



# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

---

## COMISIONES MIXTAS

Año 1995

V Legislatura

Núm. 73

---

### PARA LAS RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO

**PRESIDENTE: DON ALFONSO LAZO DIAZ**

Sesión núm. 9

**celebrada el martes, 25 de abril de 1995,  
en el Palacio del Congreso de los Diputados**

---

#### ORDEN DEL DIA

Informe del Defensor del Pueblo correspondiente a la gestión realizada durante el año 1994. (BOCG, serie A, número 50. Número de expediente Congreso 260/000003 y número de expediente Senado 780/000003.)

---

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

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

Señoras y señores parlamentarios, creo que puedo interpretar el sentir de todos los que nos encontramos hoy aquí dando la bienvenida a don Fernando Alvarez de Miranda,

que comparece por primera vez en esta Comisión como Defensor del Pueblo. Bienvenido, por tanto, señor Defensor del Pueblo.

El desarrollo del orden del día se hará siguiendo el método habitual que ustedes ya conocen. En primer lugar, el Defensor del Pueblo presentará su informe; a continuación los portavoces de los distintos grupos darán su opinión y

harán sus consideraciones sobre el mismo; el Defensor replicará, si lo considera oportuno; y más tarde, si tenemos tiempo, lo cual dependerá de la hora, aquellas señoras y señores parlamentarios que quieran plantear alguna pregunta concreta, precisa y breve podrán hacerlo.

Sobre esta base, tiene la palabra el señor Defensor del Pueblo.

El señor **DEFENSOR DEL PUEBLO** (Alvarez de Miranda y Torres): Muchas gracias, señor Presidente; muchas gracias, señores miembros de la Mesa, señoras y señores Diputados y Senadores.

Permítanme que aproveche esta primera comparecencia ante SS. SS. para manifestar mi profunda satisfacción y agradecimiento; agradecimiento que tiene una doble vertiente: primero, por haber sido elegido comisionado para la defensa de los derechos fundamentales y, en segundo lugar, porque esta elección se produjo con el consenso de todas las fuerzas políticas.

Es la primera vez, señorías, después de largos años, diríamos, de Guadiana político, que yo acudo a esta casa, de la que me marché el año 1982 y en la que, por primera vez, actúe ante un órgano parlamentario. No deja de tener para mí una cierta emoción.

Al lado de este agradecimiento, quiero mostrar también ante SS. SS. el reconocimiento por todo lo que he encontrado al llegar a la institución del Defensor del Pueblo, como algo ya plenamente consolidado y que constituye una especie de amplia plataforma, previa e imprescindible, sobre la que pueden desplegarse los propósitos personales y de futuro, acordes con la encomienda recibida por las Cortes Generales.

Es obligado y especialmente satisfactorio hacer un manifiesto reconocimiento de la labor realizada por Joaquín Ruiz-Giménez, que supo marcar con su estilo la figura del Defensor del Pueblo; el aporte jurídico de Alvaro Gil-Robles, que sirvió para sentar definitivamente la institución, y, por último, la acertada ejecutoria de quien nos acompaña, Margarita Retuerto, que supo mantener, en las difíciles circunstancias de la interinidad, el prestigio de la defensoría.

Y no quiero ni debo olvidar tampoco en este momento la labor realizada por el personal de la casa, especialmente por los adjuntos, así como por el resto del personal, desde los asesores hasta el personal subalterno, que han participado en complejas y delicadas tareas y han contribuido, desde su inicio, al prestigio de la institución. A todos ellos quiero manifestar mi agradecimiento por el nivel que ha alcanzado la casa.

He asumido la misión de Defensor del Pueblo, señorías, con el deseo de realizar una tarea que, a todos los niveles, sea una garantía de afirmación de los derechos fundamentales; una garantía del cumplimiento de aquellas palabras que, en el primer discurso de la Corona, nos propuso, ya hace casi 20 años, Su Majestad el Rey: «Que nadie tema que su causa sea olvidada, que nadie espere una ventaja o un privilegio.» Aquellas palabras fueron, señorías, la puerta de entrada a la esperanza de la libertad y de la democracia. Esas mismas palabras deben ser hoy, para todos

nosotros, una exigencia permanente. Desde ellas, señorías, como un lema y un motivo, me comprometo y espero cumplir la misión que me habéis encomendado.

Acudo hoy a presentar el informe correspondiente al año 1994, pero, como SS. SS. conocen perfectamente, el Defensor que lo presenta juró su cargo el 1 de diciembre de ese año. Esa circunstancia temporal supone que este informe es responsabilidad de la institución y, en ese sentido, plenamente asumido por el actual Defensor, que se reconoce, como ya he dicho, deudor de todos los anteriores. Pero, sin duda, este informe es fundamental y casi totalmente, en cuanto al tiempo, fruto del esfuerzo y del trabajo de la Defensora del Pueblo en funciones, del adjunto, Antonio Rovira, y de todo el equipo que ha colaborado con ellos como resultado del funcionamiento de los mecanismos institucionales previstos en la ley para las situaciones de interinidad.

No se trata, en esta presentación, de entrar en un análisis minucioso y pormenorizado del informe, que, aparte de resultar farragoso por una acumulación quizá excesiva de datos, podría prolongar excesivamente esta comparecencia. Pero sí quisiera, partiendo de estos datos que nos aporta, destacar algunos de ellos como una reflexión general.

Comenzaré por aquello con lo que primero se encuentra el Defensor: las quejas. Pero antes de comenzar debo pedir a SS. SS. una disculpa. En el informe que aparece publicado en el «Boletín Oficial de las Cortes Generales» se han deslizado unas cifras erróneas debido a un fallo de nuestros servicios técnicos. Esas cifras se corregirán convenientemente en la publicación definitiva del informe.

En 1994 se han recibido, señorías, 18.503 quejas, un número en disminución en relación con el año anterior, pero que no podemos dejar de considerar como abundante. Si unimos a éstas las 91 actuaciones de oficio, hacen un total de 18.594 expedientes. Observadas con relación al año anterior, hay 3.778 quejas de menos y las mismas actuaciones de oficio. Ese descenso importante es debido, sobre todo, al descenso de las llamadas quejas colectivas, es decir, quejas idénticas presentadas por grupos de ciudadanos con una demanda común. Las quejas individuales se mantienen prácticamente en el mismo nivel.

El segundo dato a tener en cuenta es la proporción entre quejas admitidas a trámite (52 de cada 100) y las no admitidas (el 48 por ciento restante), aunque entre estas últimas, a su vez, el 48 por ciento responden a insuficiencia de información. Con esto se retorna a las proporciones de 1992, que la presencia más abundante de las quejas colectivas había alterado en 1993.

Antes de seguir con los datos, quisiera insistir en un aspecto que, por otra parte, es sobradamente conocido por SS. SS., y es que en las quejas no admitidas se remite a los peticionarios un escrito motivando las razones de su no admisión e informando sobre cuestiones que pudieran ignorar o que no ha tenido en cuenta el autor de la queja, aconsejándose, por parte del Defensor, si es preciso, la posibilidad de otras vías más adecuadas para conseguir el efecto perseguido por el compareciente.

Por su procedencia, 16.824 quejas llegan directamente al Defensor y 1.662 fueron enviadas por los distintos co-

misionados autonómicos, generalmente por corresponder a cuestiones fuera de los ámbitos de su competencia, y que sirven para darnos una muestra de la colaboración entre el Defensor y las instituciones similares de las Comunidades Autónomas. Ya hemos dicho que 91 de estas quejas fueron iniciadas de oficio y hay que añadir otras 17 que tuvieron variada procedencia.

Por el origen geográfico, ha existido un ligero aumento de las quejas procedentes de todas las Comunidades Autónomas con la excepción de Madrid, que ha tenido un descenso extraordinario, pasando de 13.065 que se habían presentado en 1993 a sólo 5.735 en 1994, acomodándose de nuevo a la media de quejas de los últimos años, que, sin embargo, sigue superando el 30 por ciento del total de las recibidas. Le siguen en el número de escritos Andalucía, con 1.779; Aragón, con 1.611, y Castilla y León, con 1.606. Navarra, con 185, es la Comunidad con menos quejas enviadas.

Pero, al lado de esas cifras, y como complemento de las mismas, podemos añadir otros datos y unas primeras consideraciones que nos permiten llegar a un análisis más cualitativo de las quejas y sus características.

Primero, el más alto porcentaje de las quejas proviene de ciudadanos que acuden al Defensor después de haber intentado la solución de sus problemas por medio de otras vías —reclamaciones, solicitudes, recursos, vía contencioso-administrativa, etcétera. En muchos casos, esta apelación al Defensor del Pueblo se hace tras haber agotado todos los demás recursos.

Segundo, es muy alto el porcentaje de quejas que proceden de funcionarios de todas las administraciones públicas, constituyendo este colectivo el grupo humano que más quejas dirige al Defensor. Esta mayoría de quejas funcionariales podría inducirnos a pensar en el mal funcionamiento de la Administración en materia de personal, si no indicase también, y alternativamente, que el funcionario, por su preparación, conoce mejor que la media de los ciudadanos los recursos del Estado de Derecho, y entre ellos la posibilidad de acudir al Defensor del Pueblo.

Tercero, en líneas generales, el volumen de quejas es inversamente proporcional a las necesidades que podemos considerar más perentorias o, dicho de otra forma, el porcentaje de ciudadanos que acuden al Defensor crece proporcionalmente con el nivel cultural, económico y social de los mismos.

Por último, es procedente destacar el elevado número de quejas que tienen su origen en Madrid, si bien el matiz de que existen, en varias autonomías, comisionados con un papel equivalente al del Defensor, y que esta figura no existe en la autonomía madrileña, puede ser un factor corrector de esta desproporción. Otro pudiera ser la ubicación de la sede de la institución en nuestra capital, lo que produce una mayor proximidad entre el Defensor y el ciudadano que presenta la queja.

