



# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

---

## COMISIONES MIXTAS

Año 1994

V Legislatura

Núm. 47

---

### PARA LAS RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO

**PRESIDENTE: DON ALFONSO LAZO DIAZ**

Sesión núm. 6

**celebrada el viernes, 30 de septiembre de 1994,  
en el Palacio del Congreso de los Diputados**

---

#### ORDEN DEL DIA

Informe del Defensor del Pueblo correspondiente a la gestión realizada durante el año 1993. (BOCG serie A, número 26, de 9-6-94. Número de expediente Congreso 260/000002 y número de expediente Senado 780/000002.)

---

Se abre la sesión a las diez y cinco minutos de la mañana.

El señor **PRESIDENTE**: Señoras y señores parlamentarios, se abre la sesión.

Antes de nada damos las gracias a la señora Defensora del Pueblo por su presencia entre nosotros.

El único punto del orden del día es el informe del Defensor del Pueblo correspondiente a la gestión realizada durante el año 1993. Vamos a seguir la misma mecánica que en ocasiones anteriores. Hablará primero la señora Defensora del Pueblo, con todo el tiempo que necesite para su exposición; a continuación intervendrán los distintos portavoces de los grupos parlamentarios, una réplica de la señora Defensora del Pueblo y luego, si hay

tiempo, según sea la hora, podrá abrirse un turno entre las señoras y señores Diputados y Senadores para que formulen las preguntas que consideren oportunas. Sólo, vuelvo a repetir, si nos encontramos bien de tiempo.

Aclarados esos extremos, tiene la palabra la señora Defensora del Pueblo.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO EN FUNCIONES** (Retuerto Buades): Muchas gracias, señor Presidente, miembros de la Mesa, señoras y señores Diputados y Senadores.

Si hay una primera frase que puede sintetizar la serenidad en el talante, la firmeza en las convicciones humanitarias y académicas, el sentido de la Universidad, de la *universitas* como valor de encuentro y perfeccionamiento, la continuidad en el trabajo por encima de las vicisitudes externas, fue la famosa «Decíamos ayer» de Fray Luis de León.

En 1576, cuando volvió a su cátedra de Salamanca, después de haber pasado cuatro años y nueve meses en la cárcel de Valladolid por la gravísima irregularidad de traducir «El Cantar de los Cantares» contra el parecer del Concilio de Trento, comenzó sus explicaciones, como es sabido, como si nada hubiera sucedido.

No vean, señorías, en este recuerdo a mi vieja Universidad de Salamanca sino algo que continuamente y en todas mis comparecencias en el Parlamento estoy haciendo. Me considero hija suya. He estudiado allí, y si me permito comenzar esta intervención con tan famoso recuerdo es porque expresa exactamente la medida del tono con el que quisiera realizar esta intervención para dar cuenta de la gestión correspondiente al informe parlamentario de 1993 y también el análisis y la valoración de todo lo que en él está contenido y que SS. SS. conocen bien.

Por mi parte, lo primero que quería decirles es que el agradecimiento no es de la Comisión hacia el Defensor; es una congratulación del Defensor hacia su Comisión, ante su comisionante, ante el cual, una vez más, rinde cuentas y, al mismo tiempo, les quisiera pedir excusas. Me preguntarán ustedes que por qué he de pedir excusas. Porque, de verdad, a la hora de preparar esta intervención estaba rele-yendo el «Diario de Sesiones», tanto del Pleno como de la Comisión del año pasado, y noté que había dos líneas fundamentales en esa intervención y que todos ustedes pusieron de relieve. La primera fue la vehemencia con la cual planteé la defensa del informe parlamentario y, la segunda, la ilusión que se podía deducir del trabajo, no solamente de la Defensora del Pueblo en funciones sino de todo el equipo que forma parte de la institución del Defensor del Pueblo.

Pues bien, un año después he de decirles, y se lo confieso paladinamente, que la vehemencia quizá esté atemperada por la reflexión que produce un año más —19 meses— en la cabeza de la institución del Defensor del Pueblo. Pero lo que no ha disminuido un ápice, ni en esta Defensora en funciones ni en todo el equipo que compone la casa, es la ilusión por el trabajo que estamos realizando.

Voy a intentar hacer un esfuerzo de síntesis —reconozco, además, que no es una de mis virtudes principales; sé que no tenemos demasiado tiempo, pero lo voy a intentar—, de reflexión crítica de la Institución sin que pre-

tenda, señorías, desconocer y obviar el especial momento en el que se desarrolla su actividad hoy, situación sin precedentes en el Derecho comparado.

He de decirles que desde la experiencia de estos once años yo creo que esta situación, que se desarrolla en este momento con absoluta normalidad en el interior de la casa, va a cambiar algunos de los parámetros de interpretación de lo que la Institución del Defensor, del *Ombudsman* significa.

En mis relaciones internacionales es la primera vez que un Defensor del Pueblo en funciones, un Adjunto Defensor del Pueblo en funciones, presenta por segunda vez no solamente el informe parlamentario correspondiente al ejercicio de 1992 sino que también ha presentado el balance de su propio ejercicio correspondiente a 1993. Y lo que es importante señalar, y eso es una dimensión positiva de lo que la Institución significa de evolución en el tiempo, no solamente en nuestro país sino en la órbita mundial, porque lo que es evidente es que hay una interrelación de todos los fenómenos mundiales, y concretamente en el campo de la defensa de los derechos humanos, la institución del Defensor del Pueblo, es decir, el *Ombudsman* internacionalmente, está evolucionando en todo el mundo y en todos los países. Una institución que nace, sobre todo, a partir de la segunda guerra mundial, cuando se incorporan los derechos de contenido económico-social, aunque hay antecedentes en Derecho comparado muy anteriores, es cierto que está cambiando sus premisas de actuación; una institución eminentemente personalista y presidencialista —si se pudiera llamar así— como es la institución del Defensor del Pueblo, del *Ombudsman*, empleando terminología internacional, ha cambiado esos parámetros, y el International Ombudsman Institute, que es el máximo organismo de representación, el Colegio de *Ombudsman*, que depende, como todos ustedes conocen, de la Universidad de Alberta en Canadá, pero donde estamos todos integrados, ha admitido la teoría de que no solamente son las personas que representan a la institución las que pueden hablar en nombre de ella sino que es la institución en sí misma la que tiene un papel predominante. Sin embargo, esta teoría ha cambiado desde el momento que en la reunión del 22 de junio del año pasado, en Lisboa, todos los *Ombudsman* europeos eligieron a esta Defensora en funciones como cuarta directora internacional para Europa, junto con el *Ombudsman* parlamentario del Reino Unido, junto con el *Ombudsman* parlamentario de Holanda y junto con el *Ombudsman* de larga tradición histórica parlamentaria como es el de Noruega.

En esa reunión tuvimos que convencerles de que en España no existía un vacío en la institución del Defensor del Pueblo porque en el bloque de la constitucionalidad que significa el artículo 54 de la Constitución y la Ley Orgánica que lo desarrolla estaba suficientemente explícito que no se podía producir una situación de «vacatio» y que la institución continuaba funcionando. Yo creo que, en ese sentido, los momentos históricos se pueden tomar en una doble dimensión: en una dimensión negativa, en el sentido de ver los efectos que pueden producir unos determinados aspectos en las instituciones, y en una dimensión positiva,

porque puede haber una crisis de crecimiento y, desde esa dimensión positiva, cambiar hacia expectativas cada vez más amplias y de más desarrollo de la institución del *Ombudsman*, y en este caso concreto de la institución del Defensor del Pueblo que en este momento represento.

Por encima de estas consideraciones, señorías, voy a intentar dar un soplo de vida a los fríos datos cuantitativos y estadísticos, aunque tampoco pretendo hacer una mera descripción de casos y actuaciones sin valorar su significado. Quiero, ni más ni menos, desde la legitimidad que me otorga haber estado 19 meses a su frente, intentar que se comprenda mejor a esta institución, cargada de posibilidades y proyección de futuro. Para ello necesito, como punto de arranque, argumentar el «decíamos ayer» con el que he empezado esta intervención.

Para sintetizar, y para obligarme a mí misma a llevar una línea homogénea de intervención, les he dado a ustedes un guión que, con la máxima brevedad que pueda, porque comprendo que el tiempo nos acucia, como siempre, que además es viernes, y porque creo que una de las obligaciones del Defensor del Pueblo es ser lo más breve, conciso y claro posible, voy a intentar seguir.

Decíamos ayer —y con ello entro en las reflexiones obligadas sobre la institución del Defensor del Pueblo—, sin que esto signifique que vaya a centrarme en la intervención que tuve el 23 de noviembre de 1993, que el objetivo del Defensor del Pueblo es ser una institución de garantías. Pero no quiero en este momento volver a esa intervención de hace un año sino que, si SS. SS. me lo permiten, voy a remontarme un poco más en el tiempo y voy a recordar el sentido que esta institución tuvo en los debates constituyentes y el sentido que esta institución tiene, desde mi punto de vista, en función del contexto constitucional.

Para mí, el Defensor del Pueblo es una institución de encuentro y de diálogo. Así se pensó durante los debates que hubo para la redacción de la Constitución; no sólo como un novedoso instrumento jurídico que venía a completar el edificio cautelar de garantías para los derechos y libertades fundamentales del Título I. Esta institución responde al mismo espíritu de nuestra norma suprema, es decir, el diálogo; es decir, el consenso, el ser un vínculo de encuentro, algo imprescindible para definir nuestra Carta de convivencia. Porque, para mí, una Constitución no es una mera relación de artículos ni una mera colección de ciento y pico textos separados, de los cuales el artículo 54 es uno más; si tiene una vocación es la de ser un conjunto orgánico de decisiones fundamentales, una norma ordenada y equilibrada de la comunidad política que define, además de los principios básicos, las instituciones de la comunidad: Corona, Parlamento, Gobierno, Administración, Justicia, Tribunal Constitucional y Defensor del Pueblo. En ese sentido, el Defensor del Pueblo es también una institución de integración, como ha intentado demostrar y ha demostrado a lo largo de sus 11 años de existencia.

El consenso, desde mi punto de vista, es un pacto para la convivencia, con profundas raíces éticas y culturales, que pretende superar una tradición de enfrentamientos y buscar la coincidencia en lo fundamental, con una imagen que quizá pudiera ser más expresiva. El consenso, el en-

cuentro o el diálogo es para mí lo mismo que la armonía es a la música. La unión de voluntades en lo fundamental no excluye las divergencias en lo que pudiéramos llamar otros aspectos no esenciales. Y con ello, señorías, no estoy defendiendo un mundo idílico ajeno a las legítimas tensiones políticas, pero estas últimas no pueden ensombrecer el daño, no creo que irreparable, que se puede hacer a una institución cuyo único patrimonio de autoridad es la credibilidad basada en la radical independencia, en la confianza del Parlamento y en la confianza de la opinión pública.

La institución del *Ombudsman* es una institución básica del parlamentarismo, es una conquista del parlamentarismo frente al Ejecutivo. Si no me equivoco, creo que la primera proposición de ley orgánica que se aprobó por consenso por las Cortes Generales fue la proposición de ley reguladora de la institución del Defensor del Pueblo.

La «autoritas» —hablaba de ello en mi anterior comparecencia— es una dimensión moral y también una cláusula de garantías en atención a la evolución de las cambiantes aspiraciones individuales y colectivas.

La institución está muy próxima a la sociedad y la sociedad debe saber qué hace el Defensor del Pueblo y para qué lo hace. La confianza de la sociedad en sus instituciones legitima estas últimas. Yo no comparto el pesimismo histórico de falta de confianza en las instituciones, ni una visión idílica rousseauniana por la cual la sociedad civil es intrínsecamente buena hasta que... No la comparto. Yo lo que sí sé, después de once años de experiencia, o por lo menos rebajo el «sé» a mi propia convicción, es que la sociedad española no desea un Defensor del Pueblo justo y benéfico, desea un Defensor del Pueblo ágil, activo, firme, atento, amable y, sobre todo, un Defensor del Pueblo comprometido con la labor que tiene que realizar, y un Defensor del Pueblo respetado.

Sé que abuso de su paciencia con este exordio pero, desde mi punto de vista, por la responsabilidad que ostento, es obligado punto de partida de mi intervención sobre los aspectos concretos de la gestión del Defensor del Pueblo, que es el motivo de esta comparecencia y en el cual voy a entrar enseguida. Abuso de su paciencia pero insisto en que las características fundamentales de los *Ombudsman* son: independencia, autoridad y credibilidad. Estas tres premisas van a ser objeto de estudio en las reuniones preparatorias que van a tener lugar, dentro de muy poco, por el Instituto Internacional de *Ombudsman* —del cual España forma parte y está representada por mí— en Buenos Aires, preparatorias de la conferencia mundial que se va a celebrar en 1996, por primera vez en un país de habla hispana: Argentina.

Hago más las palabras de Roberta Jannison, *Ombuds woman* de Ontario, cuando dice que una forma de mostrar flexibilidad es exhibir nuestra propia aceptación de la diversidad, aunque al mismo tiempo manteniendo los tres requisitos fundamentales de la actividad de los *Ombudsman*, que son los que antes les he señalado.

Volvemos al «decíamos ayer», y esta vez más próxima: voy a utilizar la comparecencia del 23 de noviembre pasado, en la que expresé qué entendía yo por interinidad. Les dije que era un concepto administrativo, desde mi

punto de vista, que ni rebajaba las facultades ni las competencias que la Constitución atribuye al Defensor del Pueblo.

Hoy, con un año más de experiencia, puedo completar esta afirmación con las siguientes: la primera, que en estos diecinueve meses no ha habido ni un solo día sin Defensor del Pueblo; no hemos dejado, señorías, a la institución empantanada en una parálisis esterilizante. Yo misma, el Adjunto señor Rovira y todo el equipo que compone la casa, en una sociedad como la nuestra, volcada hacia el exterior, hemos intentado consolidar, con firmeza y tranquilidad, el papel de la institución y el reto que supone en este delicado período superar lo que yo entiendo que es una fase de crecimiento, en la que no podían, no pueden y no podrán quedar desatendidas aquellas bolsas de población como menores, emigrantes, enfermos psíquicos, reclusos, detenidos, mujeres, minorías étnicas o religiosas que se encuentran en una especial situación de vulnerabilidad. Pero tampoco el ciudadano de a pie, que se ve tantas veces impotente en un sistema rígido y burocrático, también cambiante, de acomodación, y que todavía no ha encontrado el punto exacto de la tensión Administración y administrados y que siempre tiene algún fleco que se le escapa.

La sociedad del Defensor del Pueblo es una sociedad riva y allí se podrán encontrar ustedes, en un determinado momento, desde la viuda de un alto miembro de las Fuerzas Armadas —de la Armada en este caso concreto— que viene al Defensor del Pueblo a preguntar sobre los retrasos de su pensión. Allí podemos estar tratando en este mismo momento el caso de un pastor de León que se acerca al Defensor del Pueblo porque, estando cuidando de sus ovejas, se abren las compuertas de una determinada presa de la comarca y se lleva por delante todo lo que constituye su patrimonio: 1.500.000 pesetas. No es nada más que eso, pero dice que ha ido de pueblo en pueblo preguntando: ¿Y a mí quién me paga? ¿De quién es la responsabilidad? No se había anunciado la apertura de esa compuerta. Es sintomático que acuda al Defensor del Pueblo para preguntar: ¿Y usted qué puede hacer por mí? Pura y simplemente esto. O vienen estudiantes que sufren retrasos en la concesión de sus títulos académicos. O viene una mujer de nacionalidad española, pero de religión musulmana, que necesita como un requisito primordial para obtener la tarjeta de residencia fuera de España hacerse el documento nacional de identidad, puesto que es española, y el Consulado no le admite la fotografía porque no enseña el pabellón auricular, ya que lo tiene cubierto con un velo, en una interpretación muy rigurosa de una vieja disposición que ya está ampliamente desfasada. Esta persona alega que la religión islámica impide que una mujer enseñe a un hombre otras partes de su cuerpo que no sean la cara, las manos o los pies.

Todo lo que les acabo de contar son actuaciones que cada una de ellas ha sido solucionada o está en vías de solución.

Pero también viene al Defensor del Pueblo un mendigo, en ese mismo abanico, a explicarnos que en una determinada ciudad el centro de transeúntes sin hogar se ha cerrado en unas determinadas horas del día y no sabe dónde acudir. Analizando sus papeles, nos damos cuenta de que

tiene derecho a una prestación de la Seguridad Social que no ha sabido solicitar.

Si les he dicho que la primera característica era que la institución no ha estado en sede vacante en estos diecinueve meses, la segunda es la capacidad real para evitar abusos sobre los ciudadanos, y ello debido a la fácil accesibilidad. Le he dado un buen ejemplo de algunas situaciones de las que pueden llegar al Defensor del Pueblo.

Con esto, señorías, entro en el punto tercero, en el análisis de la gestión realizada.

Empezaré, como hice el año pasado, a describir el perfil sociológico de los usuarios, que creo que ya lo conocen, porque está contenido en las páginas finales del informe que ha sido entregado a todos ustedes. Pero me interesa destacar por qué hago hincapié en este perfil sociológico de los ciudadanos que vienen a la institución del Defensor del Pueblo; pura y simplemente porque ésta es una institución que es sensible a la evolución de los cambios sociales, sobre todo a efectos de las conclusiones que, en relación con las quejas o aspectos más significativos, voy a detallar a lo largo de esta exposición, concretamente los sectores más vulnerables y el reflejo de la crisis económica y cómo percibimos este aspecto desde la dimensión del Defensor del Pueblo.

Como los datos los tienen ya, y por abreviar, he de decirles que el perfil medio de los ciudadanos que acuden al Defensor del Pueblo es varón (aunque se han acordado notablemente las diferencias que existen entre los varones y las mujeres que acuden al Defensor del Pueblo; ya este año ha habido un punto menos de diferencia, muy lejos de los 44 puntos de distancia que había en el año 1988), 45 años de edad media, casado, con estudios medios y que gana menos de cien mil pesetas mensuales.

De nada me valdría, señorías, que en las encuestas que aparecen —y me gustaría reflexionar sobre esto con ustedes— en los medios de comunicación o de que tenemos constancia, la institución del Defensor del Pueblo aparezca clasificada en el índice de conocimiento en el primero o en el segundo lugar en esas encuestas de tipo cuantitativo. Yo creo que eso es importante, pero de nada vale —e insisto— si no es en la medida en que se completa con una dimensión cualitativa de algunos aspectos de las circunstancias de por qué vienen al Defensor del Pueblo.

