que he querido dejar claro.

Me habla usted de los psiquiátricos de Fontcalent y Sevilla. He enseñado el informe de las visitas a los centros penitenciarios del año 2009. Hemos visitado en el año 2009 los dos centros penitenciarios psiquiátricos que tenemos en España. Me estoy refiriendo al de Sevilla y al de Fontcalent, en Alicante. Tengo aquí una enorme

explicación sobre aspectos higiénico— sanitarios y alimentarios, sobre aspectos asistenciales, sobre la ubicación, sobre los tratamientos psicológicos, sobre los programas de intervención, sobre las comunicaciones de los internos, sobre la preparación de la excarcelación. Hemos hecho los deberes bien hechos. Yo se los explicaría, pero me parece absurdo. Se lo voy a dejar a la presidenta para que usted lo tenga. La visita al Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla se efectuó el día 11 de marzo de 2009. En cuanto a la del Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Alicante, se efectuó el 4 de marzo de 2009. Le digo exactamente igual respecto a probar comida, mirar cómo están los temas para la posible cura o para paliar sus dolencias, pasando por todos los hechos que usted crea. Los tengo aquí y me parece absurdo ahora empezar a leer —podríamos estar aquí hasta cuatro horas— para que usted viera lo bien que hemos hecho los deberes. No me parece oportuno.

En cuanto a los centros de internamiento de extranjeros, como usted sabe, en España tenemos diez y dos centros de estancia temporal; los centros de estancia temporal en Ceuta y Melilla, por ser lugares limítrofes con la frontera, y los diez centros de internamiento a lo largo de todo el territorio nacional. Hemos hecho un informe precisamente este verano en relación con los centros de internamiento. En ese informe que hemos hecho planteamos que las condiciones de vida no son las deseables. ¿Por qué? Porque entendemos que se priorizan demasiado las medidas de seguridad —no todos los que están allí son delincuentes; algunos hay; esto es otra crítica también por mi parte— con respecto a las condiciones de vida de los internos. También entendemos que sería mucho más lógico que la custodia policial fuera externa, no interna; dentro, asistentes sociales; externos podrían estar los policías que quieren. No es un tema policial. Tampoco encontramos que existan mecanismos efectivos de control de la actuación policial dentro de los centros. No están identificados los funcionarios, no se sabe nunca qué funcionario es el que ha hecho lo que no debe, etcétera. Debe haber esos servicios de asistencia social. Nos preocupa la sobreocupación en los centros, porque empeora las carencias y deficiencias estructurales en muchos de ellos. Me preocupa enormemente lo que le he comentado en un principio, el ingreso indiscriminatorio. ¿Por qué? Porque no existen criterios uniformes para la entrada en un CIE. En el mismo saco caben los extranjeros que acaban de salir de prisión —que han sido delincuentes— con las personas que han sido detenidas por mera estancia irregular; no nos parece lógico. Nos preocupa mucho la inexistencia de módulos de familia en los centros de estancia temporal, porque a lo mejor están mucho tiempo. También les he traído a ustedes el informe de las visitas de los centros de internamiento que hemos efectuado en 2009, con fotografías de cuáles son las instalaciones, con la situación pormenorizada de todos y cada uno de ellos. Le dejaré estos libros. Señor Tarno, me habla usted de prisiones; le preocupa a usted y a mí también. Yo no

soy partidaria de esta nueva norma, de la Ley 3/2007. ¿Por qué? Porque soy una firme defensora de los derechos de la mujer, pero entiendo que en una prisión no está lo más florido de la sociedad. Pueden darse situaciones en las que conviene más que las mujeres estén en otros servicios de una cárcel; pero sin tener relación cercana y continua, porque por desgracia tenemos constancia de hechos nada edificantes que han ocurrido. Si la solución es separar, yo no siento como mujer que eso suponga ningún perjuicio en mi lucha por la igualdad. Creo que con esto he contestado al señor Tarno.