Este resumen puramente cuantitativo quedaría enmascarado de cifras y porcentajes si no se tuvieran en cuenta otras consideraciones. La primera es que la resolución de algunos expedientes no se agota con un año natural. En

consecuencia, lo que hay que destacar en muchos casos es la labor de constante seguimiento, a veces a lo largo de varios años, realizada por la institución hasta conseguir su pronunciamiento. En segundo lugar, hay que resaltar que tampoco son cuantificables las modificaciones normativas conseguidas a través de las sugerencias, recomendaciones o mediaciones del Defensor, que al incidir en las causas evitan la repetición de las quejas. También hay que recordar que, incluso en las quejas no admitidas, la información que se recibe de la institución permite al demandante reconducir la cuestión a los cauces administrativos oportunos. Por último, hay que considerar que, en ocasiones, la resolución de un solo expediente puede producir, por su incidencia en la gestión y en las resoluciones administrativas, un mayor beneficio o un mayor reconocimiento de derechos que las resoluciones puntuales de cientos de otros.

Para terminar con los datos, y confirmando estas últimas apreciaciones, hay que indicar que en 1994 la institución ha realizado y dirigido 91 recomendaciones más que en los años anteriores 212 sugerencias y 46 recordatorios de deberes legales o advertencias a las más variadas instancias administrativas.

No obstante, existen dos cuestiones que parecen plantear estas cifras. La primera se refiere a la necesidad de agilizar el procedimiento por parte de la institución ante un volumen de quejas que amenazan con una permanente sensación de bloqueo de la misma; agilidad de respuesta que parece más exigible en los casos de las quejas no admitidas, para que una rápida contestación permita al compareciente saber a qué atenerse con prontitud sin mantenerlo en una falsa expectativa en relación con sus intereses o bien, alternativamente, orientarlo en la dirección adecuada.

De otro lado, parece cada vez más necesario analizar con precisión y estudiar detenidamente las quejas presentadas para evitar el riesgo, siempre posible, de convertir la institución en una especie de buzón de recepción y respuesta de quejas, sin descubrir, por falta de tiempo o acumulación de cuestiones, cuáles son los fallos estructurales o de actuación general de la Administración o, más ampliamente, de la sociedad que permiten la creación y repetición de tales situaciones, para así poder atajarlas en su origen.

El elevado número de quejas, muy superior a las de otras instituciones similares de países de nuestro entorno, y la elevada proporción de las no admisibles, indican que no todo puede reducirse a cuestiones de procedimiento. Por las características de las quejas, es coherente suponer que hay todavía amplias capas de población que desconocen cuál es realmente, en el espacio constitucional, la función a desempeñar por el Defensor del Pueblo. Parece necesario continuar insistiendo en los procesos de información, profundizar específicamente en los mismos con la ayuda de los medios de comunicación e impulsar una sana pedagogía que permita dar a conocer de una forma más plena a los ciudadanos que más lo necesitan y a la sociedad en general lo que el Defensor del Pueblo significa en su misión de defensa de los derechos fundamentales para que ésta sea más eficaz y profunda.

Un segundo dato que ofrece, asimismo, indudable interés es el perfil social del ciudadano que acude al Defensor del Pueblo; dato que nos permite reflexionar sobre el servicio que la institución está prestando y el que, por diversas razones (inaccesibilidad, falta de cultura en general y jurídico-administrativa en particular, ignorancia, pasividad, temor..., por parte del ciudadano), está dejando de prestar la institución.

Los escritos, las quejas que llegan al Defensor del Pueblo, reflejan una sociedad rica, variada y pluriforme. Como viene ocurriendo desde el principio, en 1994 se han dirigido al Defensor del Pueblo menores de 14 años y mayores de 90. En este amplio abanico, el 25 por ciento de las quejas han sido formuladas por personas menores de 35 años. Hay otro 25 por ciento mayores de 60, situándose entre los 35 y 60 años la edad de los ciudadanos en el 50 por ciento de las quejas que se reciben. La edad media viene a colocarse en los 47 años. Son varones el 67 por ciento y mujeres el 33 por ciento, aumentando considerablemente la proporción de mujeres en los casos de viudedad —75 por ciento de mujeres—, separación —34 por ciento de mujeres— o divorcio —49 por ciento de mujeres—, lo que parece demostrar que cuando la mujer asume la responsabilidad familiar acude en la misma proporción que el hombre.

Según el estado civil, predominan, con mucho, los casados —un 62 por ciento—, pero los viudos, separados, divorciados y las parejas de hecho acuden en proporciones superiores al de su porcentaje en la población general. En cuanto al nivel de estudios, puede decirse que el o la solicitante tiene un perfil educativo distinto al de la población en general, con mucha mayor presencia proporcional de los niveles de estudios más altos. La situación laboral y la situación económica, en función de los ingresos mensuales de la unidad familiar, colaboran a mostrar que, significativamente, a menor nivel cultural, laboral y económico es menor el número de personas que acuden al Defensor.

Por otra parte, el análisis de quejas y personas que deducir que, salvo excepciones a veces flagrantes que siguen existiendo, las situaciones de recorte de derechos humanos o los problemas de los ciudadanos con las estructuras administrativas no se enconan ni se cierran en falso habitualmente, sino que evolucionan y cambian reflejando las variaciones e inquietudes de una sociedad en desarrollo permanente. A ello no es ajeno —y es justo reconocerlo— la adecuada y satisfactoria respuesta que muchas veces da la Administración a las quejas que se le plantean, pero, sobre todo, que las demandas ciudadanas, y, consecuentemente, las quejas, varían casi permanentemente con la evolución social. Por poner un ejemplo sencillo, cuestiones y quejas que se derivan de la objeción de conciencia y, más recientemente, del fenómeno conocido como insumisión, hubieran sido impensables hace poco tiempo; cuestiones y quejas como las que surgen del tratamiento de los datos informáticos y su injerencia en los derechos fundamentales apuntan en una dirección, que parece indicar que se incrementará en un próximo futuro. Lo mismo puede decirse de las quejas con un trasfondo ecológico o ambiental.

En esta cambiante estructura social, la ya larga trayectoria del Defensor del Pueblo, como instancia de integración a través del encuentro y el diálogo entre ciudadano y Administración, ha introducido en el entramado y la dialéctica social un factor de equilibrio al aportar un instrumento mediante el cual pueden aparecer cuestiones y quejas antes de que la discrepancia las transforme en tensiones. Muchos de los problemas, que serían casi irresolubles por falta de cauces y estructuras, encuentran, en la falta de rigideces formales de la institución del Defensor, ocasión para su afloramiento expreso, lo que no es poco en sí mismo, pero, además, en la mayoría de los casos, fórmulas para su solución o para el planteamiento correcto de la misma. Concurren para que se logre esto una serie de características de la institución que no dudo en calificar de felices y determinantes. La primera, y como signo de aparente contradicción, está en la ausencia de protestas coercitiva. En contra de lo que manifiestan algunas opiniones y en contra de lo que se puede pensar en una sociedad permanentemente tentada por la aplicación constante, y a veces indiscriminada, de la coerción, pienso que el recurso al diálogo y al consenso puede ser, y así lo demuestra la experiencia, verdaderamente eficaz. La existencia de una vía de diálogo, persuasión y mediación para resolver problemas debe permanecer constantemente abierta en una sociedad democrática y es expresión de una de las fundamentales características de una sociedad avanzada; eso sí, siempre que esta vía esté respaldada por la «autoritas» de la institución que la ejerce. Y ésta aparece suficientemente garantizada, por ser la del Defensor del Pueblo una «autoritas» que emerge directamente de la encomienda que le hace el Parlamento, es decir, se trata de una «autoritas» delegada y recibida de la soberanía popular, que es, en democracia, la única fuente de autoridad posible. Pero también influye, señorías, la independencia política, social y de todo tipo que protege y, por decirlo de una forma gráfica, blinda la figura del Defensor del Pueblo; independencia que es necesaria para que la institución sea aceptada y respetada por parte de los ciudadanos, pero que es igualmente imprescindible para que la Administración ante la que acude el Defensor entienda que la queja que se le hace llegar, la que se refleja en los informes o la que se manifiesta en las palabras del Defensor es exclusivamente hija de una demanda social, de ciudadanos o grupos. Es decir, se trata de una queja sin ninguna clase de color político ni sentido partidista. Quiero insistir en la defensa de esa independencia que entiendo como fundamental para ser fiel a la alta encomienda que he recibido de estas Cortes. Y así desearía se entendiese la actuación del Defensor. Y por último, hay que subrayar que también influye positivamente el que la misión del Defensor del Pueblo sea precisamente la de valedor de los derechos de los ciudadanos. Todo esto ha contribuido a hacer del Defensor esa instancia respetada por la Administración (que generalmente, y cada vez en mayor medida, acepta sus criterios y recomendaciones —este año ha admitido 61 de las 91 presentadas—) y por los ciudadanos que en forma tan plural como nos indican los datos acuden a él.

Nada más lejos de una correcta lectura de lo que debe ser la institución sería sentirse satisfecho con lo conseguido o con los expresivos datos o con el camino recorrido, porque estos datos nos sirven, igualmente, para conocer dos cosas: primera, que no todas las quejas son recogidas adecuadamente por la Administración, y segunda, y mucho más importante, nos dan a conocer las circunstancias de aquellos ciudadanos que no acuden nunca o casi nunca al Defensor del Pueblo o bien acuden en una proporción infinitamente inferior a su densidad real en el entramado social o en una proporción todavía más pequeña a la que correspondería con la verdadera magnitud de sus reales necesidades.

Empiezo, pues, a referir a SS. SS. el primer capítulo del informe que, como saben, recoge las actuaciones del Defensor en materia de los derechos fundamentales y libertades públicas expresamente reconocidas por la Constitución. Dentro de ellas, comenzando por el principio de igualdad, se hace referencia a situaciones de discriminación por razón de nacimiento, de raza, de sexo o de religión. De todas ellas hay ejemplos en este informe. Pero así como la discriminación por razón de nacimiento acumula muy escasas quejas, es más elevado el número de escritos en la discriminación por razón de sexo. En ella, aun existiendo quejas importantes, fundamentalmente en cuestiones laborales, un gran número de cuestiones se refieren al uso sexista del lenguaje oficial, como manifestación más de una situación social que de un peculiar o inadecuado tratamiento de la Administración en este aspecto.