Nosotros hemos hecho, con nuestros limitados medios, algunas preguntas a nuestros usuarios. Sólo voy a valorar tres de ellas, que considero relevantes a la hora de ponerlas en su conocimiento. Son las siguientes: Antes de acudir al Defensor del Pueblo, ¿intentó solucionar el problema de alguna forma? La segunda, ¿Por qué o cómo tuvo usted la primera idea de acudir al Defensor del Pueblo? Y la tercera: ¿Qué dificultades ha tenido para dirigirse a la institución?

En cuanto a la primera, antes de acudir, ¿intentó solucionar el problema? El resultado es el siguiente: el 75 por cien de los ciudadanos ha intentado solucionar el asunto por las vías normales (gestiones personales, vías administrativas y vías judiciales), de lo que podíamos deducir, quizá, que esta institución está trabajando en asuntos en los que el sistema no ha podido solucionarlos convenientemente.

mente, al menos a juicio del administrado que nos escribe. El resto, un 25 por ciento, se ha asesorado, es decir, no viene a la ligera sino que intenta saber las competencias, aunque, en definitiva, todavía se detecta un gran vacío en este punto.

La segunda pregunta sería: ¿Cómo tuvo usted la idea de acudir al Defensor del Pueblo? De las ocho soluciones que nosotros les dábamos, la que me interesa resaltar, a efectos de ese informe (no obstante, todos estos datos, cuando del Presidente y la Mesa lo estimen oportuno, los tendrán a su disposición), es que el 22 por ciento acude a la institución del Defensor del Pueblo motivado por alguno de los rasgos esenciales de la institución: independencia, acceso fácil y prestigio.

Otro dato muy importante es que el 95 por ciento de los que escriben acuden por primera vez al Defensor, lo cual significa que no está monopolizado siempre por los mismos, si puede decirse así. Son usuarios nuevos los que vienen a plantear demandas, no las mismas, distintas o con distintos perfiles.

¿Qué dificultades han tenido para dirigirse al Defensor del Pueblo? Esta sería la última pregunta. La respuesta es tajante: el 86 por ciento de los que han acudido declara no haber tenido dificultad alguna. El resto se divide, en partes muy pequeñas, entre las dificultades de falta de cultura jurídica general y, en segundo lugar, las dificultades burocráticas. ¿Y qué se entiende por dificultades burocráticas? Pues que no saben la dirección del Defensor del Pueblo o que creen que hay que hacerlo con unas formalidades muy rígidas. Es más, algunas veces acuden a la institución con una póliza formalizada, sin saber que éste no es el sentido de la institución. Esto quiere decir que nosotros también debemos modificar nuestras pautas de actuación y comportamiento. Esta es la línea que en el futuro deberíamos seguir: eliminar todas las dificultades y mejorar el conocimiento de la institución, y para eso en este año hemos formalizado convenios informativos con comunidades autónomas y con corporaciones de Derecho público, concretamente —y esto no data de 1993 sino de 1994— con el Colegio de Registradores de la Propiedad, para mejorar los instrumentos jurídicos de información en los expedientes de bienes inmuebles.

Pasando a los datos de gestión solamente daré unas cifras. La admisibilidad este año se ha incrementado en un 67 por ciento. Ha habido un 33 por ciento de no admitidos, y en cuanto a los resultados, este año hemos continuado en la línea de incremento de aquellos en los cuales la Administración ha reconocido su error y se ha producido una subsanación total o parcialmente. Los datos son los siguientes: se ha producido una subsanación en el 78 por ciento de los casos, ha habido una actuación correcta en un 10 por ciento, no ha habido subsanación en un cuatro por ciento, y ha habido un dos por ciento de otros supuestos.

El número de recomendaciones y sugerencias aceptadas ha sido muy importante. Ha habido 110 recomendaciones aceptadas, se han rechazado 41 nada más y en este momento están pendientes 106 recomendaciones. Los datos gráficos los tienen ustedes delante y, por tanto, en el debate podríamos entrar en el análisis de alguno de ellos.

Sin embargo, me interesa recalcar algunos aspectos para dar la auténtica dimensión del sentido y hacer un análisis de los mismos. Yo lo definiría como una actuación creciente, selectiva y por objetivos. Ha habido un incremento en un 12 por ciento en el número de quejas recibidas, pero nunca me cansaré de insistir en que el número de quejas recibidas por la institución no es significativo, es meramente indicativo. Uno sólo de los expedientes que recibe la institución puede ser mucho más importante que un gran bloque de colectivos sobre los cuales la institución del Defensor del Pueblo no tiene competencia o sobre los que hay un procedimiento judicial que impide nuestra actuación.

Otros datos distintos a los del año pasado, sobre los cuales no puse especial énfasis pero que ahora me gustaría señalar, es que este año se han abierto de oficio 91 expedientes. Por ejemplo, en todas las denuncias de malos tratos, tanto en prisiones como en comisarías, que aparecen en los periódicos, inmediatamente abrimos queja de oficio. Hemos abierto queja de oficio en temas de extranjería, por ejemplo, en la expulsión de menores en el puerto de Barcelona —como ustedes recordarán perfectamente—, en la detención de un periodista que hacía fotos de un bando de la alcaldía en el que se prohibía repartir propaganda y se sancionó al agente municipal, por lo que pudiera ser una coacción a la libertad de expresión; asimismo se ha hecho en el caso de soldados con distintos destinos que no pudieron ejercer su derecho al voto por correo en las pasadas elecciones por falta de documentación electoral (se ha demostrado que esa situación existió en un determinado momento, porque estaban en unas maniobras militares, pero no va a volver a pasar en el futuro) y en otros mil supuestos, algunos especialmente significativos. Por ejemplo, en 24 casos se han dirigido ustedes al Defensor del Pueblo pidiendo que actúe en el marco de nuestras competencias, en virtud del artículo 10 de nuestra Ley Orgánica, o bien europarlamentarios o bien la propia Comisión de Peticiones de Parlamento Europeo. En el caso de los europarlamentarios les pondré un breve ejemplo. Un europarlamentario español nos planteó que había recibido una reclamación de súbditos ingleses, que vivían en España, que tenían el problema de que a la hora de hacer la importación de los vehículos ingleses, que tradicionalmente llevan el volante a mano derecha, se les ponían trabas y no podían homologar su entrada en España en las inspecciones técnicas de vehículos usados. Este no es un problema en el cual podía entrar el Defensor del Pueblo, porque ésas son unas determinaciones técnicas, de acuerdo con la normativa comunitaria, y es evidente que por razones de seguridad la Administración está obligada a realizar esas determinaciones técnicas. En lo que sí entró el Defensor del Pueblo es en la falta de información, porque en las oficinas consulares no se advertía que era un requisito imprescindible o que se prohibía en España la posibilidad de entrada —hasta el momento, porque esto también ha sido subsanado— de estos vehículos. Este es un ejemplo de la fluida relación que podemos tener con expedientes que llegan a nosotros.

Para insistir más en la transparencia en la interpretación de estos datos, me gustaría —y esto es nuevo en relación

con años anteriores— poner como ejemplo una sola área, el de la función pública y Administración educativa. Nunca lo había hecho, siempre habíamos dado los datos globalmente, pero este año me gustaría analizar con ustedes un área concreta de las seis en las que está dividida la institución. El área de función pública y Administración educativa y cultura recibió el 50 por ciento de las quejas totales que llegaron al Defensor. Los gráficos los tienen delante. ¿Por qué? Por un incremento importante de 9.000 expedientes, absolutamente individualizados, que provenían de toda España, de universitarios que planteaban los problemas que se habían detectado por los precios públicos de los servicios académicos, las antiguas tasas académicas, en el curso 1993-1994.

Evidentemente, el análisis de esos datos es una variable que cambia la interpretación de esas magnitudes. Somos absolutamente conscientes de ello y así se lo dije el año pasado a SS. SS. Sin embargo, sí hemos desglosado ya en esta misma área lo que significan las quejas colectivas, en este caso llamadas individuales pero asumidas de forma colectiva las 9.000. Sin embargo, en lo que atañe a las quejas individuales se admitió a trámite el 50 por ciento, fue rechazado el 44,3, y el resultado positivo de las mismas proporcionalmente se ajusta a los límites en los cuales se ha desarrollado la institución. De ahí la transparencia con la cual nosotros queremos hacer un balance de los datos que proporcionamos a la Cámara y a la opinión pública, porque creo que es un requisito imprescindible.

Entro ya en el punto tercero: la mediación como método alternativo de solución de conflictos. El año pasado, en la línea de ofrecer un análisis de lo que puede ser la evolución de la institución de cara al futuro o de aspectos que no han sido suficientemente estudiados, recordarán SS. SS. que hablábamos de la articulación del derecho de petición vía Defensor del Pueblo. Pues bien, este año, aunque sea de forma muy breve, muy de pasada, quisiera hablar de las posibilidades que la institución del Defensor del Pueblo tiene de cara a la mediación como método alternativo en la resolución de conflictos que existen entre las administraciones y los ciudadanos.

No quiero aburrir a SS. SS., ni creo que deba hacerlo, sobre el concepto que hay de la mediación, sobre lo que significa la mediación, sobre la diferencia entre la mediación, el arbitraje y la conciliación, sino simplemente señalarles que no es algo novedoso, que en jornadas de estudios universitarios empieza a estudiarse el papel que puede tener el Defensor del Pueblo en este tipo de relaciones con las administraciones públicas, por varias razones. La primera, por el prestigio de la Institución; la segunda, por la flexibilidad de la institución como método de solución de conflictos, y la tercera, y es la más importante desde el punto de vista práctico, por el cambio de la realidad administrativa que se desplaza de la acción imperativa unilateral al despliegue de mecanismos basados en la ponderación, la composición y el arbitraje, como bien están explicados en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo común.

En definitiva, la mediación es un método muy antiguo, muy flexible, muy acomodado a la realidad, más de buscar

solución a los conflictos que culpables de los mismos, en conflictos de gran envergadura y de diversa naturaleza; tiene mucho sentido y ha tenido mucho interés, es una fórmula de larga tradición y está muy desarrollada en Estados Unidos. Concretamente existe a partir de la Administrative District Resolution Act de 1990. En Europa, sin embargo, no ha tenido tanta tradición, a no ser a través de la figura de los *Ombudsman*. Quiero recordar que el *Ombudsman* francés se llama «*médiateur*», aunque esté también en proceso de evolución, pero no es el momento de entrar, en estas circunstancias, en los perfiles de los diferentes modelos de defensores que hay en el ámbito europeo.

En definitiva, ¿de qué se trata? Más que de un medio alternativo se trata de un medio complementario de los recursos administrativos judiciales. En la situación española existe en Derecho del Trabajo, pero en el campo administrativo, con la excepción de la nueva Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas, solamente en las leyes de los comisionados parlamentarios autonómicos podemos encontrar un antecedente. Concretamente, la Ley del Sindic de Greuges de Cataluña, en el artículo 28.1, le faculta para proponer al departamento, organismo o entidad afectada, en el marco de la legislación vigente, fórmulas de conciliación o de acuerdo que faciliten la resolución positiva y rápida de las quejas. Pero también las tiene el Justicia de Aragón y la novedosísima Ley del Procurador del Común de Castilla y León de 1994. No lo tenemos nosotros ni otros comisionados parlamentarios autonómicos. Quizá porque el legislador, cuando diseñó los perfiles del Defensor del Pueblo, pensó más en una institución de investigación y de control que en esta otra faceta. Pero no es excluyente y en el futuro se abren inmensas posibilidades, siempre que se haga con prudencia, siempre que se haga no solamente dentro del campo de las facultades discrecionales de la Administración, sino, sobre todo, con prudencia, analizando caso a caso y los intereses en juego en conflictos importantes, con voluntad de las dos partes y, evidentemente, de las administraciones públicas.

Paso a señalar algunas actuaciones significativas. He puesto de relieve tres importantes que SS. SS. ya conocen. La cultura de la intimidad, la modernización de las administraciones públicas, los sectores más vulnerables y el reflejo de la crisis económica serían, pues, algunos de los focos de atención institucional del Defensor del Pueblo, sin que sean más importantes que todas las demás actuaciones del Defensor del Pueblo en este año y que están contenidas en ese voluminosísimo informe que ustedes tienen.

En cuanto a la primera, la cultura de la intimidad, me interesa destacar la palabra que deliberadamente he buscado. El derecho a la intimidad está clarísimamente especificado en el artículo 18 de la Constitución. Pero sobre la vulneración de esa intimidad todos tenemos que hacer un esfuerzo. Se debe concienciar a la sociedad española. Tenemos una Ley Orgánica de protección de datos informáticos sobre la que, en su día, el Defensor del Pueblo presentó, como ustedes saben, un recurso de inconstitucionalidad.

Entre los aspectos puntuales en los que la institución ha trabajado destacan el de prisiones, el tratamiento informa-

tizado de los ficheros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, sin olvidar el tema de menores, en el cual no me puedo extender mucho, evidentemente, por las dificultades del tiempo y porque ya me referí a él el año pasado. Y también en otro aspecto de los servicios públicos, porque hemos conseguido que se lleve a la práctica una recomendación de esta institución de 1990 en la cual se pedía que los nombres de los abonados no estuvieran incluidos en la lista de la Compañía Telefónica sino a petición de parte.

Es importante que hablemos de las actuaciones del Defensor del Pueblo en relación con el derecho a la intimidad en el campo de prisiones. Este año hemos tenido un volumen importante de expedientes relacionados con los cacheos y registros personales de los ciudadanos que estaban en prisión. Analizados uno a uno todos los casos, la Administración penitenciaria nos confirmó que, de acuerdo con las facultades que le permite la legislación penitenciaria, algunos presos eran previamente desnudados y en algunos casos se les obligaba a hacer flexiones.

De los informes recibidos se podía colegir que no había uniformidad en los criterios seguidos por la Administración penitenciaria, tanto para ordenar la práctica de estos registros personales como en orden a las circunstancias que rodeaban la práctica de tal medida. La constancia documental no existía, tampoco se sabía si había una garantía judicial al respecto. En las resoluciones de los juzgados de vigilancia penitenciaria que en algunos casos se habían producido tampoco había uniformidad de criterios.

La institución —y usted lo tiene en el informe parlamentario— hizo una serie de consideraciones que se han visto luego avaladas por la posición del Tribunal Constitucional en la sentencia 57/1994, de 28 de febrero.

La posición de la institución la tienen ustedes, pero no es ocioso repetir que del mismo modo que el año pasado nosotros presentamos una recomendación de que los cacheos, las detenciones para identificación que se produzcan al amparo de la Ley de seguridad ciudadana se hicieran de acuerdo con los requisitos interpretativos marcados por la jurisprudencia del alto Tribunal, este año el Defensor del Pueblo pide en su informe y reitera ante la esta Cámara que los criterios interpretativos que se apliquen en estos supuestos están de acuerdo con la sentencia 57/1994, a la cual me he referido con anterioridad. Nosotros consideramos que aunque los internos se encuentren sometidos a una relación de sujeción especial, una persona contra su voluntad no puede verse en la situación de exponer y exhibir su cuerpo ante otra, porque ello vulneraría el derecho fundamental a la intimidad corporal. Este no es un derecho ilimitado, puede verse sometido a limitaciones, evidentemente, pero, como ha dicho el Tribunal Constitucional y la jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos, tiene que ser de forma excepcional, proporcionada a la finalidad y con circunstancias adecuadas.

En tercer lugar, también el Defensor del Pueblo ha pedido que la Administración penitenciaria posibilite en estos supuestos el control judicial sobre la adopción de esta medida.

En cuanto a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, sobre lo que el Defensor del Pueblo ha venido trabajando —y lo

tienen ustedes reflejado en el informe— ha sido fundamentalmente en dos situaciones absolutamente distintas. La primera de ellas es la de los procesos de detención, la imposición coactiva de reconocimientos físicos por agentes de la policía subsiguientes a intervenciones de identificación o de detención y, por otro, el uso y tratamiento que vienen dándose a los datos de carácter personal a través de lo que se denominan Grupos de Análisis y Tratamiento de Información, el GATI, y del fichero denominado Personas de Interés Policial, PERPOL.

A la primera recomendación que dirigimos a la Administración, imposición coactiva de reconocimientos físicos subsiguientes a intervenciones de identificación, hemos recibido una contestación en la cual el Ministerio de Justicia, también de Interior en este momento, nos dice que acepta la recomendación y seguirán los criterios según las instrucciones de la Fiscalía Especial para la Prevención y Represión del Tráfico de Drogas, así como la jurisprudencia recaída en relación con los registros en estos supuestos.

En cuanto a los cacheos al amparo de la Ley Orgánica de Seguridad Ciudadana, que fue una de las recomendaciones genéricas que el año pasado expuso el Defensor del Pueblo y estaban contenidas en el informe y mencionamos en nuestras intervenciones parlamentarias, he de decirles que, en una contestación de la Secretaría de Estado de Interior que tengo aquí presente, la Secretaría de Estado comunica al Defensor del Pueblo que va a impartir las instrucciones convenientes a la dirección General de la Guardia Civil y de la Policía, dependientes de este Centro directivo, en orden al conocimiento de las mismas y a la evitación de hechos similares que puedan resultar inadecuados con el ordenamiento jurídico vigente.

El Defensor del Pueblo considera esta contestación positiva, evidentemente, y hace un seguimiento. He de decirles que desde la fecha en que se ha producido la contestación y a lo largo de 1994 no hemos vuelto a tener constancia de que se hayan producido supuestos en este caso concreto. No así en el caso de prisiones.

Respecto al tema del tratamiento de los datos personales, a los que antes me he referido, personas de interés policial que están en los ficheros automatizados denominados PERPOL y en los ficheros del GATI, hemos podido saber también qué criterios tiene el Ministerio de Justicia e Interior a la hora de acomodarlos a la LORTAD, y sabemos que ese fichero automatizado contiene datos de aquellas personas que han sido buscadas, por cualquier motivo, por las autoridades policiales o judiciales, han sido detenidas o están reseñadas por cualquier motivo, si han sido o están siendo objeto de actuación o investigación policial, o han sido condenadas judicialmente.

En el tema de las GATI hemos pedido un informe sobre este nuevo banco de datos de la policía, en el que al parecer se incluye información sobre los detenidos, así como sobre las personas con los que éstos conviven y se relacionan, aunque no tengan relación directa con los hechos que se investigan.