Me falta el señor Heredia, portavoz del Grupo Socialista, que no está aquí. Habla de las quejas colectivas. He dado una explicación que no es algo que nos aclare cuál es exactamente la situación del Defensor del Pueblo, porque oscila mucho según lo que ocurre en el país, pero que no son significativas del trabajo del Defensor del Pueblo. Me ha hablado de las entidades financieras. Yo creo que debe haber un control rotundo por todo el mundo a las entidades financieras. Nosotros en este punto solicitamos siempre al Banco de España un mayor control. Hemos recibido una enormidad de quejas sobre las entidades financieras que están promocionando productos, sobre todo en lo que se refiere a hipotecas, hipotecas suelo e hipotecas techo, ya que lo que hacen es cubrir las fluctuaciones que pueden sufrir los tipos de interés, de tal modo que quede cubierta sobre todo la entidad bancaria, ya que nunca bajan demasiado. Es una situación sobre la que hemos recibido muchas quejas de gente que no ha leído la letra pequeña. Se nos ha contestado por parte de quien corresponde que hay que leer la letra pequeña y que esas hipotecas suelo, las *swap*, y todo esto entraña una dificultad. Pedimos al Banco de España que sea explicado a las personas que acuden a pedir una hipoteca o un préstamo de esta naturaleza, que sean debidamente informadas de la situación en la que se van a encontrar.

Me ha hablado el señor Heredia del plan de modernización de la Justicia. Yo también estoy ilusionada como abogada que soy, ya que supongo que pronto volveré al ejercicio libre de la profesión. Me ha hablado de inmigración, de las leyes de asilo y de extranjería; son dos leyes muy importantes. Me preocupa la poca estabilidad de las leyes de extranjería. Que en una década se haya modificado cuatro veces una ley de extranjería no pro-

duce ninguna estabilidad en la ciudadanía, ni en los inmigrantes, ni otorga ningún tipo de seguridad jurídica. Por lo tanto, vamos a ver si entre todos somos capaces de no modificarla, por lo menos en tiempos próximos.

Me ha hablado de la situación del centro de internamiento de Málaga. Nosotros hemos revisado ese centro de internamiento; las condiciones son absolutamente desastrosas. Me comenta que ojalá haya una buena coordinación entre el ayuntamiento y el Ministerio del Interior para que ese centro desaparezca y se haga uno nuevo. Estoy totalmente de acuerdo, esa es también nuestra petición. Luego me ha hablado de las listas de espera. Siguen siendo muy preocupantes. Creo que les he dado a ustedes datos de cuál es la situación en toda la geografía española y desde luego, como cada año, esperamos que esta situación mejore.

Por último, quisiera que los diputados —yo también he sido diputada por Baleares durante tres legislaturas— hicieran mucho uso del informe anual del Defensor del Pueblo, porque luego ustedes dicen: los problemas son endémicos; ustedes cada año dicen lo mismo; ustedes la única modificación que hacen es la foto actualizada de la situación. En sus manos está, señoras y señores diputados; en sus manos está que la situación cambie. Insisto, lo digo desde el cariño que me da haber sido compañera de ustedes y haber sido diputada nacional durante tres legislaturas, tienen aquí un auténtico observatorio de lo que es la sociedad española, de cuales son los problemas que la aquejan. Hagan ustedes preguntas al Gobierno, interpelen al Gobierno, formulen proposiciones no de ley, formulen mociones, pidan modificaciones. Ayúdenos en esta tarea, no es simplemente labor del Defensor del Pueblo poner de manifiesto la situación de la sociedad española. Yo creo que entre todos podemos ser muy útiles y espero su colaboración para que el año que viene algunos de estos problemas endémicos hayan podido desaparecer.

Muchas gracias por su atención.

La señora **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señora Defensora, por la culminación de este informe.

Se levanta la sesión.

Eran las dos y veinte minutos de la tarde.

Edita: **Congreso de los Diputados**

Calle Floridablanca, s/n. 28071 Madrid

Teléf.: 91 390 60 00. Fax: 91 429 87 07. <http://www.congreso.es>

Imprime y distribuye: **Imprenta Nacional BOE**

Avenida de Manoteras, 54. 28050 Madrid

Teléf.: 902 365 303. <http://www.boe.es>



Depósito legal: **M. 12.580 - 1961**