Mención especial y mayor detenimiento quiero tener en la discriminación por razón de raza. Es ésta, señorías, una de las cuestiones que más deben preocuparnos o alertarnos. Y no porque en las actuaciones de la Administración o de sus funcionarios se detecte una especial actitud racista o xenófoba, que se traduzca en malos tratos o reacciones violentas generalizadas contra personas por su origen o raza. Por lo menos si ésta se da, cuando se da, no es mayor que la que existe en el resto de la sociedad, como reflejo de lo que en la sociedad se vive. Pero la proliferación de acontecimientos que manifiestan que se extiende por toda Europa una actitud xenófoba cada vez más generalizada, la innegable realidad de brotes racistas en núcleos concretos de nuestro país y un sentimiento difuso que parece extenderse por casi toda la sociedad, reclaman esa alerta a la que hago referencia. Empieza a resultar inquietante la aparición expresa —y no «ex novo», pues oculta o disimuladamente ya existía—, de actitudes racistas, discriminatorias o xenófobas contra extranjeros y emigrantes, sobre todo cuando pretendidamente influye el color de la piel, pero que se manifiesta igualmente con toda clase de emigrantes, a condición de que éstos lleguen a nuestro país en condiciones de precariedad y que aparece también contra españoles que, por raza, costumbres, religión o hábitos sexuales, se apartan del modelo usualmente admitido. Especialmente graves suelen ser estas reacciones en dos ambientes, aunque con consecuencias distintas, por razones distintas y de distinta etiología: entre los grupos o bandas marginales urbanas y en los pe-

queños núcleos de población. En uno y otro caso, el misoneísmo, es decir, el miedo a lo nuevo, a lo distinto, puede ser la explicación última del fenómeno. Pero he dicho que no es ésta una cuestión que se detecte especialmente en la actuación de la Administración, que es una cuestión que pertenece más bien al ambiente social y que aparece únicamente en situaciones puntuales en tanto que los funcionarios se dejan influir por ese ambiente. No obstante, por afectar directamente a los derechos humanos y por su creciente expansión, puede ser uno de los peores cánceres de la convivencia democrática. Es preciso insistir en la necesidad de que sea la sociedad en su conjunto la que adopte una postura activa en la lucha contra los actos y los sentimientos racistas, a través del medio más eficaz que existe: la educación y la adecuada información sobre la dignidad de la persona y el respeto a sus derechos, y a esto debe contribuir una permanente vigilancia de todos los poderes del Estado.

En cuanto el derecho a la vida, recordarán SS. SS. los casos de fallecimiento de menores por la negativa de sus padres a proporcionarles determinados tratamientos médicos, casos de los que se dio traslado a la Fiscalía General del Estado y al Ministerio de Sanidad de la correspondiente recomendación sobre esta cuestión en la que el grado de indefensión de los menores puede llegar a ser absoluto. El fallecimiento de internos en centros penitenciarios, las causas y circunstancias en que se producen, suicidios, asesinatos o las agresiones entre internos han sido objeto de la lógica investigación del Defensor. También se recogen las quejas por malos tratos, no sólo en centros penitenciarios, sino con motivo de la actuación de las Fuerzas y Cuerpos de la Seguridad del Estado y del personal al servicio de empresas privadas de seguridad.

En otro orden de cosas, la circunstancia de la privación de libertad determina una especial vigilancia por parte del Defensor del Pueblo para comprobar que se cumplen todas las garantías que nuestra normativa vigente concede a esta especial situación. La persistencia de ciertas conductas impropiedades mantiene la exigencia de que nunca nadie deba bajar la guardia del control. En ese sentido se han investigado cuestiones relativas a detenciones y al trato sufrido por los detenidos, lo que ha originado, en ciertos casos, los oportunos expedientes disciplinarios por parte de la Administración e incluso condena judicial en algunos de estos supuestos.

Destacan en este sector, por su importancia y por el inmediato interés que suscita en la institución del Defensor, las detenciones o interrogatorios de menores y todas las circunstancias y consecuencias de las mismas, por la facilidad con que se puedan producir situaciones de indefensión. La protección de la infancia, como SS. SS. saben, es una de las constantes en la actuación del Defensor del Pueblo. Ello ha llevado siempre a investigar con especial cuidado las quejas de las que podía deducirse una situación de indefensión de algún menor y a practicar las actuaciones de oficio pertinentes en los casos en los que se estimaba podían existir supuestos de desprotección. Durante los primeros meses en los que he estado al frente de esta institución, hemos procedido a la firma de un convenio con Uni-

cef que nos permitirá llevar a cabo un seguimiento puntual de la problemática de los menores.

En el apartado del derecho a la intimidad se recogen quejas de internos en centros penitenciarios en relación a registros, cacheos, desnudos integrales, flexiones y pruebas radiológicas. La actuación del Defensor del Pueblo en todas estas materias ha tratado de seguir el doble principio de reconocer las limitaciones que el derecho a la seguridad general puede producir en los derechos individuales y la exigencia de que los medios utilizados para garantizar esta seguridad colectiva no afecten a los derechos fundamentales de la persona y a asegurar que la aplicación, por necesidades disciplinarias, de medios coercitivos imprescindibles y proporcionales se realice con el control pleno del juez. Las cuestiones relativas a la intervención de comunicaciones de los internos en las prisiones son tratadas con iguales criterios.

Decíamos que la informática y el tratamiento automatizado de los datos de carácter personal es fuente de un nuevo modelo de quejas que llegan a la institución. Tras ellas se detecta la inquietud, cada vez más amplia y de un número cada vez mayor de ciudadanos, por el uso que se está haciendo de estos datos personales y el hecho de que dispongan de estos datos empresas, entidades, asociaciones de carácter privado y organismos y entidades públicas. El posible trasvase de estos datos de unos ficheros a otros sin contar con la autorización de los interesados es una de las fuentes de inquietud. Aunque la Ley Orgánica 5/1992 reconoce a los ciudadanos el derecho a estar informados acerca de los datos que sobre ellos se posean, y el derecho de acceder a los ficheros en los que obran tales datos, el descubrimiento que permanentemente hacen los ciudadanos del tratamiento automatizado de sus datos personales por personas, entidades o empresas privadas genera no sólo las quejas que indicamos, sino una sensación de malestar por la invasión de su intimidad. La convicción de que esta Ley pudiera vulnerar la protección del derecho al honor, intimidad personal y familiar y a la propia imagen, garantizados en el artículo 18 de nuestra Constitución, fue el motivo determinante de que en el año 1993 se interpusiere recurso de inconstitucionalidad contra la misma, sin que hasta el momento de esta comparecencia se haya pronunciado al respecto el Tribunal Constitucional.

La libertad de expresión, de reunión, de manifestación, de asociación y el derecho de participación en los asuntos públicos, en asuntos relativos, sobre todo, al voto por correo, son cuestiones que SS. SS. encontrarán también en el informe.

El derecho a la tutela judicial efectiva ocupa un amplísimo espacio en el informe. Entre las numerosas quejas admitidas, una gran mayoría hacen referencia al funcionamiento de juzgados y tribunales, destacando entre ellas las dilaciones y los retrasos en la tramitación de procesos judiciales violentando el derecho a un proceso en tiempo razonable. La consideración de tiempo razonable ha de determinarse por varios factores procesales, pero la carencia de medios materiales en determinados órganos administrativos ha llevado a realizar, por parte del Defensor del Pueblo

actuaciones de efectiva colaboración con la Fiscalía General del Estado y el Consejo General del Poder Judicial para subsanarlas. También en este año la Ley Orgánica del Poder Judicial recoge la ampliación de plazos de prescripción de responsabilidad disciplinaria de jueces y magistrados, siguiendo nuestras recomendaciones en este sentido. Dentro de este bloque hay que destacar las recomendaciones sobre el primer grado penitenciario, con la meta de intentar recuperar a internos de este grado, y recomendaciones sobre los permisos penitenciarios para aunar el principio de resocialización y las cautelas, fruto de interés general.

Las ya mencionadas objeción de conciencia y derechos y libertades de extranjeros en España, tanto en entradas como en expulsiones, centros de internamiento, procesos de regularización, visados, permisos de trabajo y residencia, polizones y asilo son igualmente importantes cuestiones que afectan a los derechos humanos, y que vienen a cerrar este primer capítulo sobre derechos fundamentales y libertades públicas, sobre el que no quiero insistir más para no cansar a sus señorías. Únicamente querría subrayar las gestiones efectuadas por esta institución ante el Colegio de Abogados de Madrid y que han tenido como consecuencia la creación de un servicio de asistencia letrada a los extranjeros que se encuentran en centros de internamiento, además de las significativas revocaciones de las órdenes de expulsión que ha recogido en algunos casos, profusamente la prensa.

El segundo capítulo del informe recoge la actuación del Defensor del Pueblo en materia de supervisión de las administraciones públicas. Como en años anteriores, se estructura en cuatro bloques: servicio público judicial, Administración del Estado, de las comunidades autónomas y administraciones de los municipios y provincias. Como sus señorías saben, para evitar reiteraciones innecesarias, me limitaré a exponer únicamente algunas cuestiones de la que se han recibido en la institución; mi propósito es simplemente enunciativo, en el sentido de que me limitaré a exponer aquellos casos que han sido objeto de queja por parte de los ciudadanos, sin entrar a valorar la respuesta de la Administración frente a las correspondientes actuaciones del Defensor del Pueblo, ya que dicha valoración se encuentra pormenorizada en el contenido del informe. Las quejas investigadas en relación al servicio público judicial han puesto de manifiesto la existencia de retrasos y otras disfunciones determinantes de un funcionamiento en ocasiones anómalo. Así, se han constatado retrasos en la tramitación de procedimientos, algunos errores procesales, carencias de medios materiales en determinados órganos jurisdiccionales, desaparición de piezas de convicción y disfunciones en los horarios de atención al público.

Especial mención merece la iniciativa del Gobierno de proponer la tramitación de un proyecto de ley relativo a la indemnización con cargo al Estado de las víctimas de delitos violentos, recogiendo así la recomendación que en tal sentido formuló esta institución.