Esta institución conoce que hay una orden ministerial, de 26 de julio de 1994, para acomodar los ficheros policiales al cumplimiento de la disposición adicional segunda,

número 2, de la LORTAD, que obliga a las Administraciones públicas a relacionar y describir los ficheros automatizados que tienen cada una de ellas.

Pero no es esto lo que pide el Defensor del Pueblo. Lo que el Defensor del Pueblo pide es la acomodación de esos ficheros y datos de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad a las previsiones del artículo 20 de la LORTAD, y, en definitiva, a que la recogida y tratamiento de datos de carácter personal se limiten a los supuestos y categorías necesarias para la prevención de un peligro real para la seguridad pública o para la represión de infracciones penales, y que datos relativos a ideología, religión, creencias, origen racial, salud o vida sexual, sólo puedan tomarse en los términos en que está previsto en el artículo 20 de la Ley Orgánica de Tratamiento Automatizado de Datos. Esta es una gestión que está abierta y que continuaremos.

El tema de menores es sobradamente conocido y en cuanto a la Compañía Telefónica acabo de hacer mención a ella.

Por lo que se refiere al procedimiento como garantía, es una de las constantes de la actuación de la Institución, en la medida que es el elemento de relación que los ciudadanos tienen con las Administraciones públicas. A lo largo de todos los años, en su informe, han ido viendo ustedes cómo el Defensor del Pueblo hacía hincapié en el silencio administrativo, en la inexecución de sentencias, en la falta de motivación de los recursos administrativos, No siempre, evidentemente, desde la generalización, sino de los supuestos concretos que están contenidos en el informe parlamentario. Ha habido respuesta de las Administraciones públicas, porque todas ellas están implicadas en el procedimiento administrativo, pero este año quisiera hacer relación, fundamentalmente, a un problema que nos preocupa, que es el de las dilaciones en el procedimiento administrativo, y concretamente en una cuestión que saben preocupa a la institución del Defensor del Pueblo, como son las demoras de los tribunales económico-administrativos, porque, según investigaciones que están también contenidas en el informe (los últimos datos que tenemos son del primer semestre de 1993) y por informes complementarios, lo que sí hemos detectado es que ha aumentado el número de expedientes que están todavía pendientes de fallo, al mismo tiempo que ha descendido el número de resoluciones producidas.

Les hago gracia de seguir insistiendo en este tema, porque creo que está suficientemente explicitado en el informe que tienen ustedes delante.

Pero también reconocemos, cuando se producen respuestas en la línea de encontrar resoluciones al conflicto (que es una preocupación constante de la institución del Defensor del Pueblo) los retrasos en la concesión de becas. Casos concretos ha habido de retrasos de cinco o seis meses desde que se concedió la beca por parte del Ministerio de Educación hasta que se hizo efectiva. Un caso concreto que admitimos de oficio fue el de un estudiante al que se le había concedido la beca el 20 de noviembre de 1993 y hasta el 18 de marzo de 1994 no se hizo efectiva. Lo que la institución del Defensor del Pueblo pretende en estos supuestos es que, si la finalidad de la beca tiene una misión

compensatoria, se produzca la adjudicación de la misma en el momento en que empieza el curso académico, y nos ha contestado el Ministerio de Educación y Ciencia, y concretamente la Dirección General de Formación Profesional Reglada y Promoción Educativa del Ministerio, que el 77 por ciento de las becas son abonadas a los interesados en un plazo inferior a diez días, tras la recepción de la credencial por el becario. No hay motivos para poner en duda las afirmaciones que realiza la Administración, ya que de las 740.000 becas y ayudas al estudio que se concedieron en el curso 1993-1994 una pequeña parte de los interesados de las mismas han acudido a la institución del Defensor del Pueblo. Lo que la institución del Defensor del Pueblo continuará exigiendo y pidiendo es que se facilite el procedimiento. Por eso nosotros habíamos sugerido que se modificara el procedimiento de pago de las becas a los beneficiarios, utilizando el sistema de libramiento de fondos a justificar, en lugar del tradicional de pago en firme, lo que implicaba una mayor agilidad en la realización de estos trámites.

En cuanto al reflejo de la crisis económica en los sectores más vulnerables, este aspecto es importante en la medida de los rasgos sociológicos que les he proporcionado a ustedes y afecta además a diversas prestaciones de todo tipo, prestaciones de la Administración central, de los ayuntamientos, de las comunidades autónomas, donde las medidas de contención del gasto público, la insuficiencia presupuestaria, son los argumentos esgrimidos en muchas ocasiones para dar razón a la institución, pero alegando que no hay dotación presupuestaria o dilatando la solución en el tiempo.

Ejemplos hay muchos, tanto en el ámbito hospitalario, con el campo de la Seguridad Social y prestaciones de desempleo, como con el de prestaciones asistenciales. Me preocupa fundamentalmente en dos aspectos. En lo que hace relación a la carencia de estructuras intermedias en el campo de la asistencia sanitaria que se da por parte de la Seguridad Social, en la medida en que nuestro sistema de Seguridad Social, según el modelo de reforma psiquiátrica que, afortunadamente, está incluido en la Ley General de Sanidad, prevé una hospitalización por causas psíquicas que no sea institucionalizada, y además se creen recursos alternativos eficaces como son esas estructuras intermedias (pisos asistidos, talleres), y hemos comprobado que esas estructuras intermedias no existen o son insuficientes en muchas comunidades autónomas. Y tenemos respuestas concretas en las que se nos dice que tenemos razón, pero que las limitaciones presupuestarias que tienen les impiden en ese momento hacer frente al caso concreto, absolutamente flagrante, que se les está exponiendo.

El tema del reintegro de gastos cuando un enfermo residente en una comunidad autónoma ha tenido que desplazarse a otra, o de los desplazamientos con motivo de trabajo, o por vacaciones, cuando es acreedor de los beneficios de la Seguridad Social, incluso cuando ese desplazamiento de su lugar de origen ha de ser para la continuación del tratamiento; el reintegro de los gastos por usos ajenos a la Seguridad Social en asistencia psiquiátrica, aunque haya sido fijado por los propios médicos de la Seguridad Social,

las dietas por los desplazamientos de los enfermos, que están congeladas en 400 pesetas diarias, hoy por hoy; la modificación del criterio aplicado en las revisiones de grado de invalidez contributiva para acomodarlo a lo más equitativo previsto para la invalidez no contributiva, sobre lo que nos reconocen que tenemos razón, pero que depende de las posibilidades de financiación, así como las prioridades de la utilización de los recursos financieros, impiden por el momento abordar la reforma aludida.

Y hay algunos otros aspectos, también importantes, en cuanto a las medidas asistenciales, servicios sociales, sobre los que no hay proyectos, no hay crédito presupuestario, en el caso, insisto, de métodos alternativos para desinstitucionalizar los enfermos mentales, y una comunidad nos contesta: El tipo de recursos mencionado es complejo y caro y, dados los recortes presupuestarios existentes, no es previsible en estos momentos determinar cuándo podrán ponerse en marcha. O, por ejemplo, la influencia que esta crisis, los efectos de la limitación presupuestaria puede tener en prestaciones asistenciales en personas de tercera edad, en las ayudas que le tienen que prestar los ayuntamientos, y, en concreto, la difícil situación en la que se encuentra el padre de una señora que ha acudido al Defensor del Pueblo, que tiene 84 años, vive solo en un término del norte de Burgos y precisa la ayuda por tercera edad que le tiene que dar su propio ayuntamiento. El ayuntamiento, que está perdido en las montañas, le dice que no tiene la ayuda correspondiente. Es verdad que las comunidades autónomas firman convenios con el Instituto Nacional de Servicios Sociales, pero en este caso, preguntado si por parte de las administraciones en juego había elementos para encontrar una solución, se nos dijo que no, que las dificultades presupuestarias hacían que los convenios se hubieran establecido en diversas zonas, pero que precisamente en la zona norte de Burgos no había ningún convenio al respecto.

Si me permite, le preguntaría al Presidente de cuánto tiempo dispongo todavía.

El señor **PRESIDENTE**: La Defensora del Pueblo tiene todo el tiempo que necesite para su Informe.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO EN FUNCIONES** (Retuerto Buades): Muchas gracias, señor Presidente.

No pretendo cansar a SS. SS. con este gran volumen de datos y de cifras. Me había comprometido a ser lo más sintética posible, pero, honestamente, he de confesar que la síntesis muchas veces es difícil cuando hay que barajar todos los elementos que componen un informe parlamentario.

Paso a la presencia parlamentaria de la institución del Defensor del Pueblo durante este año. Creo que se ha dado un paso más. El Defensor del Pueblo ha comparecido cuatro veces durante 1993 y una a principios de 1994 ante la Comisión Constitucional, en la Comisión Mixta, en el Pleno del Senado, que es obligado, en el Pleno del Congreso, y, además, en la Comisión Mixta de los Derechos de la Mujer, lo cual implica más comparecencias que en años

anteriores. Lo que sí hemos detectado, analizando el «Diario de Sesiones» y los Boletines Oficiales del Congreso y del Senado, es que muchas veces se hace relación expresa a la institución del Defensor del Pueblo, y en sus informes parlamentarios, que, evidentemente, no son el objeto de la comparecencia, la institución ha detectado el interés de sus señorías. En seis supuestos —puede haber muchos más— Ministros y Secretarios de Estado han comparecido en la Comisión de Justicia e Interior, en la Comisión de Defensa, en la Comisión de Política Social y Empleo, en la Comisión de Industria, Obras Públicas y Servicios, tanto del Congreso como del Senado, sobre aspectos planteados por el Defensor del Pueblo. Que yo recuerde, hasta el momento hay dos proposiciones de ley presentadas a raíz de actuaciones del Defensor del Pueblo y por lo menos 50 preguntas formuladas por SS. SS. sobre temas diversos que la institución ha puesto de relieve en sus informes parlamentarios. Por eso, señalaría que quizá, de cara al futuro, habría que señalar que la comparecencia del Defensor se debería articular no solamente en la obligada ante la Comisión Mixta para defensa de su gestión en el Parlamento, sino también en el valor importantísimo que tiene el uso que todas SS. SS. están haciendo del informe parlamentario, porque no hay que desconocer que, según los distintos modelos de *ombudsman* que hay en el mundo, su gestión ante el Parlamento, la dación de cuentas al Parlamento se articula de diversas formas. No hay una fórmula única. Lo que sí hay es una actuación normalizada de encuentro entre el comisionante y el comisionado.

Pasamos, pues, brevísimamente a la respuesta de las administraciones públicas. Les había dado algunos datos significativos de las recomendaciones y sugerencias: aceptadas, 110; rechazadas, 41, y pendientes, 106. Es muy importante el número de recomendaciones. Quiero señalar que recomendaciones son aquellos escritos del Defensor del Pueblo que tiene carácter general y un valor amplio no solamente en supuestos concretos, pero la dimensión de las recomendaciones del Defensor del Pueblo y su impacto sobre la sociedad española este año es, podría decir, realmente importante.

Respecto a esta cuestión, algunas relaciones de este reflejo normativo de las sugerencias y recomendaciones las tienen delante, pero me gustaría destacar en este momento —y buscando entre mis antecedentes— que el año pasado les hice mucho hincapié sobre el tema de la protección medioambiental y les hablaba de los problemas surgidos en las Islas Canarias en relación con la contaminación atmosférica. Pues bien, este año se ha formalizado la creación de una comisión técnica, con un plan de trabajo, en la que se abordarán los problemas urbanísticos, ambientales, de protección a la salud, presencia de los organismos de la Administración canaria en la gestión y toma de decisiones de las centrales. Para ello se ha encargado un estudio epidemiológico, otro estudio de morbilidad en los centros de salud y la medición y evaluación de los contaminantes. Es decir, lo que el año pasado se apuntaba como una posibilidad y una promesa del Gobierno de Canarias, este año es una realidad. La última reunión —ha habido ya dos— ha sido el 22 de septiembre de 1994.

Una recomendación de indudable relieve y trascendencia que está contenida en el Informe parlamentario y que afecta a derechos fundamentales en el tratamiento de temas penitenciarios es la que recientemente ha recibido el Defensor del Pueblo —y la tienen en la relación que les he entregado a ustedes—, la informada por la Secretaría de Estado de Asuntos Penitenciarios, en la cual se nos dice que acepta la recomendación formulada por la institución sobre la situación de algunos internos clasificados penitenciarmente en primer grado e incluidos en el FIES y que es consciente de la especial incidencia de la denominada primera fase del primer grado de tratamiento penitenciario en la medida en que la recomendación formulada por el Defensor del Pueblo y que ustedes conocen se refiere a la naturaleza jurídica de las circulares que regulan esta materia, a los períodos y formas de revisión de esta clasificación penitenciaria y a la ausencia de actividades de los internos clasificados.

La Secretaria de Estado de Asuntos Penitenciarios textualmente dice que: Respondiendo a su actuación, le envío el instrumento de trabajo elaborado por la Dirección General de Instituciones Penitenciarias, denominado Plan de Recuperación de Internos Conflictivos, que se encuentra en fase de consulta y sugerencia, donde se recogen la totalidad de las observaciones de su recomendación. En cuanto a la naturaleza jurídica de las circulares, se incluirán en la reforma del actual Reglamento penitenciario que se encuentra en fase de preparación.

Hay otras quejas significativas. De estas 110 aceptadas, quiero señalar en este momento la protección del derecho a la intimidad de los menores víctimas de delito —es una circular de la Fiscalía General del Estado—, la falta de regulación de las actividades y productos utilizados en naturopatía y ciencias bioenergéticas —está incluida en el proyecto de ordenación de las profesiones sanitarias—; está ya en tramitación el proyecto de ley de vías pecuarias; la protección de los consumidores en la celebración de contratos de multipropiedad ha sido aceptada por el Instituto Nacional de Consumo, falta la presentación efectiva de este proyecto de ley; las prótesis auditivas y oculares en la circular 8/1994, del Ministerio de Sanidad y Consumo, aunque hayamos detectado que hay retrasos en el reintegro de estas ayudas y al mismo tiempo que existe la necesidad de que se haga anticipadamente la entrega de cantidades para poder implantar determinados tipos de estas prótesis y —lo que ya conocen— la modificación del artículo 191 del Reglamento del Registro Civil.

He trastocado el orden de la respuesta de las administraciones públicas porque el punto primero era la valoración de la colaboración de las administraciones públicas con la institución del Defensor del Pueblo.

Señorías, si mantengo que una queja puede tener más significado que muchas recibidas sobre el mismo tema, evidentemente, un solo expediente, en definitiva una valoración global de la actuación de las administraciones públicas es muy difícil hacerla por parte de la institución. Puede haber actuaciones puntuales, tanto favorecedoras como entorpecedoras, pero si lo clasificáramos a efectos de simplificación, yo diría que hay colaboradoras, donde la

relación es muy fluida, administraciones en las que se ha detectado un cambio de actitud esperanzador; hay actuaciones de tensión, pero normalizadas, y hay actuaciones difíciles, hostiles o, por qué no decirlo, desde el punto de vista de la institución del Defensor del Pueblo, entorpecedoras.

¿Decir cuáles son las actuaciones más colaboradoras y menos colaboradoras? Si yo estoy eliminando los criterios de la discrecionalidad administrativa a la hora de acotar los extremos en los cuales debe desarrollar la administración, una mención específica de una u otra administración podía hacer que no fuera lo justa, lo equitativa y lo equilibrada que debe ser la institución del Defensor del Pueblo. Sin embargo, a pesar de ese riesgo, yo quiero hacer mención de dos aspectos importantes. El primero es que en la tensión que ha existido entre las relaciones con el Ministerio de Interior y los criterios que interpreta el Defensor del Pueblo hemos detectado un esperanzador cambio de actitudes, y buena prueba de ello es la contestación de la Secretaría de Estado para Asuntos Penitenciarios sobre el tema de FIES a que he hecho referencia.

Sobre la cuestión de actuaciones hostiles y entorpecedoras, he de decir que al momento de cerrar el informe había algunas administraciones, no muchas, y siempre pequeños ayuntamientos o en circunstancias difíciles, pero creo que ha llegado el momento de dar un paso más. Hablábamos el año pasado de la necesidad de mejorar el concepto del artículo 24.2 de la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo, y en este sentido el Defensor del Pueblo pone en conocimiento de la Mesa que ha habido 28 administraciones, tanto autonómicas como fundamentalmente locales y alguna corporación de derecho público, que no han contestado, por primera vez, y nunca, a la actuación del Defensor del Pueblo, y ha sido imposible analizar las circunstancias que concurrían en la reclamación presentada por los ciudadanos y abrir la investigación correspondiente. Lo pongo en conocimiento de esta Cámara a los efectos que sean oportunos, dado que el envío al Ministerio Fiscal necesita, como dije en la comparecencia anterior, una tipificación penal oportuna. Es más, insisto, la Ley Orgánica 3/1981, del Defensor del Pueblo, en el artículo 24.2, especifica cuál es la obligación en estos supuestos.

El año pasado les decía que era necesario un proyecto de Código Penal que incluyera esta tipificación de delito de desobediencia al Defensor. Por los datos que poseemos, en el anteproyecto del Código Penal se incluye, parece ser, el artículo 489.2, en el cual se dice que: ...habiendo sido requerido en forma legal y bajo apercibimiento... dejaren de comparecer (...) en las mismas penas incurrirá el funcionario que obstaculizare la investigación del Defensor del Pueblo negándose al envío de los informes que se soliciten o dificultando el acceso a los expedientes o documentación administrativa necesaria para su investigación.

Por último, he de decirles que en cuanto a las relaciones institucionales ha continuado la consolidación de dichas relaciones, tanto con los comisionados parlamentarios como una intensa relación internacional en tres escenarios distintos. Por un lado, con Iberoamérica, con Europa, con el Parlamento Europeo, con el Consejo de Europa, con la

Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo, y en visitas, asistencia a seminarios y ayuda a petición propia para la elaboración de proyectos de la figura del Defensor del Pueblo en Iberoamérica. Concretamente hemos estado en Paraguay, en Honduras y en Bolivia, y hemos conseguido una vía de financiación para los proyectos de ampliación y difusión de una figura de la importancia de la institución del Defensor del Pueblo en estos países.