Cabe constatar, finalmente, en este apartado las gestiones realizadas por esta institución ante el Consejo General del Poder Judicial por la actuación de algunos juzgados de vigilancia penitenciaria.

Igualmente han llegado quejas relativas al funcionamiento de los registros civiles para tratar de solventar dificultades legales ante la falta de determinados requisitos exigidos por la ley cuando es imposible poder cumplirlos. Serían aquellas inscripciones que, por realizarse fuera de plazo, por falta de datos u otros elementos o para rectificar errores cometidos, piden la realización de inscripciones fuera de la normativa vigente, pero cuya carencia puede dañar determinados derechos de los ciudadanos. Actuaciones de abogados y procuradores y algunos aspectos relativos a las condiciones de vida de la población penitenciaria se reflejan, asimismo, en el apartado correspondiente de este capítulo.

Son relevantes las recomendaciones efectuadas a ayuntamientos y gobiernos civiles para que se constituyan las juntas de seguridad previstas por la ley para evitar la descoordinación que puede originar falta de garantías a los detenidos o inseguridad ciudadana. La aprobación del reglamento de seguridad privada, que tanto reiteró el defensor, ha sido un paso positivo que se ha dado en este año.

En otro orden de cosas, destacan las cuestiones de tráfico vial, tenencia de armas y servicios de documentación, en relación a los trámites, permisos, sanciones, transferencias, etcétera, con especial mención sobre el hecho de que, al disminuir los plazos de permiso en las personas de más edad, la permanente renovación tiene, para estas personas, consecuencias económicas por las tasas. Son abundantes también las quejas relativas a la seguridad ciudadana, con especial incidencia las causadas por el tráfico y consumo de droga.

También ha aumentado el número de quejas que tienen como fondo cuestiones relativas al servicio militar. A raíz de la entrada en vigor del nuevo reglamento del servicio militar, han sido numerosos los ciudadanos que se han dirigido a la institución en demanda de información sobre cuestiones generales y más concretamente sobre prórrogas, exenciones, suspensiones y aplazamientos.

En relación con las cuestiones impositivas, nuevamente este año se han recibido quejas de los ciudadanos contra el funcionamiento de las haciendas públicas, tanto estatales como locales, que se reflejan pormenorizadamente en los apartados correspondientes del informe.

Los servicios públicos de carácter estatal son también fuente de quejas de los ciudadanos. Destacan las referidas a Telefónica, en temas como la inclusión de usuarios en las guías, pero también relativas a la facturación y a las reclamaciones presentadas por los usuarios y las cuestiones relativas a líneas telefónicas especiales, como la 903 y la 906. Se ha insistido en que no se efectúen cortes de la línea telefónica, por el impago de recibos correspondientes a estos servicios, a aquellos usuarios que reúnan las condiciones previstas en la resolución de la Secretaría General de Comunicaciones de 29 de enero de 1993 y que se requiera el pago por otras vías, por considerar que la previsión existente en el reglamento habilita a Telefónica para adoptar estas medidas únicamente en relación con las llamadas del servicio básico telefónico.

Igualmente, se ha continuado la labor de seguimiento sobre la actuación y el grado de eficacia de los tribunales económico-administrativos.

Una vez realizada la investigación sobre la gestión de estos organismos, se ha podido constatar, a través de las quejas recibidas y del análisis de los datos publicados en septiembre de 1994 por la Secretaría de Estado de Hacienda, que se siguen produciendo retrasos injustificables en la resolución de las reclamaciones económico-administrativas, por lo que nos hemos dirigido a la citada Secretaría de Estado para comunicarle que consideramos que se debe solucionar esta situación, que está impidiendo la consecución de los objetivos pretendidos en la reforma de estos procedimientos. La Secretaría de Estado nos ha contestado que se van a acometer una serie de medidas para resolver los retrasos de tramitación producidos, entre otros la modificación de normas tributarias actualmente en fase de proyecto, así como la propia reforma del procedimiento económico-administrativo, de la que ya existe un borrador.

Otras quejas cuestionan la seguridad de Renfe en materia de pasos a nivel, etcétera, así como temas relativos a vías pecuarias u homologaciones de vehículos adquiridos en el extranjero.

Un lugar importante en las quejas de los españoles lo ocupan los problemas de salud y sanidad. Detrás de muchas de las quejas se descubre que existe una falta de información o ésta no es suficiente y adecuada, en una doble dirección: la primera, acerca del acceso a los distintos servicios sanitarios y, en segundo lugar, acerca del proceso y de las cuestiones relativas a la enfermedad o la situación del enfermo. Se entiende que esta última, por las condiciones de ansiedad en las que se encuentran en muchas ocasiones enfermos o familiares, pueden crear una alarma que no por puntual y determinada es menos importante.

Otra gran cuestión —ustedes lo conocen— en materia de salud es la constituida por las listas de espera para efectuar todo tipo de pruebas, análisis o intervenciones, que producen graves perjuicios para los usuarios. No es función de Defensor del Pueblo indicar o inclinarse por alguna de las posibles soluciones a este grave problema, pero recogerlo en el informe y hacerlo patente es una indudable obligación, con el fin de conseguir una deseable mejora en este importante servicio público.

Los problemas creados a nivel familiar por las dificultades de todo tipo, especialmente económicas, para el internamiento de los enfermos mentales; la no inclusión en las prestaciones farmacéuticas de especialidades consideradas imprescindibles por el facultativo que trata la enfermedad; la falta de planificación de recursos para enfermos crónicos o de larga duración y, por último, las presuntas imprudencias o negligencias en los tratamientos son también quejas que se repiten en el ámbito de la sanidad. También en materia de consumo proliferan las quejas, que ponen de manifiesto la necesidad de desarrollo reglamentario de la ley general para la defensa de los consumidores y usuarios.

En seguridad social, las quejas se refieren a la gestión en cuestiones de altas y bajas, requerimientos de pagos de cuotas ya efectuados, etcétera, en el campo de la acción protectora, se han suscitado cuestiones relativas a la protección social de trabajadores con contratos a tiempo parcial. También surgen quejas por desacuerdo con resolucio-

nes en materia de pensiones —denegaciones, retrasos, revalorización y complementos para mínimos— y en la valoración médica de incapacidades.

Respecto a la acción social, las quejas oponen de manifiesto la desproporción entre el número de plazas de residencias de la tercera edad o de personas discapacitadas y la demanda existente, a las que se unen quejas sobre el funcionamiento de estos centros. También se percibe falta de recursos en el servicio de ayuda a domicilio. Finalmente, hay que hacer alusión a un colectivo de personas entre 18 y 25 años procedentes de hogares desestructurados o centros de menores, para los que no hay recursos en la situación actual de paro.

En temas laborales, se reciben quejas contra las oficinas de empleo sobre falta de información, certificados de antigüedad en el desempleo, desigualdades de contratación temporal de parados de larga duración, etcétera. Las prestaciones sociales a favor de emigrantes y defectos en los trámites sancionadores de las inspecciones de trabajo son, igualmente, razón de quejas.

En relación con temas educativos, debe tenerse en cuenta, en primer lugar, que las competencias en esta materia están distribuidas entre el Estado y las comunidades autónomas, existiendo siete de ellas que ostentan ya competencia plena en la materia (Galicia, Andalucía, Canarias, Cataluña, País Vasco, Navarra y Valencia). De estas comunidades autónomas, todas ellas, salvo Navarra, disponen de comisionados parlamentarios autonómicos con competencia para la supervisión de las respectivas administraciones públicas, lo cual explica que en gran medida las quejas que se reciben en la institución del Defensor del Pueblo se refieran al denominado «territorio mec», es decir, el ámbito territorial en el que el Ministerio de Educación y Ciencia ejerce sus competencias por no haber sido éstas asumidas por las correspondientes comunidades autónomas. Sin embargo, el hecho de que la mayor parte de las quejas se refieran al Ministerio de Educación y Ciencia no debe conducir a la conclusión de que el servicio educativo prestado por el Departamento es de inferior calidad o presenta más deficiencias que el que prestan otras autoridades educativas.

Entre los diversos temas tratados en el informe correspondiente a 1994, quizás debe destacarse, en relación con la educación no universitaria, todo lo relativo a la implantación del nuevo sistema instaurado por la Logse; implantación que, desde diversos puntos de vista, está dando lugar a la presentación de quejas que parecen evidenciar un cierto rechazo por parte de la comunidad educativa a la implantación anticipada del sistema ya citado. Desde un punto de vista objetivo, las previsiones contenidas en la Logse y en sus normas de desarrollo conducen indudablemente a considerar que la educación secundaria obligatoria dará lugar a un servicio educativo de mayor calidad con menor número de alumnos por aula, mayor cantidad de medios didácticos pedagógicos, más profesores especialistas, etcétera. Sin embargo, son bastante frecuentes las quejas en contra de la implantación anticipada de la educación secundaria obligatoria, lo cual hace pensar que o bien no ha existido una información adecuada hacia los distintos sectores de la comunidad educativa sobre las ventajas o

beneficios del nuevo sistema o su implantación anticipada no se está produciendo con todas las garantías que exige la normativa vigente, circunstancia esta última que, hasta el momento, no ha sido detectada por esta institución. La cooficialidad lingüística en el ámbito de la educación y cuestiones en materia de educación especial, tasas académicas, titulación y becas son algunos de los temas recurrentes en las quejas. Igualmente, las deficiencias en las instalaciones docentes y las obras en las mismas durante el período lectivo; los criterios de admisión de alumnos por razones de proximidad domiciliaria o rentas familiares y, por último, las relativas al régimen disciplinario de los alumnos.

En cuanto a obras públicas, se han formulado muchas quejas, como en otros años, por causas de expropiación forzosa. El incumplimiento de los plazos en el pago de las mismas, unido al bajo interés legal que no satisface, a juicio de los que acuden al Defensor, el perjuicio causado, son las más abundantes, pero no faltan otras generadas por las dificultades en el reconocimiento del derecho de reversión, casi todas ellas causadas por la insuficiente dotación y, diríamos, mal funcionamiento de los jurados competentes en cuanto a tiempo, a personal y a medios.

En vivienda, las más frecuentes han sido las causadas por la legislación de arrendamientos urbanos: rentas antiguas cuasi congeladas, negativa a las reparaciones, deterioro creciente del patrimonio, ruinas provocadas, subrogaciones, dificultades prácticas para el cobro por vía judicial, etcétera. La Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos, aprobada no hace mucho tiempo, no ha disminuido, sino aumentado, las quejas en otros sentidos, y fueron varios los ciudadanos que solicitaron la interposición del recurso de inconstitucionalidad contra la citada ley, que, después de un amplio estudio, el Defensor decidió no interponer, aunque sí se dirigió a la Administración con una recomendación sobre varios aspectos del citado cuerpo legal, sin que hasta el momento el ministerio correspondiente haya dado respuesta alguna, también en vivienda surgen cuestiones de protección legal del adquirente frente al promotor, adjudicación de viviendas públicas, gestión por fórmulas privadas, por entidades superpuestas, de viviendas públicas, con las ventajas —agilidad— y desventajas —falta de garantías— que conlleva.

En medio ambiente, tras constatar el esfuerzo realizado para adaptar nuestro marco jurídico al de la unión europea, la mayor densidad de las quejas recae sobre la gran transformación estructural que suponen el plan general de carreteras y el hidrológico. El sentimiento de que no se cuenta en estos planes con la participación ciudadana hace que sean contestadas la mayor parte de las decisiones, a pesar de haberse creado el consejo nacional de medio ambiente.

La sequía, los procesos de industrialización, la proliferación de urbanizaciones y la ampliación de regadíos, han sido la causa de un importante incremento de la demanda de agua. Eso supone una fuente de quejas que van desde el abastecimiento de las poblaciones hasta captaciones ilegales, contaminaciones y abusos de derecho.

Finalmente, como todos los años, se incluye un capítulo que recoge las solicitudes de interposición de recursos de

inconstitucionalidad y amparo, así como los recursos interpuestos. Durante el año 1994 el Defensor del Pueblo ha ejercido la legitimación que le es atribuida en los artículos 162.1 de la Constitución, 32 de la Ley Orgánica del Tribunal Constitucional y 29 de la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo, impugnando el apartado 8 del artículo único de la Ley 9/1994, de 19 de mayo, de modificación de la Ley 5/1984, reguladora del derecho de asilo y de la condición de refugiado; se decidió, por el contrario, no interponer recurso de inconstitucionalidad en once supuestos que se recogen detenidamente en el informe.

También durante 1994 se formularon siete solicitudes de interposición de recurso de amparo, adoptándose por la institución la decisión de no acceder a las pretensiones de los interesados, por estimar que no resultaba técnicamente viable la acción de amparo. Tampoco se interpuso el recurso de amparo constitucional contra el acuerdo de la Comisión del Congreso de los Diputados sobre financiación de partidos políticos.

En capítulo aparte se detallan, asimismo, las relaciones mantenidas con las instituciones similares de las comunidades autónomas y de los países de Europa de Iberoamérica en los que la figura del Defensor del Pueblo tiene un profundo arraigo y —tengo que añadirles— una muy extensa actividad.

Decía, señorías, al principio de mi intervención, que los datos y quejas que se recogen en el informe nos permiten conocer igualmente, **sensu contrario**, las circunstancias de aquellos ciudadanos que no acuden nunca o casi nunca al Defensor del Pueblo, o bien acuden en una proporción infinitamente inferior a su densidad en el entramado social o en una proporción todavía mucho más pequeña a la que correspondería con la verdadera magnitud de sus necesidades reales.

Consideremos, en primer lugar, a toda esa amplia capa de la población, que surge, desdichadamente, en todas las sociedades desarrolladas y que últimamente es conocida con el nombre de marginación, una palabra que es, en el fondo, un eufemismo que tapa los duros nombres de pobreza, incultura, desgracia, desarraigo, indigencia, con la sutil manta de una terminología técnica, pero que representa una permanente interpelación a una sociedad avanzada y a un Estado social y democrático de derecho que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico la libertad, la justicia y la igualdad. Un término, por otra parte, el de la marginalidad, certero, que apunta con su descarnado índice a toda una desgraciada concatenación de condicionantes económicos, culturales, ambientales, técnicos, religiosos, de forma de vida o de aprecio social, que hacen que personas, conciudadanos de nuestra sociedad y de nuestro Estado, e incluso amplios grupos sociales, se sitúen al margen del modelo y de los beneficios sociales de la nación, con la única culpa, en las más de las ocasiones, de haber nacido en el lugar inadecuado. En los casos más extremos que están en la mente de sus señorías y que no parece necesario enumerar, hablar de derechos fundamentales en estos ambientes resulta dolorosamente sarcástico. Cuando las circunstancias sociales llevan a la pérdida real de dignidad, de intimidad, de libertad para optar a un

futuro verdaderamente humano, parece que se aleja de nosotros aquel paradigma de estado democrático definido por Ghandi, y al que colectiva e íntimamente aspiramos todos. «Lo que yo entiendo por democracia —decía el mahatma Ghandi— es un régimen en el cual el más débil posee las mismas oportunidades que el poderoso.»

En otros muchos casos, la matización o disminución, cuando menos, en el uso y disfrute de los derechos fundamentales, y a veces su práctica negación para grupos sociales, espacios o situaciones de marginalidad, sobre todo en los grandes núcleos urbanos pero también en determinadas zonas rurales, lleva a muchas personas, a muchos de nuestros conciudadanos, a ignorar, no sólo la función sino hasta la misma existencia del Defensor del Pueblo y, en los casos más extremos, al casi desconocimiento de los derechos proclamados en la Constitución.

He mencionado antes la necesidad de mayor información y una pedagogía popular para dar a conocer la institución del Defensor del Pueblo como instancia auxiliar de la Constitución para la defensa de los derechos de los hombres y de los ciudadanos. Esta pedagogía habrá de especializarse y estructurarse de una forma adecuada para tener en cuenta y llegar con eficacia a toda esa amplia capa de la población que resulta ser la más necesitada, porque en su situación de marginalidad llega incluso a desconocer sus derechos.

En este mismo informe, en la introducción, podrán encontrar SS. SS. una referencia a esta misma cuestión. Sin pretender, se dice, definir en este momento las características adecuadas que debería tener esta información y enseñanza, sí podría afirmarse la necesidad de recurrir a medios de difusión y publicidad distintos a los habituales, o conseguir una mayor especialización de los existentes, pero sobre todo será necesario aumentar las actuaciones de oficio por parte del Defensor del Pueblo, como medio para hacer llegar el disfrute de estos derechos a todos los españoles. Dicho en forma más directa: el Defensor del Pueblo no debe limitarse a esperar las quejas que llegan a su despacho; debe salir a buscar las situaciones de indefensión y desamparo allí donde se encuentran en su mayor intensidad, para cumplir más plenamente la encomienda recibida.

En el mismo caso que en este campo de la pobreza efectiva, cultural y social, tanto más que económica, aunque indudablemente por otras razones, quiero destacar la importancia que deseo que tengan en el futuro la actuaciones del Defensor del Pueblo en cuestiones relativas a la ecología y el medio ambiente. Ya se ha mencionado el esfuerzo realizado para adaptar nuestro marco jurídico al de la Unión Europea. Quizá no por el número de quejas, aunque éstas sigan aumentando, y sí por su importancia objetiva y por la creciente sensibilidad que todos vamos adquiriendo en esta materia, se deben subrayar, como ya se hace en el informe y en la introducción al mismo, todas las cuestiones relativas a la ecología, que es, sin duda, una nueva demanda social y una exigencia de estos tiempos, un problema y una cuestión de hoy y urgente. La confluencia de las nuevas tecnologías, se dice en el informe, combinadas o incidiendo en nuevas formas de vida y explotación de los recursos; las constantes alteraciones climatológicas y de

medio ambiente, muchas veces consecuencia del inadecuado uso de las nuevas técnicas, han ido abriendo en los últimos tiempos una nueva dimensión en el campo de lo que podríamos denominar derechos de ecología y ambiente, en una doble dimensión: la del Real deterioro de las condiciones objetivas y la del afortunado aumento de la conciencia y sensibilidad ciudadana ante las mismas. No obstante, en éste como ocurre en otros muchos aspectos, la presencia de intereses egoístas, la insensibilidad por dureza o ignorancia y un pensamiento tradicional aferrado a criterios que el desarrollo, al cambiar las condiciones objetivas, ha dejado obsoletos, originan nuevas situaciones en las que los derechos colectivos son conculcados por el interés o el criterio de unos pocos, sin que se produzcan las respuestas que exigen las nuevas condiciones por parte de la Administración o la sociedad.

Quiero añadir que en esta materia pueden darse, y de hecho se dan, graves conflictos de intereses que en apariencia son igualmente lícitos. Recuerdo ahora la presa de Itoiz, la ampliación de Barajas o las Hoces del Cabriel, conflictos que quizá sólo pueden resolverse en justicia con las apelaciones a una escala de valores en la que entren en juego derechos universales y derechos de futuras generaciones. Señorías, esperemos que el permanente descubrimiento que está haciendo nuestra sociedad del, confiemos en que no irreversible, deterioro de las condiciones objetivas de vida en el planeta, con un primer aviso, según el criterio de muchos expertos, en las importantes alteraciones climáticas con el aumento de temperaturas, sequía y consecuente desertización, sea circunstancia suficiente para que pongamos manos a la obra en la defensa de los derechos de las personas y zonas de nuestro país que se ven afectados por acciones, faltas y auténticos delitos ecológicos, y que en la defensa de estos derechos tengamos en cuenta no sólo a las actuales sino también a las futuras generaciones.

Termino, señor Presidente. El simple recitado de varias de las cuestiones que he ido exponiendo ante SS. SS. indica que la violación, disminución o matización de muchos de los derechos fundamentales no deben cargarse exclusiva, ni siquiera principalmente, en el debe de las distintas administraciones públicas, en las que se reflejarían, a lo sumo, tendencias, desviaciones y vicios que corresponden en mucha mayor medida a la sociedad en su conjunto. Es en esta dimensión social en la que golpean los derechos humanos. Es esta conciencia social la que demanda actuaciones que la sensibilicen y alerten si queremos que la esencia del espíritu democrático no se pierda en meras estructuras formales. Y ésa, entiende el Defensor del Pueblo, es la principal encomienda recibida de estas Cortes Generales.