Pero hemos tenido otro escenario distinto, que han sido las relaciones con Naciones Unidas. Asistimos a la Conferencia Internacional de Naciones Unidas y al Seminario Internacional, en el taller de trabajo que se realizó en Túnez a finales del pasado año para profundizar más en cómo pueden ser los mecanismos internacionales de protección de los derechos humanos vía la figura del Defensor del Pueblo. Y un aspecto nuevo, en diversos países de África nos han pedido nuestra colaboración. El Defensor del Pueblo de Gabón estuvo en la institución del Defensor del Pueblo, y puedo anunciarles que el día 10 próximo vendrá a la institución del Defensor del Pueblo, a petición suya, el Mediateur de Mauritania. Lo que significa el Defensor del Pueblo en España, la experiencia de estos diez años, el sentido emblemático que tuvo como figura que venía a completar ese edificio de garantías de los derechos fundamentales, yo creo que tiene indudable peso internacional, y así ha sido reconocido, no solamente por la elección de España como miembro del International Ombudsman Institute, al que al principio he hecho referencia, sino porque el Parlamento Europeo, y fundamentalmente la Comisión de las Administraciones Públicas de la Unión Europea, nos ha pedido que concurremos a un seminario para ver cómo puede ser en el futuro la articulación de la figura del próximo Defensor del Pueblo Europeo con la realidad práctica del trabajo de derecho comunitario que realizan las instituciones nacionales, y se lo ha pedido a la institución del Defensor del Pueblo de España. También el Consejo de Europa nos ha pedido que comparezcamos en un seminario para tratar de perfilar cuáles pueden ser las vías de desarrollo sobre derechos humanos, concretamente en los casos de racismo y xenofobia, para desarrollar la Convención del año 1980. Asimismo, el Consejo de Europa nos ha pedido que vayamos a Rumania, como así hemos hecho, para explicar lo que la institución del Defensor del Pueblo significa y su potencial de cara al futuro, o incluso a la Federación Rusa, donde se va a implantar también la figura del Defensor del Pueblo. Es decir, que recogiendo nuestras actuaciones y la idea que me dieron SS. SS. en la comparecencia pasada, nuestro frente ha sido de consolidación de la dimensión del Defensor del Pueblo en todos estos ámbitos.

Probablemente se me hayan olvidado muchas cosas, y posiblemente quedan por fijar y desarrollar muchos aspectos que están contenidos en el análisis, y quizá se me hayan podido olvidar algunas situaciones que me hubiera gustado desarrollar más ampliamente. Tal vez esto pudiera ser el capítulo VI, las conclusiones. El año pasado las hice, y les confieso que, al empezar este año a elaborar cuál podía ser el sentido de esta comparecencia, el guión de mi intervención en la misma, pensé cuáles podrían ser las conclu-

siones más importantes que se deducían de la intervención del Defensor del Pueblo. El año pasado lo hice, no creo que me equivocara al hacerlo, pero pienso, señorías, que en este momento lo importante no son las conclusiones que saque el Defensor del Pueblo, sino las que ustedes fijen sobre la institución que en este momento represento.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, doña Margarita Retuerto. La Comisión ha seguido, sin duda, con una extraordinaria atención su informe.

Pasamos, por tanto, ahora a la intervención de los distintos grupos parlamentarios.

¿Grupo Mixto? (**Pausa.**) No está.

¿Grupo de Coalición Canaria? (**Pausa.**)

Por el Grupo Vasco (PNV), tiene la palabra el señor Sanz.

El señor **SANZ CEBRIAN**: Señora Defensora del Pueblo, señor Adjunto, señorías, quiero empezar esta intervención, que va a ser concisa, haciendo alusión a una importante labor a la que ha aludido la Defensora del Pueblo. Me refiero a la función de mediación. Entendemos que hay que potenciar y fomentar esta labor de mediación, porque para nosotros sería muy interesante de cara a resolver el problema de la lentitud de la justicia, llamémosla, ordinaria. Incluso estaríamos dispuestos a llegar a que el Defensor del Pueblo se constituyese en una nueva forma de justicia administrativa, potenciando, como digo, ese carácter arbitral. No se nos oculta que las reformas legislativas serían profundas, y como Grupo Vasco estaríamos dispuestos a participar y a apoyar este tipo de reformas.

Sometiéndome al objeto que ahora nos ocupa, que es el informe propiamente dicho correspondiente al ejercicio 1993, quiero remitirme a unas palabras que constan con carácter introductorio en ese informe, unas palabras de Molière: Los hechos hablan más que las palabras. Efectivamente, la realidad es que la labor encomiable realizada en una situación de interinidad por la Defensora del Pueblo en funciones y por su equipo habla por sí misma. Cuando en el ejercicio pasado valorábamos positivamente la gestión correspondiente al año 1992, éramos muchos los que creíamos que esta institución iba a alcanzar su normal desenvolvimiento mediante la provisión de la vacante. La realidad —lo cito en varias ocasiones— es obstinada, es siempre tozuda y ha demostrado que hemos sido incapaces de proveer tan notable vacante institucional. Sin embargo, el Informe que ahora tenemos es afortunadamente ajeno a tan extraordinarios avatares.

La institución funciona, y bien, y tiene un nombre responsable de ese buen hacer: doña Margarita Retuerto y el equipo que le acompaña, que ha tenido la honradez, y yo diría que hasta la gallardía, de permanecer en la penosa situación de la interinidad, que lógicamente podía menoscabar no sólo la imagen sino la efectividad del funcionamiento de la institución. Por tanto, tal como hicimos el año anterior, otorgamos nuestra confianza a la institución y a las personas que la encarnan, y muy especialmente a doña Margarita Retuerto.

Por nuestra parte, y como parlamentario, lamento profundamente no haber sabido corresponder a la entrega de quienes han trabajado correctamente en situación tan anormal y, por último, si me permiten y al hilo de esta anormal situación a la que me refiero, quisiera hacer una pregunta: ¿no estaremos buscando fuera lo que ya tenemos en casa?

El señor **PRESIDENTE**: Por el Grupo Federal de Izquierda Unida-Iniciativa per Catalunya, tiene la palabra el señor Ríos.

El señor **RIOS MARTINEZ**: La verdad es que hacía referencia el portavoz del Grupo Vasco (PNV) a la presentación del Informe Anual del año 1993. Decía Molière que los hechos hablan más que las palabras, y es verdad. Yo terminaba mi intervención de hace dos días, en el Senado, cuando discutíamos una propuesta de candidatura, diciendo que no vaya a ser que la realidad de hecho se transformase en realidad de derecho.

La Defensora del Pueblo en funciones ha hecho una introducción realizando una reflexión poética o explicativa sobre el papel del Defensor del Pueblo diciendo que la interinidad es un problema accidental, menor; que hay una práctica normalidad en el funcionamiento del Defensor del Pueblo —lo dice también en la presentación— e indica que a lo largo de este período de tiempo la institución y el equipo que la compone han seguido actuando convencidos de que la situación de interinidad es un mecanismo administrativo que tiene por objeto asegurar la continuidad de las instituciones al frente de cualquier contingencia. Es decir, se ha tenido que dar una explicación a algo que por más que nos esforcemos no es normal. La interinidad en una institución no es positiva ni buena. Podíamos utilizar aquello de «excusatio non petita, accusatio manifesta», pero en todo caso la valentía de la Defensora del Pueblo ha sido coger el toro por los cuernos y decir: «Hemos pechado con esta adversidad para mantener un trabajo institucional riguroso o serio.»

En todo caso, yo quisiera esperar que esto se termine pronto y que la institución presente un próximo informe tan voluminoso —decíamos antes con el Presidente— o tan exhaustivo como el que nos ha presentado para el año 1993 en el año 1994, por lo menos a mitad de tiempo, cincuenta por ciento va a ser difícil, pero que para el tiempo que queda sea corregido.

Me gustaría hacer comentarios en cuanto a lo que pudiéramos llamar elementos positivos del documento-informe de la intervención de la Defensora del Pueblo, elementos menos positivos o críticos con el funcionamiento de la institución y los efectos, comentarios sobre algunas quejas que consideramos que son complicadas y a las que es preciso hacer frente, y una solicitud de información a la Defensora del Pueblo sobre algunos datos que quizá no hemos podido o no hemos sabido encontrar.

Como elemento positivo yo creo que, aparte de lo que decía antes de que la institución ha mantenido un trabajo institucional creciente —aunque no hemos llegado al volumen del año 1991, en el año 1993 el número de quejas tramitadas o respondidas por la propia Administración del

Defensor del Pueblo ha sido alto—, ha habido una gran actividad externa, que yo valoro positivamente: convenios de cooperación con Hispanoamérica —en el Informe se hace referencia a un gran volumen de relación con distintos países de Hispanoamérica—, encuentros internacionales, Defensor del Pueblo Europeo. Hay una cosa que a mí me ha chocado, que son las charlas de divulgación, a más de una por mes —quince—, charlas de participación, encuentros o mesas redondas. Por tanto, ha tomado en las manos el trabajo de dar a conocer que esta institución está haciendo una labor determinada.

Segundo, yo valoro como positivo esa actuación de oficio —91 casos— que el Defensor del Pueblo, sin recibir quejas, ha tomado y ha tramitado. Yo no sé si esos 91 casos son muchos o pocos, pero lo cierto y verdad es que es un número importante y es un paso sobre cómo actuar de oficio.

Rapidez de tramitación. Yo creo que se ha mejorado la rapidez de tramitación, inclusive para decir que a usted no le corresponde esa queja o no tiene vía, y que en muy pocos días o en poco tiempo se ha respondido a los ciudadanos que han presentado la queja. Otra cosa es si se han encontrado bien o no bien respondidos los ciudadanos.

Hay un volumen alto de subsanación de actuaciones. En el Informe, en la página 1168 de este libro amarillo, se habla de que el número de subsanaciones —habla de cinco mil y pico actuaciones correctas de la Administración— son 11.335. Yo creo que eso es importante y demuestra que el camino del Defensor del Pueblo debiera utilizarse para que actuaciones más o menos irregulares pudieran encontrar solución, al margen de lo que decía la Defensora del Pueblo de las actuaciones o las recomendaciones que se han hecho a la Administración o las sugerencias que han podido devenir.

Elementos negativos o críticos que nosotros encontramos en el Informe e inclusive en lo que pudiéramos llamar explicación de la Defensora del Pueblo.

En la introducción se habla en la página 4 de lo que ella ha repetido reiteradamente, de que el número de quejas no quiere decir que tengamos un país muy quejoso o que haya un cierto malestar con la actuación de la Administración por el número. Decía la Defensora del Pueblo que unas pocas quejas pueden ser más representativas y de mayor magnitud que muchas quejas que pueden ser de menor magnitud. Eso está bien dicho como declaración, pero a mí me gustaría conocer cuántos y cuáles, porque querríamos ver cuáles son las actuaciones de gran magnitud —por lo menos diferenciadas o separadas— y cuáles son las muchas de poca magnitud. En este sentido, yo creo que esa idea o esa sintetización de que tenemos un país poco quejoso con la Administración o que tiene quejas o críticas de poca magnitud se debiera de documentar.

Yo creo que hay dos grandes limitaciones que detecto en el Informe del Defensor del Pueblo. Uno, tenemos un Defensor del Pueblo muy madrileño. El 60 por ciento de las quejas son de Madrid, no de fuera. Por tanto, sería bueno que nos planteáramos la colaboración con los Defensores del Pueblo territorial e inclusive con el Defensor del Pueblo Europeo. Es verdad que hay una comunicación

con Defensores del Pueblo o figuras similares de comunidades autónomas, pero fíjese que son 814 las peticiones o la relación que ha habido. Otra cosa es que se pueda ir a más número.

Segundo, en el propio resumen que se hace en la introducción, cuando se comenta el perfil del ciudadano que ha presentado la queja, en la página 1162 se dice que hay una minoración —por así decirlo— de lo que pudiéramos llamar personas con un bajo nivel de estudios, es decir, las personas con un nivel social más bajo hacen menos usos del Defensor del Pueblo y parece ser que hemos crecido en personas con estudios, bachiller superior o más. Creo que ésa es una limitación y que precisamente los sectores más débiles de la población son los que más necesitan de esa actuación. Había que fomentar, facilitar, llegar más a estos sectores de la población para eso que decía usted simbólicamente: «¿Hay que poner una póliza?, ¿cómo me dirijo?» Y yo sé que con el Defensor del Pueblo no hay ningún problema, que se hacen hasta papeles escritos a bolígrafo y sirven para tramitar una queja, pero a estos sectores no les llega que eso es así. Fíjese que usted, en su explicación, decía que incluso hay gente que se ha documentado, que se ha informado para dirigirse al Defensor del Pueblo y ya lo hace de forma más articulada, pero son sectores de la población que tienen una situación, vamos a decir, más fácil.

Creo que también hay un escaso uso de lo que pudiéramos llamar actuación del Defensor del Pueblo ante el Tribunal Constitucional. En el informe figura un solo caso, el referente a los datos, al artículo 19.1 de la ley de datos. Respecto a las demás demandas, ocho no se han decidido por el Consejo del Defensor del Pueblo. En el informe hay también un apartado que habla de recursos de amparo. Se dice que han sido muchos, pero que no se ha aceptado ninguno. Me gustaría que se nos informase sobre los más significativos, los motivos, etcétera, porque, aunque el informe es exhaustivo, esto no figura. Desde nuestro punto de vista hay un trabajo menos, diría, intensivo, en ese descender a cuestiones como la constitucionalidad o no de algunos desarrollos legislativos.

Creo que, a pesar de que se ha reducido, todavía hay un número muy alto de quejas no admitidas. Eso puede ser porque los ciudadanos no sepan a quién dirigirse o porque se necesite un trabajo de explicación.

Creemos que hay también un excesivo número de quejas pendientes. A este ejercicio vienen del año anterior 2.331 y, al final del ejercicio, quedan pendientes cinco mil y pico. Eso quiere decir que en un año no se ha podido solucionar el atraso; el tiempo pasa por encima de la rapidez en las respuestas del Defensor del Pueblo.

Me gustaría conocer también, puesto que ha hecho mención a la parte positiva de lo que han sido esas resoluciones que la Defensora del Pueblo ha planteado, como, pudiéramos llamar, actuaciones o recomendaciones, de qué manera se pueden tomar medidas para tener una eficacia real ante la resistencia de la Administración. Usted ha hecho referencia a las formulaciones que le han aceptado por parte de la Administración, unas de subsanación y otras no, pero, en cuanto a las recomendaciones, hay 85 formuladas, de las que han sido aceptadas 36 —usted ha

sido exhaustiva respecto a algunas por la importancia que tienen—, 43 están pendientes y cinco han sido rechazadas. Cuando se rechaza una recomendación, que consiste en modificar la normativa legal o el desarrollo, no estamos hablando de una actuación equivocada en un momento puntual, sino de algo más amplio, y resulta que, en lo que son recomendaciones, han sido aceptadas menos del 50 por ciento.

En lo que son sugerencias —la Administración ha podido actuar bien o no irregularmente, pero el Defensor del Pueblo le hace que modifique algún acto concreto, que actúe de otra manera—, hay 172 formuladas, de las que 55 han sido aceptadas, pero han sido rechazadas 32 y quedan pendientes 85. Yo, como vengo de los ámbitos regional y municipal, al oírle decir que han mejorado en las relaciones con la Administración central y que las dificultades mayores vienen de los municipios y de algunas comunidades, quisiera que, si eso es así, nos dijera qué dificultades tienen, cuáles de estas recomendaciones rechazadas vienen de la Administración local y cuáles de la Administración central, y, de estas pendientes, me gustaría saber cuáles son, porque, si es verdad eso, tendríamos que dedicarnos a esa municipalidad que pueda estar en una situación más complicada.

En cuanto al contenido de algunas quejas, me gustaría centrarme en tres cuestiones que hacen referencia al primer bloque, lo que ustedes denominan derechos fundamentales y libertades públicas. Hay solamente 247 páginas de este voluminoso libro, pero, en un país que lleva ya tantos años de Constitución, el que sobre los derechos fundamentales y libertades públicas se reclamen, en volumen, 250 páginas, de mil y pico, es importante.

Me gustaría, como digo, comentar tres bloques de esas quejas que yo he entresacado del informe. En primer lugar, el tema de los malos tratos por parte de algunas policías municipales, en concreto la de Madrid. Hay muchas quejas sobre esto y esos malos tratos tienen una relación; todas las actuaciones que le voy a referir tienen relación con algo que ha pasado, con una realidad europea importante: la inmigración, la aceptación de ciudadanos que vienen de otros países a nuestro país. Esta actuación de malos tratos a personas que no son de nuestro país, que no son de nuestra raza, tiene un porcentaje alto, y me gustaría saber de qué manera se ha actuado, cómo ha respondido este Ayuntamiento de Madrid a esas quejas de la actuación de la policía municipal.

El segundo bloque es un nuevo apartado que está dentro de lo que pudiéramos llamar objeción de conciencia; no entra en el tema insumisión. Hay tres clases de quejas a este respecto. La primera, el asunto de los aplazamientos de la objeción de conciencia —yo he contado ocho quejas, no sé si serán más—, y se trata de si se aplaza o no la incorporación puesto que la persona está trabajando; son problemas parecidos a los que se plantean respecto al servicio militar. Además, hay siete quejas de aplazamiento por estudio y 12 por exclusiones; es más importante el tema de la exclusión del servicio. Luego hay otro apartado que hace referencia al que quiere modificar su posición: yo me he declarado objetor... Ahí no entro. Es un volumen im-

portante de quejas sobre algo que es nuevo, que se está poniendo en marcha y sería bueno ver si funciona bien esa ley de objeción de conciencia, si no funciona, si la Administración actúa o no.

Por último, me quería referir a los derechos y libertades de los extranjeros en España. En el informe se hace el comentario de que se ha mejorado en cuanto a la admisión de los ciudadanos inmigrantes en nuestro país. Se dice que el número de quejas se ha reducido en este sentido, pero se han incrementado las quejas en el tema de la expulsión de ciudadanos de nuestro país. No sé si tiene o no relación nuestra realidad legal en este aspecto, pero lo cierto y verdad es que este año —no en este ejercicio— se ha recurrido a la Ley de Asilo, lo que en mi opinión particular y en la de mi formación política considero que es positivo. A mí esto me preocupa por la referencia que hacía antes a una sociedad europea cada vez más multirracial, más multicultural, y creo que sería bueno que pudiéramos ver de qué manera actúa la Administración. Digo esto porque no hay profundidad en cuanto a lo que son quejas aceptadas o no y me gustaría conocer de qué manera ha sido receptiva la Administración en esta vertiente.