En esta dirección deseo expresar a SS. SS. que deberán incrementarse las actuaciones del Defensor del Pueblo, y así espero hacerlo, intensificando una tarea iniciada por sus antecesores. Tras la correcta implantación y consolidación de la institución y su innegable aceptación por la sociedad surge la exigencia de que los pasos que se den en este sentido sean cada vez más audaces, crecientes y decididos.

Muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Gracias, señor Defensor del Pueblo.

Vamos a pasar al turno de los portavoces parlamentarios. ¿Por el Grupo Mixto? (**Pausa.**)

Por el Grupo de Coalición Canaria, tiene la palabra el señor Mardones.

El señor **MARDONES SEVILLA**: Sean mis primeras palabras, señor Presidente, para sumarme a los votos que el señor Presidente ha expresado al señor Alvarez de Miranda, Defensor del Pueblo, para darle también, con todo afecto, cordialidad y sentimiento histórico de fraternidad, la bienvenida en su vuelta, de alguna manera, a esta Casa que él tuvo el honor y la satisfacción de presidir.

Dicho esto paso seguidamente, señor Presidente, y con gran brevedad, a hacerle algunas consideraciones sobre el informe que nos ha rendido.

En primer lugar, quiero hacer de entrada un reconocimiento de la magnífica labor realizada en aquella parte en que de una manera institucional la señora doña Margarita Retuerto el año pasado, en su condición de Defensor del Pueblo en funciones, nos presentó en el informe elaborado, en colaboración con su adjunto, señor Rovira, porque fue un trabajo magnífico el que realizaron.

Este portavoz en nombre del Coalición Canaria quiere hacer siempre una definición de ortodoxia legislativa en el sentido de decir que el Defensor del Pueblo es una institución de este Parlamento que nos permite conocer el funcionamiento de la Administración, en la función que la Constitución y el Reglamento de esta Cámara señalan, de control del Gobierno, en todos aquellos aspectos técnicos en los que el Diputado o el grupo parlamentario por sí mismos no podrían tener tiempo ni conocimiento profesional para entrar, y me refiero a la Administración pública en cualquiera de sus niveles, tanto en la general central del Estado, la autonómica o la municipal, y en aspectos relacionados con todas estas administraciones públicas.

Me voy a fijar sencillamente ya, señor Defensor del Pueblo, en los siguientes aspectos. En primer lugar, con respecto a los juicios que se emiten al final del informe sobre la ley 30/1992, del régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, tengo aquí que volver a insistir, digamos, en el comportamiento de la institución del Defensor del Pueblo como instrumento de este Parlamento porque qué duda cabe de que esta Ley 30/1992 que he citado, en lo que se refiere a los ciudadanos y a la reforma administrativa, puede conceder a la institución del Defensor del Pueblo determinadas características, no sé si de incremento de sus actuales competencias legales, para adoptar determinadas figuras administrativas ante la Administración del Estado. Por ejemplo, se hace una referencia al problema de la inactividad material de la Administración —estoy hablando de la página 811 del informe en su penúltimo párrafo, segunda columna—. ¿Es que han detectado ustedes unos incrementos o una situación digna de denuncia de la inactividad material de la Administración o es un simple enunciado de una situación para que la figura de la institución del Defensor del Pueblo sea un acicate o un estimulante que espolee su correcto funcionamiento?

En segundo lugar, ustedes se están refiriendo en la página 812 a proponer una reflexión sobre la intervención del Defensor del Pueblo en la defensa de los intereses legítimos de carácter colectivo, que se contemplan precisamente, y se cita aquí, en la Ley 30/1992, con respecto al carácter de interesados en el procedimiento administrativo. Señor Defensor del Pueblo, yo hago una correlación de esta frase dicha sobre el tema de la vivienda. En el informe del Defensor del Pueblo la vivienda, en razón de lo que señala el capítulo II de la supervisión del funcionamiento de las administraciones públicas según el artículo 103.1 de la Constitución Española, tiene tres citas todas en el capítulo II: en la sección II de la Administración del Estado, en el epígrafe 11.2; otra con respecto a las comunidades autónomas, en la sección III, en el epígrafe 6.2, y la tercera en cuanto a la Administración municipal de los ayuntamientos en la sección IV, en el epígrafe 4. Me choca profundamente que no haya ningún uso de la institución del Defensor del Pueblo en un caso de daño colectivo como es el de la PSV. Estoy haciendo la reflexión sobre algo que me parece positivo, que es la defensa de los intereses legítimos de carácter colectivo con el carácter de interesado en el procedimiento administrativo. ¿Cabe aquí que, aunque no hubiera habido demanda por parte de los afectados en el asunto de estas viviendas de la PSV, la institución del Defensor del Pueblo hubiera tomado la correspondiente iniciativa? En elogio de la institución del Defensor del Pueblo quiero traer aquí a colación lo que se dice en el capítulo III, del ejercicio de la legitimación para concurrir ante el Tribunal Constitucional, la actuación que tuvo el Defensor del Pueblo con respecto a la Ley reguladora del derecho de asilo y la condición del refugiado, yéndose al Tribunal Constitucional. Esa iniciativa mereció el elogio por parte de las fuerzas democráticas y de los que habíamos presentado en su día determinado tipo de objeciones a interpretaciones administrativas restrictivas sobre el derecho de asilo. Pues bien, esto trasladado al tema de la vivienda me hace preguntarme ¿es que cabría esa misma posibilidad por parte de la institución del Defensor del Pueblo en el tema de la vivienda de la PSV? ¿Ha habido alguna razón —que sería la segunda parte de la pregunta— para que no esté reflejada en este informe esta situación? ¿Es por la época en que está relatada o es que ninguno de los afectados, ni individual ni colectivamente, se ha dirigido a la institución del Defensor del Pueblo?

Siguiendo con este tipo de indicaciones en cuanto a la reflexión que se nos plantea aquí, cuando habla el informe —me refiero a la última columna de la página 812— de valorar la posibilidad abierta por la Ley 30/1992 de instar por parte del Defensor de Pueblo a la Administración pública y a los particulares que orienten sus posiciones hacia la búsqueda de soluciones convencionales —habla ya aquí de los convenios interadministrativos— y de actuar como autoridad moral garantizadora, ¿se está postulando que la institución del Defensor del Pueblo actúe como un órgano arbitral? ¿Qué reflexiones tendríamos que hacernos, en qué foro tendríamos que debatir esta modificación? Porque piensa este Diputado que habría que ir a una modificación de la Ley del Defensor de Pueblo, si de lo que se trata

es de aprovechar la reflexión que puede dejar abierta la ley 30/1992, que no es la Ley del Defensor del Pueblo, para que actuase dentro de este carácter, digamos, arbitral.

Y termino, señor Presidente, por no restar tiempo a los demás portavoces de los grupos, porque me he ido a fijar en estas cuestiones, en este caso puramente de reflexión o de discusión, pero que pueden plantear temas de honda envergadura, por afectar nada más y nada menos que a la competencia del Defensor del Pueblo, y no creo que esté en el ánimo de nadie que se genere como una especie de órgano autónomo, incluso del Parlamento, y que actúe como una especie de fiscal bis de la Administración Civil del Estado y no como instrumento de este Parlamento. Mi última cuestión, señor Defensor del Pueblo, se refiere a los tributos. Los tributos están reflejados solamente en el capítulo II, en la sección tanto del Estado, Sección II, epígrafe 4, como en la Sección IV, de los ayuntamientos. No hay ninguna referencia a que respecto a las comunidades autónomas —Sección III de este capítulo— se haya planteado alguna cuestión contenciosa o de recurso ante el Defensor del Pueblo con respecto a tributos, en aquellas comunidades autónomas que tengan esta facultad legal. Estoy pensando en este momento en la Comunidad Autónoma de Canarias, que tiene leyes fiscales y económicas específicas, tales como la del Régimen Económico y Fiscal de Canarias, donde se contemplan estos aspectos de fiscalidad y que, como este Diputado conoce, han dado origen a protestas, a consultas, a diferencias en estas interpretaciones de los tributos.

En este capítulo, y cerrando ya mi intervención, quería preguntarle al señor Defensor del Pueblo si no cree que respecto a los tributos, que siempre es un contencioso abierto permanente, el número de quejas que ha llegado a la institución del Defensor del Pueblo que preside es escaso, siendo una materia que verdaderamente afecta a la mayoría de los ciudadanos de este país.

El señor **PRESIDENTE**: Por el Grupo Vasco (PNV) tiene la palabra el señor Sanz.

El señor **SANZ CEBRIAN**: Gracias, señor Presidente, y gracias también al Defensor del Pueblo por su discurso y su compromiso con la ciudadanía que del mismo se desprende.

Señorías, como preámbulo, deseo afirmar rotundamente nuestro deseo de que este trámite de rendición del informe anual del Defensor del Pueblo no se transforme en una rutina. Se preguntarán SS. SS. por qué digo esto. Lo digo sencillamente porque tengo la impresión y hasta la certeza de que vivimos en un país que, parafraseando la conocida frase del Alcalde de Zalamea, está convencido de que el mejor defensor del pueblo es el juez, y si éste es de instrucción, mejor, y si es de la Audiencia Nacional, muchísimo mejor aún. En resumen y en consecuencia, hemos judicializado el país, la vía política y la Administración —y digo hemos porque creo que hemos sido todos— y hemos olvidado también la existencia de instituciones de innegable raíz democrática cuya actuación mediadora de supervisión de la actuación de la Administración o de

impartición de recomendaciones, etcétera, puede contribuir, a nuestro juicio, a paliar la situación descrita. Unido cuanto antecede al dato de un menor número de quejas presentadas a la institución, entendemos que debe hacer-nos reflexionar en profundidad y evitar caer en la tenta-ción de otorgar un tratamiento, como he dicho, rutinario a esta comparecencia.

Y digo que tampoco debe ser costumbre irrelevante esta comparecencia por cuanto que es ocasión adecuada para recordar el origen parlamentario de esta institución, tal y como lo ha hecho mi predecesor en el uso de la palabra. El Defensor del Pueblo es un alto comisionado de las Cortes Generales, designado por éstas, con competencia para su-pervisar la actividad de la Administración, de esta misma Administración que en algunos casos adjudica contratos que han podido encubrir financiaciones de partidos políti-cos, de esa Administración en cuyo seno no se sabe bien si nació y vivió el GAL, de esa Administración que ha gas-tado los fondos reservados de manera indiscriminada. Y yo me pregunto, nosotros, como Comisión encargada del Defensor del Pueblo, y la propia institución, ante este es-tado de cosas, ¿qué podemos hacer o, mejor, qué debemos hacer?

En primer lugar, es preciso, a nuestro juicio, intensificar las relaciones entre el Defensor del Pueblo y la Comisión, y son testigos las actas tanto de esta Comisión como del Pleno que hemos venido abogando por esta intensificación desde que venimos trabajando en el seno de esta Comisión. De esta forma se desterraría el carácter esporádico de cele-bración de sesiones, y éstas deberían adquirir una cierta frecuencia y un calendario fijo y predeterminado. En se-gundo lugar, creemos que se debe abogar por el aumento de la actividad de supervisión de la Administración, de forma que se acreciente el uso de las facultades de inspec-ción e investigación que permiten al Defensor del Pueblo, por ejemplo, personarse en cualquier centro de la Admi-nistración pública para comprobar cuantos datos fuere me-ner, así como para estudiar los expedientes y la docu-mentación que fuere necesaria. En tercer lugar, y como consecuencia lógica de los criterios que anteceden, es nuestro parecer que, sin perjuicio del reconocimiento que asiste tanto al Congreso como al Senado para constituir cuantas comisiones de investigación se consideren neces-arias, es lo cierto que merece la pena recordar que el Defen-sor del Pueblo constituye, como antes decíamos, precisa-mente un instrumento, una *longa manus* del Parlamento, que puede, por razón de especialización, y precisamente a instancia de los Diputados o Senadores, iniciar las actua-ciones investigadoras de la actividad de la Administración que sean necesarias, descargando de esta tarea singular-mente al Parlamento, que, gráficamente —y permítaseme la expresión—, ha pasado en ciertos momentos de ser Cá-mara legislativa a ser Cámara investigadora. Estas pro-puestas, como SS. SS. convendrán conmigo, precisan del consenso, del acuerdo entre todos, al que nosotros ahora —anuncio— estamos dispuestos.

Asimismo deseo formular una petición concreta al De-fensor del Pueblo, que se dé traslado a los miembros de esta Comisión de una relación pormenorizada y descrip-

tiva de aquellas actuaciones en que la Administración no haya subsanado sus actuaciones incorrectas y haya ac-tuado de forma renuente en la adopción de las medidas de subsanación de errores.

En otro orden de cosas, en su informe anual, el Defen-sor plantea varias cuestiones, ante las cuales considera-mos pertinente explicar nuestro posicionamiento. En pri-mer lugar, y en congruencia con cuanto exponía al inicio de esta intervención, apoyamos sin restricción mental al-guna la ampliación del papel del Defensor del Pueblo, tendiendo a favorecer la mejora del funcionamiento de la Administración mediante la detección de sus problemas y el impulso de las soluciones. Nos mostramos también fa-vorables a la intervención de la institución en todas aque-llas situaciones que de un modo directo o indirecto evi-dencien que la actuación administrativa está produciendo resultados no acordes con el principio constitucional de eficacia.

En tercer término, abogamos por que el Defensor del Pueblo intervenga en el ámbito de los agentes de la Admi-nistración con independencia de su naturaleza jurídica, en referencia especial a las sociedades y empresas sometidas al régimen jurídico privado u organismos autónomos de índole diversa. Amparamos también la intervención de la institución ante la inactividad material de la Administra-ción y en la defensa de los intereses legítimos de carácter colectivo que contempla la Ley 30/1992, y su colaboración en lo que contribuya a una tutela de los derechos, cuya de-fensa le encomienda el artículo 54 de la Constitución en lo referente a la terminación convencional del procedimiento administrativo, según lo previsto en la precitada Ley 30/1992.

Finalmente, con relación a la valoración del informe y sin perjuicio de lo hasta aquí expresado, debo manifestar nuestra conformidad con el mismo, así como ratificar nuestra confianza en la institución y en la persona de don Fernando Alvarez de Miranda, que ahora la encarna y re-presenta, y también nuestra confianza al equipo encabe-zado por doña Margarita Retuerto y a su adjunto, señor Rovira, como autores de este informe correspondiente al ejercicio 1994.

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

El señor **RIOS MARTINEZ:** Nosotros estamos con-venidos como Grupo Parlamentario de que el informe que hoy nos presenta el Defensor del Pueblo es un informe, como lo dice en su propia introducción, en el que apenas él ha podido tener una actuación importante en el sentido de que el señor Alvarez de Miranda toma posesión a primeros de diciembre. Por tanto, nos encontramos ante un balance de gestión de lo que pudiéramos llamar etapa provisional, presidida por el equipo que tuvo que hacer frente a una situación débil en la que quedaba esa institución, en el sentido de que en los grupos políticos en el Parlamento, de donde emana ese comisionado, no tuvimos la capacidad y los reflejos suficientes para ponernos de acuerdo en algo

tan sencillo como potenciar una institución de punto como es ésta.

La realidad que nos dan esos cinco meses en los que usted ha tomado las riendas de la institución, con un compromiso que creo le honra, como es haber mantenido el equipo que venía trabajando en la institución, nos va a posibilitar abordar el análisis de este informe huyendo de algo que podría ser un posicionamiento siguiendo el comentario que hacía el representante del Grupo anterior. Nosotros no vamos a hacer de este informe un trámite de carácter institucional. Vamos a hablar de los elementos positivos que el informe significa y vamos también a analizar la visión crítica que podría tomarse del informe. Como muestra de ello, he de decir que nos encontramos ante una institución consolidada; ya es una realidad fuertemente consolidada en España el uso de esta institución por parte de los ciudadanos, tanto para defender sus derechos fundamentales, recurriendo a ella, como para encontrar eco ante la actuación de la Administración. La lectura que debiéramos hacer de esta consolidación debiera ser cómo resituirla para que juegue mejor el papel que nosotros creemos que debe jugar el Defensor del Pueblo. Como usted está tomando las riendas de la institución y la está conociendo —sin referirme a aquello que decía Romanones: hagan ustedes las leyes y déjenme a mí hacer los reglamentos—, creo que en la medida que usted vaya conociendo la realidad que tiene en sus manos planteará modificaciones en su organización, modificaciones que la hagan más rentable de cara a solucionar esos defectos que usted ha encontrado. Su intervención ha sido socialmente comprometida y ecológicamente también. Como compromiso de partida es importante. Usted hacía otro comentario que también le honra, al comienzo del debate, de que las administraciones pueden estar equivocadas, pueden actuar mal o tener una situación complicada, pero son reflejo de nuestra sociedad. Yo le voy a hacer un comentario sobre ese *cuarto mundo* al que usted hacía referencia. Yo vivo en Madrid desde hace poco tiempo, apenas hace año y medio o dos años, y en el trayecto que hago desde este Congreso hasta la casa en donde vivo, en el Mercado de la Cebada, me encuentro todas las noches a las nueve o nueve y media, unas personas que se encuentran en la calle colocando unos cartones para dormir, y pasan miles de coches y miles de personas, pero se ha hecho normal el *cuarto mundo*. A esa parte del ese *cuarto mundo* que vive como usted decía, ¿de qué manera se le puede ayudar para defender sus derechos?, porque éstos están totalmente anulados, están fuera de cualquier marco de cobertura que la Constitución les puede dar. En ese sentido, desde la institución del Defensor del Pueblo, tendríamos que ser más audaces. Es verdad que usted ha hablado de las 91 iniciativas *motu proprio* o de oficio, pero hay más cosas que se deberían poder abordar, sobre esas personas que no se ven reflejadas en las estadísticas y que forman parte de una sociedad que se pone la venda; es el dicho famoso de la viga y la paja: la paja la vemos a muchos kilómetros y la viga, que la tenemos enfrente, muchas veces nos cuesta trabajo verla.

Yo creo que la institución y este Parlamento del que sale ese comisionado están en condiciones de hacer frente a lo

que viene a ser el último apartado con las recomendaciones sobre cómo potenciar la institución del Defensor del Pueblo, sobre cómo consolidarla, de qué otro papel podía jugar —posteriormente me referiré a algunos temas que no comparto, pero que podrían ser motivo de debate—, y es valiente, porque plantea la reflexión para que sea debatida, y también recomendaciones sobre la propia organización del Defensor del Pueblo. Hay que ser valiente para ser autocrítico y ver qué puedo hacer yo para mejorar lo que tengo en las manos, de qué forma puedo mejorarlo para que esté al servicio de la realidad que estoy detectando, haciéndole superar las limitaciones que ahora pudiera tener.