Termino, señor Presidente, con ese bloque de solicitudes de información —de paso ya le he ido diciendo cuáles eran de mayor o menor envergadura en esa definición que hacía de Defensora del Pueblo—. En cuanto a los recursos de amparo, me gustaría saber cuáles y cuántos son, si es posible; en el tema de la colaboración con el Defensor del Pueblo quisiera saber cómo se está articulando, así como la relación con los defensores de las comunidades autónomas; también quisiera que se pudiera variar la composición de este Informe en lo que pudiéramos llamar modificaciones, porque aquí se sigue la evolución de cuatro grandes bloques de actuación, pero a mí me gustaría saber qué reclamaciones son colectivas y cuáles individuales, porque a veces hay una reclamación que no es una, sino ochocientas o novecientas. Y en cuanto al tema de oficio, me gustaría —en el Informe que nos ha entregado hoy sí que va separado— saber lo que son las 91 actuaciones de oficio; es decir, ver si es posible añadir una separación de lo que es de oficio, por hacer un seguimiento.

Respecto a qué hacer para acercar más el Defensor a quien más lo necesita, me gustaría conocer si la propia institución tiene campañas de explicación o difusión, aunque es verdad que se hacen encuestas; la otra vez nos habló de la encuesta que se había hecho y hoy nos vuelve a remitir a ella.

Por último, en cuanto a las quejas en tramitación, hay una evolución de cuántas son las quejas pendientes: creo que son cinco mil y pico. Me gustaría saber cuántas de esas quejas devienen del año 1992; en suma, buscar el almacén de quejas que se han tardado en tramitar más de un año.

Termino, señor Presidente, diciendo que, en todo caso, en cuanto a la profundidad del conocimiento, es un trabajo poco exhaustivo, porque no hemos tenido más tiempo, pero no quisiera que la parte crítica o la parte de demanda de información hiciera suponer que nosotros creemos que no se ha hecho un trabajo, en interinidad, eficiente. En el devenir del tiempo, no lo sé, creo que estamos demasiado tiempo deshojando la margarita. **(Risas.)**

El señor **PRESIDENTE**: Por el Grupo Catalán, tiene la palabra el señor Baltá i Llopart.

El señor **BALTA I LLOPART**: Señorías, la singularidad de que el Informe del Defensor del Pueblo nos sea presentado en una situación de interinidad en el ejercicio del cargo tiene su peso específico sobre este momento preciso, en el que, sin embargo, debía preocuparnos el contenido del Informe por encima del continente, la institución por encima de su titular. Pero hay que reconocer que ni tan siquiera la compareciente, doña Margarita Retuerto, ha podido prescindir de su *status* actual para definirlo como inusual. Lo es desde el momento en que expiró e plazo prudencial, cuando a partir del 16 de marzo del pasado año se debería haber elegido el nuevo titular en aplicación del artículo 5 de la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo.

Afortunadamente, la titular de la institución, como no podía ser de otra manera, asumió sus funciones desde el sentido de la responsabilidad y con la pasión demostrada en el contexto de su intervención de hoy, y se desprende del Informe que los niveles de confianza popular no se han reducido en una institución fundamental para la sociedad democrática de este fin del siglo XX. Puede que no haya sucedido otra cosas que aquello del deber cumplido, pero ante la posibilidad, que puede tentarnos, de trascender la comparecencia de la titular del Defensor del Pueblo más allá de su función específica, bien lícito sería hacerlo por otra parte, mi Grupo prefiere decirle: muchas gracias por seguir trabajando así, por cumplir con un deber y una función perfectamente regladas, por no dejarse llevar por la incapacidad de consenso, consenso que quienes estamos en esta parte de la sala estamos demostrando; por seguir atendiendo las quejas, las reivindicaciones, las demandas de quienes no encuentran en la Administración pública, en el conjunto de organizaciones del Estado, en el conjunto de los mecanismos de nuestra sociedad democrática la solución o la salida a las cuestiones que plantean. Muchas gracias por oírle decir que, pese a todo, y conste que esta expresión «pese a todo» no ha sido utilizada en su discurso, el incremento de ciudadanos se acerca a un 15 por ciento que, con respecto al año anterior, han acudido al Defensor del Pueblo, que ustedes han podido resolver un 36 por ciento de supuestas quejas que no eran otra cosa que insuficiencia de información, lo que en sí mismo es una evidencia del acierto de cuantos creímos en su momento en la utilidad de la institución.

También nos complace la capacidad de resolución de expedientes demostrada hasta el nivel de que la Administración reconociera, aunque fuera parcialmente, errores cometidos que han sido enmendados, lo que por su importancia estadística nos habla de unas estructuras de la gestión pública que precisan de gran atención para su perfeccionamiento. Frente a ello hay que constatar que en más de 5.000 casos, un 28 por ciento, el ciudadano reclamante carecía de razón porque se había actuado correctamente.

La capacidad de enmienda demostrada por quien ejerce el poder es una garantía de que avanzamos hacia la madurez de una sociedad democrática, y ayuda, sin duda, a consolidar la confianza en las instituciones que nos hemos

dado. Ello ocurre precisamente ahora, cuando tantas cosas suceden que invitan a la desconfianza. La observación que se nos hace en su informe nos permite reflexionar sobre la posibilidad de que, cuando pase el vendaval, el horizonte se verá despejado.

Precisamente en esta línea en una segunda reflexión referida a los derechos fundamentales protegidos por el artículo 18 de la Constitución, que protege cuestiones tan poco tangibles como el honor y la intimidad, le hemos escuchado hablar de intensas gestiones en torno a agresiones a la intimidad e incluso a un recurso de inconstitucionalidad a la legislación que regula el tratamiento de datos de carácter personal, cuestión que debe seguir preocupándonos a todos por el poder que la tecnología informática otorga al Estado. Una dictadura desde la información o desde informática puede ser más peligrosa que la de la violencia, aunque se produzca en la más farisaica inconcreción.

La intimidad y la «utilización», entre comillas, de menores en los medios de comunicación sigue siendo un tema de preocupación, junto a la coacción que la legislación permite en los centros carcelarios. De nuevo nos dice que el derecho a la intimidad, los vicios de legalidad, subyacen en las quejas recibidas, así como la inhibición de la Administración pública que adopta resoluciones sin la debida motivación y, como consecuencia, no las comunica adecuadamente o practica la dilación a la hora de ejecutar sentencias, respetar plazos, contestar escritos, hechos todos ellos que nos entristecen, que todavía le vienen a dar la razón a Mariano José de Larra, que la compareciente ha citado, en su «Decíamos ayer». Más crítico sería nuestro admirado Larra ahora mismo en defensa de las reivindicaciones ciudadanas, porque ahora disponemos de más y mejores medios y existe más conciencia social en pro de una adecuada administración, principal garantía del Estado de Derecho, que nos sitúa a todos en igualdad ante la ley, y también debiera situarnos ante una Administración y unos servicios públicos activos, próximos y, sobre todo, humanizados. Ante ello, la propia justicia es hoy uno de los grandes problemas de nuestra sociedad. Surge en el Informe cuando conocemos las demoras de los tribunales económico-administrativos, que podemos reconocer también en los de justicia ordinaria, hasta provocar auténticos colapsos al no resolver oportunamente los recursos.

Ahí están también los reflejos de la crisis económica, el perfil que nos ha dado sobre quiénes acuden a la institución del Defensor del Pueblo (bajos niveles de renta, problemática laboral y, añadiríamos, con dificultades en su situación familiar). Nos ha dicho que el 15 por ciento de ellos acudía a la institución tras fracasar en otros estadios de la Administración. Me satisface escuchar que el 22 por ciento acude a ustedes por la convicción de que la Institución del Defensor del Pueblo goza de independencia, fácil acceso y prestigio.

Quisiera resaltar la condición de observatorio de calidad que añade cualitativamente a las restantes peculiaridades de la institución, que son de gran utilidad para la sociedad, y, cómo no, para los parlamentarios que aquí la representamos. Y desde la posición concreta de mi grupo también debo resaltar la colaboración establecida, y valo-

rada en las diferentes jornadas de coordinación entre Defensores del Pueblo de las comunidades autónomas, y también nos complace la implantación a nivel internacional de una figura que importamos en su momento. Es un buen camino para la aproximación al conjunto de la ciudadanía, no obstante la constatación madrileña hecha por el portavoz de Izquierda Unida-Iniciativa per Catalunya, mi buen amigo Pedro Ríos. Seguramente, las peculiaridades de cada una de las problemáticas autonómicas se queden en el respectivo Defensor, el Sindic de Greuges en el caso de Catalunya.

Voy acabando, señor Presidente, planteando el hecho al que me he referido al iniciar mi intervención. Si bien es cierto que la comparecencia ha esbozado la problemática que la sociedad dirige hacia el Defensor del Pueblo como mediador, Mediateur como recordaba que se llama en Francia y me parece que también en Mauritania, ante una Administración que deja irresolutos no pocos problemas, no es menos cierto que buena parte de la intervención se ha ocupado del propio prestigio de la institución que, sin duda, la tiene, especialmente porque cuenta, yo diría, a partir de la ya referida pasión por la tarea, demostrada por la compareciente, con un equipo entregado a que en la realidad no exista el vacío que produce el desacuerdo parlamentario. No obstante, nos ha dicho que lo importante son las conclusiones que nosotros fijemos. Ciertamente, ése es el procedimiento parlamentario, pero, sin duda, su magnífico trabajo puede hacer más fácil nuestra labor y más objetivas las conclusiones.

Nada más, señor Presidente. Sin duda, el debate en los plenarios de las Cámaras servirá para entrar más a fondo en un informe que no es menos exhaustivo y documentado que en los anteriores períodos legislativos, lo cual nos permite felicitar a doña Margarita Retuerto como cabeza visible de la institución, cuyo informe anual debe ayudar a las restantes instituciones del Estado a evitar la parálisis esterilizante que constituye una de las preocupaciones constantes de la institución del Defensor del Pueblo, que también compartimos, y que no se puede decir que esterilice la labor que debatimos, pese a su interinidad, que nosotros lamentamos, pero que a la señora Retuerto no le produce complejo alguno. Muchas felicidades también por la constatación de este hecho.

El señor **PRESIDENTE**: Por el Grupo Popular, el señor Gil Lázaro tiene la palabra.

El señor **GIL LAZARO**: Señora Defensora del Pueblo, señoras y señores Senadores, señoras y señores Diputados, nosotros tenemos que comenzar, una vez más, haciendo un reconocimiento expreso del papel desarrollado por la institución durante este período de interinidad, porque bien es cierto que la interinidad como tal está prevista perfectamente en la Ley Orgánica reguladora de la institución a efectos de la sustitución durante el período que media entre el cese de un titular y la elección del nuevo, y, por tanto, tiene una naturaleza estrictamente jurídico-administrativa que no debería empecer en absoluto para el normal funcionamiento de la institución. Ese es, sin lugar a duda, el di-

seño sobre el papel, pero muchas veces éstos no se corresponden con la realidad. En este caso, sin lugar a duda, el diseño normativo se ha correspondido estrictamente con la realidad. El papel desempeñado durante este período por la Defensora en funciones, por su Adjunto, por todo el equipo humano de la institución, desde luego, ha servido para dar solamente ese carácter jurídico-administrativo a la interinidad y ha servido para convertir también la interinidad en una nueva etapa de acrecentamiento de la confianza social y del prestigio institucional que el Defensor del Pueblo tiene entre las instituciones del Estado y, lo más importante si cabe incluso, en la ciudadanía española.

Excusaba la señora Retuerto al comienzo de su intervención una supuesta vehemencia de años anteriores. Creo, señora Retuerto, francamente, que esa excusa está de más. La vehemencia, cuando va unida a factores clave, como son la inteligencia en el trabajo, el trabajo intenso y la lealtad a la misión constitucional, se convierte, sin lugar a dudas, en una pasión constructiva, y esa pasión constructiva redundará en beneficio de la institución, en beneficio de esa misión constitucional y, por tanto, sin lugar a dudas también, en beneficio, legítimo beneficio, de reconocimiento a todos los que han servido en esa tarea.

Estamos ante una institución concebida en nuestro ordenamiento con unos trazos muy significativos, pero creemos, desde nuestro Grupo, que esta institución es un factor esencial de profundización en la calidad democrática de nuestro sistema, pero es también —y ésta es una nota que importa resaltar porque se ha resaltado, especialmente durante estos últimos meses de trabajo de la institución) una institución dotada de un importante factor de significación social.

Nosotros creemos que el Defensor del Pueblo constituye un elemento institucional de igualdad social, porque constituye un elemento institucional de asistencia a los sectores más débiles, lo que equivale a decir que es, sin duda, un elemento corrector de comportamientos administrativos y de disfuncionalidades normativas que pudieren llegar a empeorar los valores conceptuales de la libertad, los valores teóricos de la libertad en todas sus acepciones, pero, lo que es mucho más importante, los valores concretos de la libertad en lo que concierne a su traducción en el conjunto de derechos de naturaleza social y económica que nuestra Constitución reconoce a todos los ciudadanos.

Es, por tanto, ésta, si cabe, una institución muy del ciudadano de a pie, muy pensada en el ciudadano de a pie, y el perfil, tal y como relatan este informe y los anteriores informes anuales, de quienes acuden mayoritariamente a la institución, su extracción social, su condición económica, su bagaje cultural, demuestran efectivamente que esta institución, como garante de los valores de la libertad, tiene una significación trascendental, pero que esta institución, como garante de los factores de la igualdad —que al fin y al cabo constituye, sin lugar a dudas, un soporte esencial de la libertad— y de los valores de la justicia social y de los valores, en definitiva, de respeto del hacer de las administraciones públicas frente a la privacidad, frente a la intimidad, frente al derecho del ciudadano, considerado individualmente como persona y como ciudadano en su di-

mensión social y económica, tiene, como decía, un valor esencial.

Credibilidad, independencia y autoridad moral, ha señalado la señora Defensora como notas esenciales de una institución. Nosotros compartimos plenamente esa afirmación porque, sin duda, éstas y no otras son las condiciones esenciales que el legislador constituyente pensó que debían ser, en un terreno efectivo, constatable, práctico, en el quehacer diario de la institución, las notas determinantes de la misma. Es, como ha recordado la señora Defensora, una institución básica del parlamentarismo y esa consideración nos debe obligar, sin lugar a dudas, a ambas Cámaras, a una reflexión permanente sobre el mejoramiento de los mecanismos de relación institucional entre la institución del Defensor como comisionado de las Cortes Generales y las propias Cámaras en su dinámica cotidiana.

Confianza de la sociedad. Ese es, sin duda, el mejor bagaje de conjunto, el mejor balance concreto de actuación que la institución puede presentarnos: confianza de la sociedad. Qué duda cabe que la institución del Defensor del Pueblo es, hoy por hoy, una de las instituciones que mayor nivel de confianza y de credibilidad tienen entre los ciudadanos, precisamente porque es, como antes señalaba, una institución de auxilio, en su más amplia acepción, a aquel ciudadano que, ante una determinada carencia, vacío o vacío normativo, o ante un determinado comportamiento de las administraciones, las administraciones en general, todas las administraciones, sin ponerles nombres y apellidos ideológicos concretos, ante una situación de éstas siente que puede tener una vía de audiencia y una vía de solución inmediata y concreta.

Son fundamentales, a nuestro juicio, los datos que ha dado la señora Defensora en relación a esa encuesta casi doméstica que han realizado, son fundamentales, no solamente por lo que se deduce de una interpretación estricta de los mismos, es decir, en lo que afecta a la institución, sino también, y si se me permite decirlo, por lo que puede suponer en una interpretación *contrario sensu* en lo que afecta a las demás administraciones, y, vuelvo a insistir, a las demás administraciones sin origen específico y sin nombres y apellidos ideológicos concretos.

Cuando se nos dice que el 75 por ciento de los ciudadanos que han acudido a la institución lo han hecho para solventar su asunto después de haber intentado encontrar soluciones en la vía teóricamente «normal», entre comillas, es decir, en la propia vía administrativa o en la propia vía judicial, tenemos que pensar necesariamente que ese afán de encontrar para nuestro país un conjunto vertebral de administraciones ágiles, eficaces y modernas, es todavía en exceso lejana. Cuando se nos dice que un 22 por ciento de los ciudadanos ha acudido a la institución por sus condiciones de independencia, de acceso fácil y de prestigio, cabe pensar también que esos mismos ciudadanos han topado con una excesiva opacidad administrativa en otros ámbitos. Y cuando se nos dice que un 86 por ciento de los ciudadanos que han acudido a la institución reconocen no haber tenido que topar con ninguna dificultad para poder acceder a ella, hay que pensar efectivamente que todavía nuestras administraciones —insisto, todas las administra-

ciones— son excesivamente complejas o quizás excesivamente burocratizadas, lo que crea una sensación de lejanía respecto de los fines generales que esa misma administración tiene que servir y que son los que conciben y dan sentido a su propia naturaleza, es decir, el servicio al ciudadano, el servicio al interés general.

Habla la señora Retuerto de la naturaleza básicamente transparente en el hacer de la institución, y naturalmente eso es así, pero eso también nos obliga a los demás a tener que pensar que probablemente existe todavía un cierto complejo genérico de opacidad en la actuación de todas las administraciones y que, en una voluntad firme de poder llevar adelante esa transformación de las administraciones españolas, sea cual sea su origen o sea cual sea su naturaleza ideológica, en una administración ágil, eficaz y moderna, algo habrá que aprender, y mucho habrá que aprender, de lo que es el operativo ordinario en la actuación del Defensor del Pueblo.

Nos parece básica, y ya hicimos mención de ello con ocasión del informe anterior, esa connotación que hoy ha vuelto a señalar la señora Defensora cuando hablaba de la necesidad de orientar una parte esencial del futuro de la dinámica de la institución en una tarea de mediación para la resolución de conflictos entre las administraciones y el ciudadano. Nos parece absolutamente esencial. Nosotros entendemos que una de las exigencias básicas en todos los terrenos de las instituciones del Estado tiene que ser precisamente la de servir a un fin esencial, amplio en su formulación, el de la paz social, el de la reducción de los niveles de crispación entre el ciudadano y sus instituciones o sus administraciones.

En ese sentido, que tribuna del prestigio moral y de la autoridad reconocida, de la independencia y de la cercanía popular del Defensor del Pueblo pueda, en un determinado momento, proponer vías de solución, dentro del marco normativo vigente, a conflictos que se suscitan entre administraciones y ciudadanos, es, sin lugar a dudas, un factor esencial para poder redundar en esa aspiración de reducción de las causas, motivos o elementos, por mucho que en un momento determinado sólo puedan tener una naturaleza puntual de crispación o de conflicto social. Eso obligará, y será también un motivo de reflexión, a plantearnos los grupos parlamentarios la posibilidad de reformar, en ese punto concreto, la Ley Orgánica del Defensor para poder darle a éste esas competencias que hoy sí tiene algún comisionado territorial, algún síndico autonómico, pero que no tiene la institución estatal.

Nos parece que la vertiente esencial del informe, desde un punto de vista conceptual, es decir, la defensa de lo que la señora Defensora ha llamado la cultura de la intimidad, la tarea desarrollada en pro de esa aspiración de modernización de las administraciones públicas y la defensa de las garantías de los sectores sociales más débiles, son también una causa importante que debería motivar una reflexión sobre lo que vamos a hacer en este próximo ejercicio con el trabajo de la institución.

Ha hecho referencia, dentro del respeto a esa cultura de la intimidad, a algunos sectores sociales o a algunos colectivos muy específicos. Tengo que decirle, porque estoy se-

guro que será motivo de satisfacción —en todo caso estoy seguro que es motivo de satisfacción para todos los grupos parlamentarios—, que en un ámbito muy específico, como es el de las prisiones, los trabajos de la institución han servido para que todos los grupos parlamentarios, por consenso, hayan aprobado en este último ejercicio una serie de proposiciones no de ley, una serie de iniciativas parlamentarias que, sin lugar a dudas, van a redundar en beneficio de los derechos básicos de las personas sometidas a esa condición de privación de la libertad, pero no de exención, ni de privación, ni de suspensión de sus demás derechos fundamentales.

A partir de la letra del informe que hoy estamos analizando, hay también presentadas en el registro de la Cámara otras iniciativas que van a permitir continuar esa dinámica de trabajo, porque, al fin y al cabo, es la que nos parece esencial, y es la que nos parece más natural, dimanando de esa condición de comisionado que el Defensor tiene como legitimidad para el ejercicio de su misión constitucional.

Es natural que, por razones de tiempo, la señora Defensora no haya hecho mención hoy a algunos de los aspectos muy sustanciales del informe, o haya pasado por encima de ellos, pero es justo que nosotros los resaltemos porque son esenciales al valor, al rigor y a la valentía de este informe.

El informe se abre con un llamamiento a la sociedad española —al menos nosotros así lo interpretamos— a vacuarse activamente y a luchar de manera fehaciente frente a ese tremendo virus, frente a esa lacra del racismo y de la xenofobia. Nosotros entendemos que no está puesto eso por casualidad al comienzo del informe. Entendemos que cuando la institución del Defensor del Pueblo quiere convertir ese llamamiento en una especie de pórtico de su propio informe, nos está advirtiéndolo de un riesgo en el que la sociedad española puede incurrir, y que sin lugar a dudas trastocaría ese valor conceptual de la libertad y esa significación de lo que nuestra Constitución y los predicados de nuestra Constitución representan como voluntad histórica de la España democrática y del futuro.

Nos ha hablado de una cuestión que viene siendo ya recurrente en los últimos informes, y que a nosotros nos preocupa: la débil salud que se viene apreciando desde hace años en nuestro país de lo que es el derecho a la tutela judicial afectiva en su doble acepción, y la débil salud de lo que es la constatación de todas las garantías del procedimiento como garantía, a su vez, en la relación de los ciudadanos con la Administración. Nosotros creemos que tiene que haber sobre este aspecto una actuación comprometida, decidida y consensuada de todos los grupos parlamentarios, y constructivamente crítica con el Gobierno para poder llevar adelante una reversión profunda y absoluta de esta situación. No cabe entender una sociedad plenamente democrática sin una efectiva realidad del principio del derecho a la tutela judicial efectiva. Y no cabe entender la relación administrado y administración si no es a través del escrupuloso *atenimiento* de la Administración a las reglas del procedimiento, porque entonces se puede llegar a incurrir en una subversión de la naturaleza de esa relación, convirtiéndola, no en una relación de cooperación y

de servicio, sino en una especie de relación de «imperium» que puede hacer del ciudadano no tal ciudadano, sino, casi de hecho, del ciudadano un súbdito.

Pensamos que es muy preocupante que se nos diga que ha aumentado este año el número de expedientes pendientes de resolución y que ha disminuido el número de resoluciones producidas, porque eso puede inducir clarísimamente (y es un factor que así lo permite constatar) en esa devaluación de lo que son las reglas del procedimiento, de lo que es la constancia del procedimiento, y, en su extensión, afecta, sin lugar a dudas, a otras garantías políticas, jurídicas y conceptuales básicas, como antes señalaba, a lo que es la significación de una sociedad democrática. Nos preocupan, y es valiente el retrato que se hace en el informe, algunas de las disfunciones que se señalan en dos ámbitos que son claves para el ejercicio de una política de Estado de solidaridad y de una política de Estado de igualdad social, es decir, las disfunciones que en el ámbito de la educación y en el ámbito de la sanidad el informe viene retratando.

Sólo quiero hacer una mención, pero tengo que decir que, en concreto, en el ámbito de la sanidad dice el informe literalmente que es insuficiente el desarrollo reglamentario de la Ley General, tal y como se ha venido señalando en los últimos informes en los que se reflejaban algunos de los aspectos más significativos *afectantes* a la falta de ese correspondiente desarrollo reglamentario y que, en su consecuencia, precisamente por la carencia de ese desarrollo reglamentario, minusvaloran el reconocimiento constitucional del derecho de todos los ciudadanos a la protección de la salud.

En el ámbito de la educación hay, igualmente, demasiadas disfuncionalidades señaladas, que, al fin y al cabo, no son sino producto de la queja, es decir, de la experiencia del ciudadano. Alguna mención ha hecho a un factor evidentemente de igualdad, como es el de las becas, que tiene que ser necesariamente corregido, porque, si no, el sistema público de salud y el sistema público educativo, que al fin y al cabo se conciben como elementos de igualdad social, perderán fuerza conceptual y perderán aportaciones prácticas a ese fin de igualdad.

Hay muchas otras cuestiones a las que podríamos hacer mención, pero dejaremos esas cuestiones concretas para el Pleno por no prolongar en exceso esa intervención. Pero sí nos preocupa que en el contexto general del informe vengán siendo recurrentes situaciones que ya se prolongan desde años anteriores. Algunas de ellas, siendo cierto que no son generalizadas sino que responden a hechos específicos y concretos, afectan a lo que son los niveles de calidad de una sociedad en libertad.

Hay que ser más escrupulosos —y en este sentido nos ha dado cuenta la señora Defensora de una reciente comunicación de la Secretaría de Estado de Interior— en todo aquello que concierne a las garantías y las condiciones de la detención. El derecho a la libertad es un derecho absoluto, que solamente puede estar limitado en función de garantías concretas y de aplicación estricta de las normas del ordenamiento que contemplan esa limitación.

Sin lugar a duda, hay que hacer compatible, dentro de nuestro ordenamiento, todas aquellas situaciones que, en

función de una exigencia o de una demanda de seguridad, no deben empecer tampoco la pervivencia y la defensa del valor de la libertad.

Concluyo señalando algo a lo que hacía mención la propia señora Defensora. Nos decía que ha habido —y lo celebramos, sin lugar a duda— un gran número de recomendaciones aceptadas por las administraciones destinatarias de las mismas, insisto, de cualquier naturaleza o de cualquier signo ideológico. Pero nos preocupa en exceso que la aceptación formal no venga acompañada, en demasiados casos, de una ejecución práctica inmediata. Son muchas las administraciones que dicen sí al Defensor, pero después la aplicación de ese sí, por indolencia, por excusas de restricción administrativa o simplemente por ninguna causa, se demoran en el tiempo. Son cuestiones y recomendaciones tan importantes como las que efectuó en su momento la institución en materia de asistencia a enfermos psíquicos; cuestiones tan importantes como las que, en general, determinó la institución en cuanto al desarrollo de la propia Ley General de Sanidad; cuestiones tan puntuales como las recomendaciones efectuadas por la institución relativas a los permisos de ventas de armas, y tantas y tantas otras, por lo que, desde luego, se debería exigir a las administraciones destinatarias de las mismas y, en definitiva, más que a ellas previamente a todos los grupos parlamentarios, una insistencia mucho más rigurosa para que esa magnífica aportación de la institución, luego, cuando llega a quien corresponde, quien corresponde no la deje dormir a veces en exceso en el cajón del olvido.

Terminamos diciendo que será en el Pleno de la Cámara donde fijaremos unas conclusiones. Lo haremos, desde luego, buscando un tono constructivo. Lo haremos, sin lugar a duda, conscientes de que la naturaleza del informe del Defensor debe ser mucho más que un —yo diría— irresponsable alegato utilizado por algún grupo parlamentario para leerle la cartilla a otro. No lo hemos hecho nunca ni lo haremos, precisamente porque estamos convencidos de que del compromiso de los informes anuales de la institución tiene que surgir, por necesidad, la afirmación de una vocación de conjunto de todos los grupos para incidir en las direcciones que en él nos apunta.

Concluyo, por tanto, con la misma expresión con la que comencé. Su vehemencia, señora Defensora —esa vehemencia a la que aludía al principio de mi intervención—, la vehemencia de su Adjunto, la vehemencia de todo el equipo humano que durante estos largos y difíciles meses ha sabido no hacer perder el rumbo y el norte a la institución, sin lugar a dudas ha enriquecido a dicha institución. Su vehemencia les honra a todos ustedes; su vehemencia debe ser un motivo de compromiso y de reflexión para todos los grupos parlamentarios, y su vehemencia, señora Defensora, sin lugar a dudas, ante su conciencia y ante la sociedad española, le permiten decir, con la cabeza muy alta y con todo orgullo, con legítimo orgullo, que ha sabido usted cumplir con su deber.

El señor **PRESIDENTE**: Por el Grupo Socialista, tiene la palabra el señor Valls.

El señor **VALLS GARCIA**: Señora Defensora del Pueblo, señor Adjunto, señoras y señores comisionados, de acuerdo con la Ley Orgánica que regula la institución del Defensor del Pueblo, asistimos hoy a la rendición de cuentas, por parte en este caso de la Defensora, del mandato, yo diría que del honrosísimo mandato que estas Cortes Generales encomiendan al Defensor del Pueblo: la de la defensa de los derechos comprendidos en el Título I de nuestra Constitución.

De esta dación de cuentas yo destacaré que es una dación de cuentas positiva. Positiva, fundamentalmente, porque la señora Defensora del Pueblo y su equipo han sido fieles, en grado sumo, al mandato legal del artículo 6 de la citada Ley Orgánica. Han actuado —yo diría— lealmente a ese mandato, porque han obrado con autonomía y según su criterio. Para mí, todo esto es más importante todavía que el acierto en cuanto a sus resoluciones, el acierto en cuanto a sus gestiones y el mayor o menor plus de trabajo que hayan podido realizar. Le felicito por ello a usted, señora Defensora del Pueblo, y a todo su equipo.

Yo digo que han actuado con autonomía y según su criterio e inmediatamente, créame, y con la misma sinceridad le tengo que decir que inclusive no compartiendo yo, como jurista, alguna de esas actuaciones. Pero como en Derecho dos y dos no son cuatro, vamos a permitirnos discrepar, y yo dejo constancia de esa independencia de criterio con la que usted ha obrado.

La felicito, igualmente, porque han actuado con gran laboriosidad en unos momentos en los que —lo mismo que he dicho en otra ocasión— ustedes han tenido un plus de dificultad. Esta interinidad que estamos padeciendo, para mí —debo reconocerlo— supone un doble elogio.

Pero ateniéndome a la ley, a la letra y al espíritu de la misma, yo también tengo que felicitarles porque no conozco que haya habido ninguna denuncia por algún ciudadano que haya acudido a la institución y no haya sido atendido. No conozco a nadie a quien se le haya rechazado una queja y que luego se haya demostrado que ese ciudadano tenía razón, y creo que eso también dice mucho y bien de su labor.

Yo creo que lo mismo que el año pasado hablábamos del prestigio y del arraigo de la institución, ustedes —usted en primer lugar, señora Retuerto— yo no voy a decir que lo han acrecentado, pero sí les voy a decir, sinceramente, que lo han mantenido y sigue habiendo esa confianza de la que hablábamos en su anterior comparecencia, que me parece fundamental para que los ciudadanos y las ciudadanas puedan seguir acudiendo con esa fe a la institución.

Igualmente, he de destacar, como han hecho algunos de los compañeros que han intervenido antes que yo, la labor no estrictamente de canalización de queja o de establecer recomendaciones. Pienso que es importante destacar las quejas que ustedes han realizado de oficio, y creo que es destacable también la labor internacional, con especial referencia a Iberoamérica, la labor de conexión con los organismos europeos y, quizá más importante todavía, para conseguir una especie de uniformidad de jurisprudencia, si lo podemos llamar así, de los contactos periódicos con los distintos defensores del pueblo de las comunidades autónomas.

Quizá habría que formular una pequeña queja —con minúscula— o petición. Yo desearía que la institución tuviese más relación con esta Comisión Mixta, y no sólo a nivel formal de las comparecencias establecidas por la ley o las que se soliciten por distintos grupos. Desearía incrementar, y creo que sería positivo tanto para el equipo del Defensor del Pueblo como para esta Comisión, un contacto más informal.

De su informe, detallado informe, trabajado informe, yo destacaré algunos puntos.

En primer lugar, se está consiguiendo —y esto no lo digo para bien de nadie, lo digo para bien de la salud democrática de nuestro país— una mayor eficacia en las peticiones del Defensor del Pueblo y la respuesta de todas las administraciones. Creo que nadie debe ponerse la medalla, sino que debe ser una medalla colectiva o un reconocimiento colectivo de que disfrutamos, en líneas generales, de una muy buena salud democrática. En segundo lugar, le agradezco las recomendaciones que ha hecho a la Administración, porque estoy convencido de que todas van dirigidas a una mejor protección de los derechos fundamentales. Veo con satisfacción que estas recomendaciones se van aceptando, y tengo que decir que en el informe que nos ha dado hoy señala cómo desde la redacción a diciembre de 1993 hasta el día de hoy, usted reconoce que ya se han realizado o han tenido virtualidad otras recomendaciones que usted pedía. En concreto, quiero leer que de las treinta y seis que se manifiestan en el informe de 1993, al día de hoy, repito, usted señala que ya han sido reconocidas o aceptadas cincuenta y una. Eso me parece muy importante.

Es bueno también destacar que ha habido un aumento de resoluciones de expedientes de manera positiva, y no me preocupa ese uno por ciento de discrepancia. Digo que no me preocupa no porque no me gustaría que el nivel de discrepancia fuera cero, sino porque creo que en cualquier sociedad de hombres y mujeres la discrepancia tiene que darse por algún sitio, y el ver, el contemplar que este nivel de discrepancia es tan pequeño me hace reafirmarme en la opinión que había dicho antes de una buena o muy buena salud democrática de nuestro país.

Me importa también destacar, porque lo celebro, la asunción de sus sugerencias por parte de la Fiscalía General del Estado. Me parece muy relevante esta vía de relacionarse, puesto que puede hacer que sus sugerencias tengan una forma más operativa.

Para terminar, señor Presidente, no quiero entrar en una guerra de cifras. Todos sabemos y tenemos experiencia de manejar cifras de una manera que parezca que nos beneficia a todos. Me parece importante resaltar que las cifras de actuaciones que pudiéramos llamar lesivas por parte de las administraciones —de todas— para los ciudadanos, han disminuido, ya que, al haber quejas colectivas —sólo catorce grupos han sufrido una reclamación por parte de casi once mil ciudadanos, diez mil novecientos y pico—, quiere decir que las actuaciones —repito— que han podido parecer lesivas, han disminuido.

Igualmente, me parece importante la observación que usted ha hecho de acercarse a unos puntos de micropolítica, en el sentido, no de que no sean importantes, sino de

que no se refieren a esos aspectos más llamativos, inclusive escandalosos, que puedan darse en la vida de un país. Me estoy refiriendo, en concreto, al celo que usted demuestra con su informe al seguir el cumplimiento de los plazos mínimos para hacer efectivas las becas de los alumnos. Me parece muy importante, repito, porque asistimos a unos colectivos, como es lógico, a los que si se les concede la beca es porque les hace falta, y si se les retrasa van a sufrir una serie de perjuicios.

No me resisto a hacer una observación al señor Ríos. No creo que las reclamaciones sean excesivamente de madrileños. Hay que tener en cuenta el número de ciudadanos que viven en Madrid o en su Comunidad y que carecen de defensor del pueblo autonómico; los que vivimos en comunidades donde contamos con defensor del pueblo autonómico vemos que a esa institución, a nivel regional, se dirigen una serie de quejas que podrían —no tengo datos en la mano ahora mismo— hacer comparable las quejas en Cataluña, Andalucía o cualquier otra región, a la de Madrid, que carece, insisto, de esa institución.

Por último, quiero reiterarle mi agradecimiento y expresarles que aplique su celo especialmente con los más desprotegidos, bien sea por su edad, bien sea por su sexo, o bien sea por su raza o por sus condiciones económicas. En la seguridad de que el tiempo que usted siga al frente de esta institución lo cumplirá, le deseo mucha suerte y le agradezco su comparecencia aquí.

El señor **PRESIDENTE**: Tiene la palabra la señora Defensora del Pueblo.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO EN FUNCIONES** (Retuerto Buades): Muchas gracias a todos los intervinientes por la generosidad con que se han expresado en torno a la figura del Defensor del Pueblo, a la institución del Defensor del Pueblo. Muchas gracias por las alabanzas, que son alabanzas a todo el equipo, y muchas gracias también por sus críticas, o por sus observaciones, que evidentemente van a servir en el futuro para estudiar aspectos nuevos de las modificaciones que puede tener el Defensor del Pueblo a la hora de realizar la gestión o aclarar conceptos que no están bien perfilados.

Hemos ido evolucionando mucho desde que en 1983 se puso en marcha efectiva la institución. Esta institución no es un monolito, es una institución que va adaptándose paso a paso para acomodarse a algo vivo, que es la sociedad española, y a las exigencias que reclama esa sociedad, y sobre todo a una dinámica parlamentaria ágil que da respuesta a las necesidades sociales. Por esto, nunca el Defensor del Pueblo, ningún ombudsman, se puede entender como algo esterilizante o como un monolito inamovible. Somos una institución viva y, sobre todo, rigurosa —intentamos serlo, como ustedes han dicho—, y somos también una institución que se acomoda a las exigencias de lo que se reclama de ellas, sin olvidar el principio que obliga a todas sus actuaciones.

Y dicho esto de entrada, cuando analizo todas las preguntas y observaciones que ustedes me han hecho, con las que no puedo discrepar, me encuentro en estos debates con

la misma sensación de una anécdota que conozco desde hace mucho tiempo sobre cómo debe un examinando enfrentarse al examen de su tribunal examinador.

En la ENA, la magnífica, profunda y de reconocido prestigio universidad, L'Ecole Publique Française, donde todos los *enarcas* reciben la más alta cualificación, los exámenes para entrar en la misma son verdaderamente difíciles, complicadísimos, donde importa no sólo el altísimo prestigio y preparación del interviniente, sino también la fluidez, la naturalidad, la tranquilidad con la que se puede afrontar cualquier pregunta que se le pueda hacer.

La anécdota es la siguiente. Un joven alumno aspirante a entrar en la prestigiosa escuela compareció, y el tribunal, serio, le preguntó: «¿Cuál es la profundidad del río Danubio en su paso por Viena?» Inmutable, replicó el examinando: «¿Bajo qué puente?» **(Risas.)**

Quería decirles con esto, señorías, que creo que hay que cambiar el modo de relacionarse con el Defensor del Pueblo. Hay una comparecencia formal, como lo hay en todos los obmbudsmen del mundo, en la cual se debate en Pleno o, en Comisión, sus informes. Pero deben hacerse más contactos periódicos en el futuro. Sobre todo, en los ritos de una comparecencia es imposible, señorías, que cualquier representante de la institución pueda asimilar 2.700 páginas de informe y contestar una a una a las atinadísimas observaciones que ustedes me han hecho; es imposible. Necesitaríamos romper, en este momento, el debate y volver a hablar dentro de una semana para analizar con tranquilidad y reflexionar sobre las divergencias, coincidencias, mejoras, por qué la institución afirma esto en este punto, por qué dice que no en otro y cuál es el resultado cuatro meses después. En este sentido, hay distintos mecanismos de relación parlamentaria que ya están establecidos con otras instituciones del Estado, con longas manos de parlamento. Simplemente es una sugerencia que me permito poner en este momento sobre la mesa, para que el futuro Defensor del Pueblo pueda comparecer ante la Comisión para mejorar ese diálogo y que no sea una especie de tormenta de ideas, en la que todos intentamos decir lo más y mejor que podemos de nuestra respectiva apreciación, pero que, seguramente, no va a ser, por mi parte, absolutamente satisfactorio para el inmenso abanico de cuestiones que ustedes me han planteado.

Voy a intentar contestar a todas y cada una de las cuestiones en la medida de lo posible, pero yo les garantizo, como hice el año pasado, que si en este momento no puedo responder a cada una de las cuestiones, abro la posibilidad de contestarles personalmente, puesto que la institución está absolutamente disponible para hacerlo por escrito, personalmente o como ustedes estimen más oportuno.

Dicho lo anterior, aunque de verdad no me encuentro como alumno examinado de la alta escuela de la Administración Francesa y estoy en la cómoda situación de un comisionado parlamentario que está en su sitio y en su casa, voy a intentar dar respuesta a las preguntas que ustedes me han hecho.

Agradezco al representante del Grupo Parlamentario Vasco (PNV) lo que ha dicho sobre la institución en este

momento y haber recogido la idea de la mediación y lo que ésta puede significar de potencialidad de cara al futuro. Yo simplemente quería explicarle que la mediación no es un método alternativo de los tribunales, la mediación no es exclusivamente un instrumento jurídico, no tiene la coactividad o la ejecutividad que tiene una sentencia de un tribunal. Es una fórmula de composición, de arbitraje, pero que no excluye los planteamientos jurídicos ni otras fórmulas que puede haber. Lo que sí es cierto es que la mediación, si tiene un carácter, es el de servir para descongestionar los ya congestionados tribunales y, sobre todo, los congestionados tribunales contencioso-administrativos. Esto es lo que quería apuntar.

Me he prometido no hacer ninguna observación personal sobre la situación en la que se encuentra la institución, con independencia de esas consideraciones generales en las que todos coincidimos y que me he permitido exponer en la presentación del informe.

Yo no creo que la situación de esta Defensora del Pueblo en funciones y sus adjuntos se pueda calificar como penosa. Evidentemente, lo único que he hecho, señorías, lo único que hemos hecho todos es cumplir nuestro deber constitucional; nada más. Cuando asumí el compromiso ante la Cámara, y elegida por el Parlamento, de ejercer las funciones de Adjunta primera, ya sabía que esto se podría producir; no he hecho nada que no debiera. Y, de verdad, señorías, lo he hecho con mi mejor talante y disposición. Esto es, simplemente, lo que quería exponer en este momento. Agradezco, de verdad, la confianza que el representante del Grupo Vasco (PNV) ha dado a la institución del Defensor del Pueblo.

Señor Ríos, no creo que le pueda contestar a todo lo que usted me ha preguntado, porque ha sido tanto y tan importante que a lo mejor no tengo elementos suficientes como para contestarle como usted quisiera. Voy a empezar por algunos aspectos que a usted le interesan.

En primer lugar, voy a hacer hincapié no tanto en la dimensión positiva, que le agradezco sinceramente, sino en aquellos aspectos que yo no entiendo que sean negativos, sino susceptibles de mejorar. Rebato, sin embargo, la idea que usted ha expuesto de que más número de quejas —puede ser que me haya expresado mal— significa que los ciudadanos confían más en el Defensor del Pueblo. No es esto. Yo creo que hay que romper con la cultura *más quejas, menos quejas*. Hay que ver qué sentido tiene el Defensor del Pueblo, cómo valora el Defensor del Pueblo la actuación de las administraciones; eso es lo que quizá deberíamos hacer de cara al futuro. Y en lo que tiene usted toda la razón es en que hay que tener una mayor transparencia, una mayor claridad en lo que significa el impacto que tienen las quejas denominadas colectivas sobre el volumen total de expedientes que recibe la institución.

Usted me ha dicho que la institución, en ese sentido, tiene un carácter eminentemente madrileño, donde estamos ubicados. Como mallorquina que soy, he de decirle que la Comunidad Autónoma de Baleares se queja también al Defensor del Pueblo, y el Defensor del Pueblo debe asumir estas quejas. La inmensa mayoría de escritos que ha

recibido de Madrid el Defensor del Pueblo se debe a una razón eminentemente objetiva, como es, por ejemplo, el colectivo de los estudiantes, fundamentalmente los de la Universidad Complutense y los de la Autónoma; ésa es la razón y no que a esta institución acudan más o menos de una u otra comunidad. En definitiva, la institución es de todos, y les he dado un gráfico que puede explicar el mayor o menor volumen porcentaje de expedientes que se reciben de cada comunidad.

Creo que con lo anterior he contestado a la primera pregunta que me hacía.

Tiene usted toda la razón cuando dice que donde debiera de incidir el Defensor del Pueblo es en aquellos sectores de más débil nivel, no solamente económico, sino, sobre todo, cultural. Es ahí donde debe estar el Defensor del Pueblo; es ahí donde el Defensor del Pueblo debe buscar la queja, y no solamente con actuaciones puntuales, esperando el escrito que se recibe, sino ir a por ellas, con investigaciones generales, como hemos hecho otras veces (menores, psiquiátricos, y ahí están los datos que di en la comparecencia que me pidió la Comisión Mixta sobre la situación de las mujeres en España y sobre el problema de los extranjeros. Quiero decirle, señoría, en ese sentido, que verdaderamente para mí ha sido importante el hecho de acudir a una visita a la Mezquita que me ofreció la comunidad musulmana en España, donde me emocionó ver que en un apartado había un montón de escritos al Defensor del Pueblo, porque en esos escritos, la Comunidad, que es la que luego los transmite al Defensor, demuestra la confianza y, según me dijeron ellos, ésta es su más importante institución.

En cuanto a la dimensión constitucional del Defensor del Pueblo, es una labor importantísima y que los antecesores que han ocupado la titularidad de la institución han puesto de relieve. La posibilidad de recurrir en amparo o en inconstitucionalidad ante el Tribunal Constitucional viene a completar los elementos de garantía, en todas sus dimensiones: justicia constitucional y control ordinario de las administraciones públicas en una dimensión no jurisdiccional.

Me pregunta usted sobre los recursos de inconstitucionalidad que la institución ha presentado. He de decirle que, a lo largo de todos estos años, el Defensor del Pueblo ha presentado ante el Tribunal Constitucional doce recursos de inconstitucionalidad, se han resuelto diez y están pendientes dos. De los diez, tres fueron estimados, uno estimado en parte, cuatro desestimados y en dos se ha desistido.

El problema que usted me plantea es de más calado, yo creo que de más fondo, y es cuál debe ser la dimensión del Defensor del Pueblo a la hora de valorar si utiliza su legitimidad para acudir o personarse ante el Tribunal Constitucional. Yo creo que en todos los recursos que ha recibido el Defensor del Pueblo los criterios los ha motivado de acuerdo con la misión que tiene establecida, y los ha motivado sustancialmente, porque lo que no se puede hacer ante el recurrente que viene a solicitar la más alta competencia que puede ejercitar la institución es darle una resolución que no sea motivada.

No es cierto, yo pienso —no lo ha dicho usted pero es una reflexión que me estoy haciendo a mí misma—, que con eso se produzca una indefensión constitucional, porque una resolución motivada del Defensor del Pueblo a la no presentación de un recurso, implica los criterios con los cuales la institución aborda la interpretación de los preceptos constitucionales, e implica, además, como dice nuestra Constitución —porque nuestro sistema constitucional de garantías es muy perfecto—, que al quejoso, a quien acude al Defensor del Pueblo le quedan otras vías de recurso ante el Tribunal Constitucional: la cuestión de inconstitucionalidad promovida por jueces y magistrados y el recurso de amparo.

No hay una indefensión constitucional cuando el Defensor del Pueblo cree, en su leal saber y entender, que no procede el ejercicio de su legitimación. Ahora bien, cuando entiende que ese ejercicio es necesario, lo hace con todas sus consecuencias y con todos los argumentos para llevar a buen fin el contenido que tiene establecido.

Me ha preguntado también cuántos recursos de amparo se han presentado en estos años y son 10 recursos; se han estimado nueve y se han desistido en un caso. ¿Por qué? Sería muy largo que analizáramos ahora toda la dimensión constitucional de recurso de amparo, pero, contestando a su pregunta, la mayor parte de las solicitudes de recurso de amparo que tenemos, entre 30 y 40 al año, resultan técnicamente imposibles de plantear, porque sobrepasan, con mucho, los plazos o porque no han agotado la vía jurisdiccional previa, que son los requisitos que marca el Tribunal Constitucional.

Se interpuso uno en 1983; siete en el año 1986, que fueron resueltos por sentencia; uno en el año 1987, resuelto por sentencia, y uno en el año 1990, que está resuelto, igualmente, por sentencia. En todos ellos se ha concedido el amparo que solicitaba el Defensor del Pueblo.

El problema es que, a lo mejor, técnicamente se solicita amparo en los términos generales jurídicos como un concepto en el cual no tienen absolutamente la percepción constitucional del recurso de amparo. Es decir, se solicita al señor Defensor del Pueblo, ante la falta de acuerdo con una sentencia —dice la persona que acude al Defensor—, su amparo, pero el amparo constitucional tiene unos requisitos de obligado cumplimiento que no podemos soslayar bajo ningún concepto y SS. SS. lo conocen. Además, eso es algo que no dudaría en ningún momento, ni yo ni ninguno de los anteriores titulares, ni los que en el futuro —es un compromiso que asumo en nombre de la institución— ejerzan esta labor constitucional. Tengo aquí una notificación sobre los recursos de amparo individualizados que a veces no hemos interpuesto y el Tribunal Constitucional, en parte, no nos ha dado la razón. Pero quiero decirles que en todos los casos en los que el Defensor del Pueblo, hasta ahora, ha hecho uso de su legitimación, en la inmensa mayoría, creo recordar, aunque no haya conseguido una sentencia estimatoria, por lo menos sí hemos dado lugar a algo muy importante, a sentencias interpretativas. Esto creo que es un valor constitucional que no puede ser olvidado.

Me ha preguntado usted también algo que tiene mucho interés, que son las relaciones institucionales. De esto po-

dríamos tener otra sesión absolutamente *individualizada*, porque en este momento existen en nuestro país el Sindic de Greuges, el Diputado del Común, el Síndico de Agravios, el Justicia de Aragón y muy recientemente se acaba de incorporar a nuestra reunión de ombudsmen el Procurador de los Derechos Humanos de Castilla, con el cual vamos a tener —todavía no está elegido— un debate importante en la sede de las Cortes castellanas a finales del mes de noviembre. El año pasado le hablaba de las reuniones anuales de comisionados parlamentarios autonómicos, pero la próxima reunión es la semana que viene. Los días 6 y 7 tenemos en Valencia la reunión siguiente de coordinación en la línea que todos ustedes han manifestado.

Pero, además, hemos ido más allá. Nos damos cuenta de que en la complejidad de las administraciones, en la línea de desarrollo de nuestro sistema autonómico, en ese sentido de influencia de diversas administraciones sobre varios supuestos, lo importante no es solamente mantener una relación fluida, sino que ese principio de coordinación y colaboración constitucional se haga efectivo. Ya no vale solamente la Ley de coordinación, que es nuestro marco; ni los artículos de nuestra Ley orgánica, ahora estamos dando pasos más adelantados, más allá, y tenemos reuniones muy puntuales. Este año se han celebrado sesiones en la sede del Defensor del Pueblo con el Sindic de Greuges, con el Diputado del Común, con el Síndico de Agravios de la Comunidad Valenciana, y nosotros hemos ido a otras sedes autonómicas, con el Justicia de Aragón y con el Diputado del Común. Es una actividad muy normal.

Pero creemos que hay que dar más pasos, que hay que mejorar nuestros instrumentos de cooperación, pero los estamos ejercitando. En este sentido, un instrumento de cooperación que tenemos es un convenio con el Sindic de Greuges, que nos ha preguntado cómo proseguir unas actuaciones no solamente con el sistema penitenciario catalán, sino, además, con los retrasos que se han podido producir en un supuesto concreto de una enferma en Wad-Res, y cómo continuar esa actuación en relación con la de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad; concretamente, el traslado de las ambulancias. Esto es una actuación normalizada. La va a realizar el Sindic de Greuges en coordinación con el Defensor del Pueblo.

Me ha dicho usted que son muy importantes las recomendaciones que se han aceptado; hay otras parcialmente aceptadas y también no aceptadas. Señoría, hay una relación no solamente de las aceptadas, que la tiene usted porque se las acabo de dar, pero tiene razón en que a usted le interesa conocer cuáles han sido las aceptadas parcialmente y por qué, y cuáles han sido las no aceptadas y por qué. Como creo que alargaría demasiado el examen enunciativo de cada una de ellas, lo tiene a su disposición. No obstante, en este momento las enuncio a título meramente indicativo. Ha sido aceptada parcialmente una resolución sobre acreditación de las condiciones físicas y psíquicas para el reingreso al servicio activo de funcionarios docentes dependientes del Ministerio de Educación y Ciencia. Ha sido aceptada parcialmente una modificación normativa para la admisión de alumnos en los centros docentes sostenidos con fondos públicos. No ha sido aceptada una

recomendación sobre incompatibilidad de las pensiones de mutilación de la Ley 35/1980 con el Título II de la Ley 37/1984. No ha sido aceptada una recomendación de 10 de febrero sobre unificación de criterios a la calificación de ejercicios de opositores a plazas de oficiales de la Administración de Justicia. Hoy no ha sido aceptada una recomendación de 23 de junio sobre preferencia en materia de colocación de los titulares de familias numerosas. Y no ha sido aceptada una ley de atribución de funciones de una sola categoría profesional.

Sobre todas estas recomendaciones no aceptadas le interesará saber lo que estamos detectando, por el impacto económico que representan y porque afectan a la potestad autorrealizadora de la Administración y a los criterios de personal y desarrollo.

En cuanto a las recomendaciones pendientes, las tiene usted a su disposición. Yo creo que estas recomendaciones lo son en tanto en cuanto demuestran que hay un seguimiento de la institución. El trabajo de la institución no puede entenderse como un ejercicio cerrado, lo he dicho muchas veces. Este año se han aceptado recomendaciones de 1990, como ocurrió en 1993. Ya he hecho referencia a una anteriormente, que era sobre la Compañía Telefónica, relativa a la eliminación del nombre de los usuarios en las guías. Hacemos un seguimiento constante y permanente, no sólo de las recomendaciones y sugerencia, sino de los casos individuales, que no han tenido una recomendación o sugerencia y, sin embargo, necesitan una actuación singularizada de seguimiento por parte de la institución.

Ha hecho referencia a un tema sobre el que el Defensor del Pueblo ha estado siempre sensibilizado, me refiero a las cuestiones de extranjería y las relativas a los malos tratos, así como a todos aquellos problemas que están relacionados con el artículo 17 de la Constitución. En la comparecencia del año pasado hice especial hincapié en definir las actuaciones concretas que habíamos realizado; este año no lo he hecho por falta de tiempo, pero siempre hemos dicho que estamos a su absoluta disponibilidad para aclarar cada uno de los supuestos.

Es verdad —y está contenido en el informe— que este año hemos tenido un aumento importante de las quejas sobre malos tratos en relación, no tanto con la Guardia Civil ni con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, sino con las policías municipales. Además de las quejas concretas relativas al Ayuntamiento de Madrid, a las que se ha referido y que a continuación le contestaré lo más brevemente que pueda, aparecen quejas importantes de los Ayuntamientos de Granada, de La Coruña, de Oviedo, de Torremolinos, de Marbella, de Málaga, de Sagunto, de Leganés, de Valencia, etcétera. Todas estas actuaciones, una a una, componen la parte más exhaustiva del informe, dada la importancia que tienen, y siempre vamos dando cuenta de todo ello en los informes sucesivos. Además damos cuenta en varios capítulos, explicando qué hemos hecho en las quejas nuevas y qué hemos hecho en las quejas cuyas actuaciones están emprendidas.

He de decir que en el caso del Ayuntamiento de Madrid, en algunas quejas concretas, éste ha informado a la institu-

ción en relación a que a varios agentes de la policía se les ha abierto una sanción administrativa de pérdida de 20 días de remuneración y suspensión de funciones por igual período como autores de una falta. Se ha constatado otra condena a dos policías municipales como autores responsables de una falta de lesiones a consecuencia de una identificación. También se han abierto diligencias previas como consecuencia de un sentencia dictada en febrero de este año.

En todos estos supuestos, y en los que usted ha mencionado, seguimos insistiendo, continuamos trabajando, y hemos ido a las dependencias de cada una de estas corporaciones para ver cuál es la situación. Hemos detectado, en el caso de los ayuntamientos, algo que se ha puesto de relieve en el informe, y es que es imprescindible la colaboración de los ayuntamientos, gobiernos civiles y delegaciones y que funcionen las juntas locales de seguridad. Esto se ha conseguido, por ejemplo, en el caso de Marbella, y en el informe parlamentario lo pondremos de relieve porque es importante. Pero es mucho más importante en todos los ayuntamientos donde se producen estos supuestos que no se alegue que no se puede abrir un expediente disciplinario o que no se procede a estas situaciones porque hay un procedimiento judicial en marcha. Esto está previsto en la Ley de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y supone una reiteración de actuaciones que deben hacer todas las administraciones que tienen competencia o autoridad en estos supuestos, tanto ayuntamientos como Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Se ha referido también S. S. a los insumisos, concretamente me ha hablado usted del problema de la objeción de conciencia. En relación con el primer supuesto tenemos muy pocos casos que acudan al Defensor del Pueblo, pero la objeción de conciencia sí ha sido un elemento importante del trabajo de la institución, por ejemplo, la presentación de un recurso de inconstitucionalidad a la Ley de Objeción de Conciencia que el Tribunal Constitucional desestimó, recuérdelo ustedes.

Los problemas que tenemos con el tema de la objeción de conciencia no son importantes por su cantidad, sino por su significado. Son problemas importantes encaminados a mejorar los procedimientos administrativos en relación a la prestación social sustitutoria. Hemos intentado desbloquear los servicios dependientes del Ministerio de Justicia e Interior por el incremento significativo de objetores de conciencia. Los retrasos en relación al tema de la objeción de conciencia ha sido una de nuestras pautas de actuación. Hemos hecho también alguna actuación importante que viene reflejada en el informe. Sin embargo, si desean S. S. pueden contemplar los datos que figuran en el informe en este momento. Por ejemplo, hemos incidido en el hecho de que no se declare la caducidad y el consiguiente archivo de la solicitud formulada por determinados objetores que no aportan todos los datos al Consejo Nacional de Objeción de Conciencia, especialmente los que dicho Consejo considera relevantes, y le hemos pedido que admita un plazo de subsanación de esos expedientes. El resultado de esta actuación —si no recuerdo mal— ha sido la admisión de una serie de objeciones im-

portantes por el departamento correspondiente, pero, de hecho, ha admitido nuestra recomendación.

También ha sido importante una queja que abrimos este año, en la que, a la vista de las consideraciones alegadas por la institución, se pedía que el Consejo dictara, de oficio y en tanto no se promulgue el nuevo reglamento de la prestación social, resoluciones que de modo expreso y formal declaren la exención para realizar la prestación social sustitutoria en todos los casos en los que los afectados superen la edad de 30 años.

Cabe resaltar también el seguimiento puntual de un número importante de quejas relativas a la falta de abonos, de haber en mano, que tienen derecho los objetores de conciencia durante el tiempo de prestación, así como, por ejemplo, el vale vestuario que se debe obtener en estos casos y que ha sido conseguido en los supuestos concretos que nosotros hemos planteado.

Abrimos en el año 1993 una queja que nos había llegado a través del Instituto Valenciano de Servicios Sociales y se ha logrado la suspensión cautelar de un centro de tercera edad como consecuencia del incumplimiento por parte de éste de las obligaciones para con los objetores que realizaban su prestación en el mismo.

Los aspectos administrativos que pueden incidir en este derecho, como retrasos y otras circunstancias que atañen a la objeción de conciencia, han sido las actuaciones que ha realizado el Defensor del Pueblo.

Respecto al tema de expulsiones de los extranjeros en España, no creo que tenga tiempo para explicarle toda su problemática, que, entre otras circunstancias, fue objeto de una comparecencia especial ante la Comisión Constitucional para que el Defensor del Pueblo expusiera su opinión sobre la Ley de Asilo. Los problemas que ha tenido la institución este año no han sido por la entrada de los extranjeros en España, sino sobre todo el procedimiento que rodea a dichas expulsiones. En ese sentido hemos incidido fundamentalmente en las garantías del procedimiento, en las incoaciones de unos expedientes con todos los requisitos, en que se tuviera en cuenta el vínculo familiar, que no había sido tenido en cuenta en muchas circunstancias, y para ello hemos tenido, como punto de referencia, la jurisprudencia del Tribunal de las Comunidades, que dice que la vinculación familiar debe ser tenida en cuenta a la hora de fijar si el extranjero está en condiciones de expulsión o no lo está. El uso de antecedentes penales para determinar la expulsión cuando esos antecedentes penales han sido cancelados o cuando incluso el propio extranjero ha tenido una sentencia absolutoria, éstos son muchos de los aspectos que están recogidos en el Informe. Extranjería y la situación de los extranjeros es uno más de los aspectos en los que la institución manifiesta su preocupación porque es el índice de tolerancia de una sociedad avanzada. Lo he dicho mil veces y me lo han dicho todos ustedes en este momento: no se trata de que el Defensor del Pueblo fije las líneas maestras de la política de extranjería, no es eso; lo que el Defensor tiene que hacer es defender los derechos constitucionales de todos, porque en este sentido no hay exclusiones, los ciudadanos que están en nuestro país, y porque también entendemos que vamos a una Europa multicultu-

ral, usted lo ha dicho, y en esa Europa multicultural lo que tiene que haber no es sólo una dimensión represiva sino también una dimensión muy importante, una dimensión de integración. En ese sentido van las recomendaciones del Defensor del Pueblo.

Hay más cosas a las que no le he contestado, como las encuestas de divulgación. Vamos a seguir insistiendo más en ellas, a través del Centro de Investigaciones Sociológicas, y les aseguro que cuando la institución tenga algún resultado más importante de esto que ha sido hecho de una manera un poco artesanal pero con mayor peso, se lo proporcionaremos a todos ustedes.

Señor Baltá i Llopart, le agradezco muchísimo todas las observaciones que usted me ha hecho. De todos estos aspectos que tengo aquí enumerados, quizá le he contestado con anterioridad al definir cómo se articula el mecanismo de relación con los comisionados parlamentarios autonómicos, y, fundamentalmente, como acabo de explicar, un caso concreto es el de la colaboración. Hemos intentado, como usted ha dicho, mejorar nuestros instrumentos internos, o sea, no solamente ejercer un control de calidad hacia el exterior, sino mejorar nuestro propio funcionamiento interno mediante, además, un sistema de información a los usuarios, y hemos firmado convenios en este sentido con diversas comunidades autónomas, y tenemos la idea de seguir en el futuro, pero, además, hemos mejorado nuestros propios procedimientos informáticos. Tenemos un convenio establecido con la Universidad Politécnica de Madrid —tema sobre el que el año pasado hice hincapié en esta Cámara—, este convenio está ya terminado y aunque el servicio informático todavía no está en funcionamiento, ha sido ya terminada la auditoría que ha hecho la Universidad Politécnica, y los pasos siguientes de implementación del convenio informático ya han sido dados.

Agradezco muchísimo, una vez más, todas sus observaciones y le aseguro que en la línea de lo que ha dicho al principio, hemos intentado actuar de verdad sin complejos. No es un problema en esta dimensión, como le he dicho antes, sino de actuar cumpliendo la responsabilidad que asumimos cuando en un determinado momento, tanto la Adjunta primera, yo misma, como el señor Rovira, juramos ante la Constitución y prometimos lealtad a la Constitución y al Parlamento del cual dependemos.

Señor Gil Lázaro, no puedo contestarle a todo, no puedo contestarle a todo porque es tanto que, no sé, evidentemente, reconozco mi imposibilidad para abordar todos y cada uno de los supuestos. Intentaré sin embargo puntualizar con alguna aclaración a lo que usted ha señalado. En principio, le agradezco la coincidencia fundamental en los aspectos generales de su intervención con los de la institución del Defensor del Pueblo: el papel constructivo, el papel de búsqueda de la dimensión de la sociedad de los más vulnerables, el mejoramiento de los mecanismos de la institución, la perfección de las encuestas que tenemos, el tema de la mediación como instrumento de paz social. Y en el tema de la mediación, yo coincidí con usted en que está articulada con la medida de finalizar un procedimiento o resolver alguna cuestión entre la Administración y los interesados porque se está propiciando un

proceso de negociación que beneficia a todos, beneficia al interés general, pero que hay que hacerlo de una manera prudente, una manera asentada, una manera rigurosa.

Ha sido objetivo también de la institución el tema de prisiones, y, en este sentido, en la comparecencia que tuve ante la Comisión Mixta recalqué la importancia que para la institución del Defensor del Pueblo tienen las personas sometidas a un régimen de especial sujeción, de sus derechos y libertades, del sentido rehabilitador que tienen las penas, y, al mismo tiempo, planteé, en nombre de la institución, la preocupación que tenemos por la situación de las mujeres en establecimientos penitenciarios. Y éste va a ser uno de los aspectos que en el próximo informe parlamentario va a estar incluido.

Coincido en las cosas importantes que usted ha señalado, tutela judicial efectiva, retrasos en los tribunales económico-administrativos, los aspectos de la sanidad y el desarrollo general de la Ley de Sanidad, la educación, los temas recurrentes, los niveles de calidad, los ejemplos que hemos expuesto, y, sobre todo, usted ha hecho hincapié en algo sobre lo que la institución evidentemente, por la dimensión constitucional, tiene un evidente compromiso que es el derecho a la libertad. En este sentido, creo que en todas las actuaciones, tanto en la dimensión de control de las administraciones públicas como en la presentación de sus recursos ante el Tribunal Constitucional, ha tenido muy presente este principio que a S. S. le preocupa y que indica que debe ser uno de los objetivos fundamentales, junto con todos los otros derechos, de la actuación de la institución.

Me preocupa como a usted la aplicación en el seguimiento de las recomendaciones de la Administración. Algunas son importantes porque implican modificación de leyes que van a regular toda la manera como la sociedad debe entender las conductas punitivas o sancionadoras, como es el Código Penal. Algunas recomendaciones no han podido ser realizadas porque estarán incluidas en grandes leyes que van a ser debatidas en esta Cámara.

Seguimos escrupulosamente la Ley general de Sanidad y seguimos escrupulosamente la Ley general de Sanidad en toda su dimensión pero fundamentalmente en el artículo 10, los derechos y los deberes de los usuarios de la sanidad, el consentimiento informado, la calidad de la asistencia al usuario de la sanidad. Asimismo está el tema de los menores y lo que sí le puedo garantizar es que todos los miembros de la casa del Defensor del Pueblo, el Adjunto y todos los asesores y letrados que la componen, todos los miembros en definitiva de la casa hacemos un seguimiento de todas las actuaciones porque creemos que es una de las dimensiones más importantes para la efectividad de la actuación de la institución.

Nunca lograré, señoría, contener la vehemencia, creí que lo iba a hacer, pero creo que está también atemperada por la experiencia. Hace mucho la responsabilidad de la toma de decisiones y sobre todo porque yo creo que la convicción no está en función de la vehemencia en este sentido —les aseguro, señorías, que podría ser muchísimo más vehemente—, yo creo que la convicción está fundamentalmente basada en la rigurosidad de los argumentos,

aunque se discrepe con ellos, desde el punto de vista del derecho.

Señor Valls, con eso entro a contestar a su señoría. Este es un trámite de rendición de cuentas, y así lo entiende la institución del Defensor del Pueblo y desde luego tiene usted razón en que una cosa es el trámite de rendición de cuentas y otra cosa es mejorar los mecanismos que pueden existir o que existen y deberán existir en el futuro: la visita a la institución, tener encuentros informales, analizar cómo actúa, que vean SS. SS. cómo se tramita un expediente, cuáles son los pasos, por encima de todas las posibilidades que les concede y que tienen ustedes como comisionantes y, además, en el marco formal que les concede el artículo 10 de la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo. Hay que mejorar esa relación, y cualquier fórmula que a ustedes les parezca oportuna será bienvenida por parte de la institución del Defensor del Pueblo.

En cuanto al informe creo que he contestado a muchas de las cosas que usted ha planteado en función de mis propias respuestas a los planteamientos que me han hecho otros portavoces parlamentarios. Es bueno que haya más contactos periódicos, es bueno que haya una relación con la Comisión Mixta de una manera formal o informal. No sé si habrá mayor eficacia. De verdad, señorías, no creo que la institución ahí tenga más peso o no. Creo que la institución ha hecho lo que debe hacer. Ustedes, la opinión pública en definitiva, son los que valorarán los resultados del trabajo que con toda dedicación, con todo interés, con mejor o peor fortuna está realizando todo el equipo de la casa.

Ha habido un incremento de resoluciones positivas, y es verdad que tiene que haber una discrepancia; evidentemente, claro que la habrá. A lo mejor a ustedes les interesará saber hasta qué punto hemos luchado nosotros con la discrepancia. Pues, señoría, podría contestarle: en algunos casos y con algún ayuntamiento hemos tenido hasta cincuenta y una intervenciones y no hemos conseguido el resultado que pretendíamos, pero creo que eso forma parte de cómo hay que definir en el futuro las conductas hostiles, las conductas entorpecedoras, y si ustedes encuentran que tienen que estar contenidas en el informe que se dé al Parlamento al terminar la gestión correspondiente al año, en la idea de que dado el seguimiento tenaz de la institución esas actuaciones pueden modificarse en el tiempo, eso es algo sobre lo que deberíamos reflexionar y pensar de cara al futuro.

Coincido con usted en que la institución continuará en la línea de la protección constitucional para la cual fue diseñada: los más desprotegidos, las situaciones de especial vulnerabilidad. Y ése es el cometido, ésa es la misión que tiene el Defensor del Pueblo. En definitiva, no olvidar nunca su punto de referencia básico, que es nuestra Constitución.

El señor **PRESIDENTE**: Si hubiese algún miembro de esta Comisión que quisiera plantear alguna pregunta, pero, atención, muy concreta y muy precisa, no una catarata de preguntas que sería imposible de contestar, éste es el momento de que pida la palabra. **(El señor Gil Lázaro pide la palabra.)**

Tiene la palabra el señor Gil Lázaro.

El señor **GIL LAZARO**: Con toda brevedad y atención-donos a lo que ha dicho el señor Presidente, simplemente quiero señalar a la señora Defensora que, efectivamente, tiene toda la razón, probablemente éste es un trámite al que ya es muy difícil sacarle la rentabilidad adecuada, y en ese sentido —no lo he querido señalar en el trámite de mi intervención—, mi Grupo Parlamentario está estudiando la posibilidad de llevar adelante las iniciativas pertinentes para, aproximándonos, por ejemplo, al modelo nórdico, modificar el trámite parlamentario del informe anual, pero como es una cuestión que simplemente tenemos en estudio, no he hecho ninguna referencia a ello y simplemente la apunto ahora.

Las dos cuestiones concretas que yo quería plantear son las siguientes. Evidentemente, esas jornadas de coordinación que vienen celebrándose con carácter anual son, sin lugar a dudas, muy, muy valiosas. Me gustaría, en la medida en que fuere posible, que la institución estudiara que en las novenas jornadas —este año serán las octavas si no me equivoco— se nos pudiera hacer un pequeño hueco a las comisiones o a alguna representación de las comisiones parlamentarias de las Cámaras nacionales, pero en su caso también de las Cámaras territoriales, porque creo que podría ser muy interesante un contacto entre los miembros o entre una representación de esas comisiones y el Defensor del Pueblo y todos los comisionados autonómicos. Lo digo a título de sugerencia por si fuere posible.

La segunda cuestión, relativa también a estas jornadas, es la siguiente. Todas han tenido un carácter monográfico, las séptimas jornadas tuvieron unas aportaciones interesantísimas en materia de menores y de tercera edad. Por eso nos gustaría, siempre que fuera posible, que se planteara la posibilidad de que en futuras jornadas se abordara un tema que a nosotros nos parece capital, casa perfectamente con el espíritu de mi intervención, libertad, solidaridad, justicia social, y que, además, en este momento es muy importante, habida cuenta del proceso de descentralización de competencias en los servicios. Es precisamente el tema de la pobreza, cuando, además, tenemos cifras realmente alarmantes.

Esas simples sugerencias o preguntas queríamos dejarlas acreditadas esta mañana.

El señor **PRESIDENTE**: Señora Retuerto, ¿tiene que hacer algún comentario?

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO** (Retuerto Buades): Sí, señor Presidente. Su intervención me induce a hacer los siguientes comentarios. En cuanto a la posibilidad de estar presente en las jornadas, no creo que exista ninguna imposibilidad de asistencia, sobre todo a los debates generales y a las conclusiones, por parte de los comisionados o de aquellas personas que deseen asistir. Estas jornadas en algunos aspectos son de relación entre nosotros, entre los comisionados parlamentarios, y no creo que haya ningún problema. En todo caso, puesto que las próximas jornadas son en Alicante y en Valencia, me comprometo a transmitirlo a todos los comisionados parlamentarios autonómicos.

El tema monográfico de la pobreza ya está incluido en uno de los elementos de estudio de las jornadas que se van a celebrar ahora. Como saben ustedes, publicamos unos libros sobre lo tratado en esas jornadas. Creo que SS. SS. tienen conocimiento de la existencia de los mismos. Se publicó el relativo a las anteriores jornadas celebradas en Madrid y también se hará de estas últimas. Se hará llegar a todos el resultado de estas jornadas.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señora Retuerto. Hemos llegado, así, al final de la sesión. Una vez más, gracias por su presencia, y deseo decirle, creo que interpretando el sentir de toda la Comisión, que su informe y su intervención desde luego ha tenido mucha más profundidad y mucha más precisión que la del famoso *enarca* de los puentes de Viena.

Muchas gracias. Se levanta la sesión.

**Era la una y veinte minutos de la tarde**

Imprime RIVADENEYRA, S. A. - MADRID

Cuesta de San Vicente, 28 y 36

Teléfono 547-23-00.-28008 Madrid

Depósito legal: M. 12.580 - 1961