Me gustaría hacer unos comentarios con relación al apartado que hace referencia al ciudadano ante el Defensor del Pueblo, sobre qué ciudadanos han utilizado esta institución. Yo creo que nos encontramos con una limitación importante, sobre quiénes utilizan la institución del Defensor del Pueblo y quiénes son los que forman parte de ese volumen de quejosos que anualmente se dirigen a la misma, los 18.000 que se mencionan o el número que cada año se pueden dirigir. Yo creo que, por desgracia, si contemplamos las cifras, vemos que sin estudios hay solamente un 9 por ciento; un 46 por ciento tienen una formación por encima del bachiller superior, por tanto, tienen una cualificación intermedia. Pero si miramos su ubicación en la sociedad, el 75 por ciento de las personas que se han dirigido al Defensor del Pueblo o son trabajadores cualificados, o son cuadros medios o son directivos de las empresas, en un 13 por ciento, o son empresarios, en un 16 por ciento. Y si nos dirigimos a los sectores productivos, un 37 por ciento son de la Administración pública y un 36 por ciento son empresas privadas que gestionen servicios públicos. Después me referiré a un comentario que yo comparto plenamente en relación al mencionado apartado III, sobre la incorporación de la iniciativa privada o las privatizaciones y de qué manera el Defensor del Pueblo tiene que poder actuar, puesto que presta un servicio público y tiene que tener las garantías públicas, para no verse limitado en su capacidad de incidencia. Del sector de la agricultura solamente acuden al Defensor del Pueblo un 5 por ciento, de la construcción un 5 por ciento y de la industria un 12 por ciento. Es decir, los sectores intensivos en mano de obra, sectores más amplios, hacen un uso menor de esta institución. Si analizamos los niveles de ingresos mensuales, el 41 por ciento percibe entre 100.000 y 200.000 pesetas y un 21 por ciento están por encima de 200.000 pesetas, es decir, un 62 por ciento superan las 100.000 pesetas. ¿Qué quiero decir si unimos a esos datos? Que el que se ha dirigido al Defensor del Pueblo es varón —el 67 por ciento—, casado —62 por ciento—, urbano y, en un porcentaje algo menor que el año pasado, madrileño, porque hay una cierta presencia del elemento madrileño que no guarda relación en cuanto a la distribución. Hay que reconocer, sin embargo, que este año en la Comunidad Autónoma de Aragón las quejas se han incrementado, quizá por las que traslada el Justicia de Aragón. Hay 1.200 expedientes más, número muy alto teniendo en cuenta la población. En Cataluña hay menos quejas. Pero la Administración periférica que tenemos en el Estado es generalizada y

amplia, y, sin embargo, hay 5.700 expedientes, porcentaje alto, en Madrid; en su intervención ha comentado que quizá sea porque estas administraciones periféricas no tienen Defensor del Pueblo como en Madrid, pero tienen la Comisión de peticiones y defensa del ciudadano. Yo he pertenecido a la mía en mi comunidad autónoma, no tenemos creada la figura, y hemos establecido relaciones con el Defensor del Pueblo para muchos trámites, sobre todo con relación a la vida local o municipal, a lo que después me referiré de una manera más concreta. Por tanto, esa cita que usted ha hecho, referida al Rey, que decía que nadie crea que su causa puede ser olvidada, es un objetivo a mantener en el trabajo y en la organización para hacerlo realidad cara al próximo futuro.

Respecto al comentario de cómo ha respondido el Defensor del Pueblo ante el ciudadano, de cuál es el volumen de actuación, he de decir que además de esos 91 casos de oficio, de años anteriores existen 1.765 expedientes; 577 quedan pendientes de petición de nuevos documentos y 222 que ustedes han reconsiderado, todo ello da la cifra de 21.000 casos sobre los que están trabajando, y aunque el número es menor que el del año pasado, se trata, fundamentalmente, de quejas colectivas. El año pasado ya discutí el tema con la Defensora del Pueblo en funciones este comentario y le dije que yo no reduciría el peso que tiene la queja colectiva, porque en el comentario se dice que el número de quejas no es índice ni del estado de queja que existe en la población o del mal funcionamiento de la Administración ni del buen funcionamiento del Defensor del Pueblo, puesto que ha tramitado muchos expedientes. Yo no comparto ese criterio, porque una queja colectiva significa que hay muchos ciudadanos que tienen ese problema y que se han organizado, que es positivo, para poder actuar sobre él, o que viene de alguna organización colectiva y se ha utilizado la recogida de firmas, o que viene de una actuación puntual, pero en todo caso sí que es una referencia de personas afectadas por una actuación de la Administración o por un hecho determinado.

Creo que la actuación del Defensor del Pueblo ha sido bastante positiva. Sin embargo, no veo positivo el número de admisión de quejas y de las no admitidas, es un porcentaje muy alto. Usted hacía referencia a que el 48 por ciento se soluciona dándole información. La verdad es que muchas de esas quejas se realizan por desconocimiento, pero fíjese que después de tantos años de estructura —yo participé en ello en el año 1979 en los primeros ayuntamientos democráticos—, desde 1979 para acá, cada Administración tiene un negociado de información, de reclamación y de participación, todos los departamentos municipales de las distintas administraciones, y llevamos una experiencia muy grande de información al ciudadano, y, sin embargo, usted reconoce que el 48 por ciento de las no admitidas era simplemente porque no sabían, no tenían información suficiente, y ustedes han prestado un servicio que le corresponde a la Administración, como es informar a los ciudadanos, y, por tanto, es una limitación de la Administración —no estoy diciendo que sea suya—. Es verdad que ese nudo —después comentaré sus conclusiones— de la actuación interadministrativa limita lo que ustedes proponen

en cuanto a fomentar convenios o de actuar de arbitraje en los mismos o seguir las actuaciones complejas de la Administración en las que participan las propias administraciones.

En todo caso, sería bueno que pudiéramos abordar, desde esa reflexión que usted hacía nada más empezar su intervención, si hay un cierto enquistamiento de la propia institución, como un cierto resorte de una parte institucional más, una parte de la Administración o del *bureau* —si utilizamos el término francés, que se puede utilizar— y de personal, que yo diría que es un personal bastante avezado, porque el personal que utiliza la Administración es un personal ya avezado. Como usted también decía, un porcentaje alto ya viene de haber perdido tramitaciones, de no haber encontrado eco, y, entonces, ustedes hacen de árbitro con la propia Administración a la hora de preguntar por qué no responden a sus recomendaciones, consideraciones o sugerencias.

Yo creo que, además, debieran tomarse en consideración otras medidas. Ustedes plantean aquí el incremento de los convenios con los Defensores del Pueblo, con las comisiones de peticiones de las Comunidades Autónomas, pero habría que buscar una fórmula para acercarla más al ciudadano. Yo no sé si serviría (ya lo comenté en el último debate, pero lo vuelvo a hacer ahora) como una cierta desconcentración, no sé si a nivel local, para facilitar que el ciudadano pueda presentar la queja en el mismo municipio donde está, la idea de utilizar las propias ONG —organizaciones ciudadanas— para que sirvan de puente con esa población no articulada; podemos utilizar muchas ONG que tienen trato precisamente con indigentes, con personas en situación difícil, y podrían ser un puente a la hora de hacer convenios, de actuar o de servir de interlocución; es decir, se trataría de desconcentrar tanto territorial como sectorialmente, buscando llegar a quien queremos llegar o al volumen de personal que pudiéramos.

Señor Presidente, como comentario a lo que es el informe, porque no quisiera pasar sin hacer pie en lo que es el propio Informe, hay una cierta limitación que a mí me ha sorprendido. ¿Cómo es posible que en una institución tan permeable como ésta, un mero escrito dirigido por mí, redactado a bolígrafo, signifique una actuación del Defensor del Pueblo, aunque nada más que sea para decirme que eso está resuelto con una información? Sin embargo, hay temas que no se recogen o para los que no ha sido utilizada la institución del Defensor del Pueblo, y temas muy en candilero: temas como la corrupción no aparecen en el informe, no hay una utilización de la institución por parte del ciudadano ante el efecto de la corrupción, del trato de favor, de cualquier actuación de esa índole. Aunque usted lo ha citado, por ejemplo, no viene ninguna queja sobre la insumisión, sí sobre la objeción de conciencia, pero escaso, cuando hay una proyección tan importante de la insumisión en la propia juventud.

Por ejemplo, en el tema de la inmigración, que es otro bloque importante —al decir bloque importante me refiero al efecto, como usted mismo resaltaba, de la concepción xenófoba o de la no aceptación de la inmigración—, hoy hay un problema crucial en España, como ya se decía

el año pasado y que ahora vuelve a repetirse, porque más que la incorporación al país es la expulsión, y recogen ustedes una cita diciendo que, muchas veces, para la Administración es una actuación más policial, que pesa todavía más lo policial que lo social. Está, por ejemplo, el problema de los cupos que van a tener, y están sin dar los del año pasado, los cupos de ciudadanos que pueden ser inmigrantes aceptados por nuestro país; estamos en el mes de abril y están sin dar. No hay una queja recogida en ese sentido. En cuanto al tema de la renovación de los permisos de trabajo, tardan muchísimo tiempo. En cuanto a las tasas que tienen que pagar, los trabajadores inmigrantes pagan 1.700 pesetas y 15.000 la empresa. ¿Y si yo le digo a usted que las pagan los inmigrantes y que las empresas no cumplen ese requisito y les condicionan? No se recoge esa queja. Es decir, hay un sector vector de la población en el que la queja de lo que se manifiesta socialmente no se proyecta; es decir, hay una especie de ventanilla que debiéramos abrir —es lo que estoy intentando decirle—, es un comentario sobre elementos que deben de hacernos reflexionar de por qué no han penetrado, en un entramado tan fácil, tan dúctil como el que el Defensor del Pueblo tiene, estos elementos que se encuentran en la propia sociedad.

En cuanto al tema de los derechos, dentro de los tres grandes bloques que me gustaría comentar, está el tema de la objeción de conciencia y el crecimiento de las demandas, tanto en lo que son las exclusiones, como las prórrogas, como las condiciones de adscripción. En cuanto a la inmigración, he hecho referencia a las expulsiones, pero podríamos entrar, por ejemplo, en la revisión de los visados, en las exenciones, en los centros de internamiento que se están poniendo en marcha, que muchas veces tienen una actuación complicada, no están reglamentados, por poner un ejemplo, aunque se encuentren cerca de las propias cárceles.

En cuanto a Interior, el tema de la policía local empieza a representar un porcentaje muy alto. La primera vez que se hizo la comparecencia yo saqué a colación la actuación de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado. Yo creo que hoy no es que las quejas sean menos —todavía hay un porcentaje muy alto en lo que son malos tratos en prisiones—, pero a mí me preocupa la fuerte proyección de quejas que está teniendo la policía local y las policías privadas, que empiezan a parecer. Es verdad que yo he encontrado un resumen muy pequeño, diez quejas nada más —cinco que vienen del año pasado y cinco que son de este año—, pero ya empieza a aparecer un volumen de quejas sobre actuación de estos elementos que son incorporaciones nuevas.

Hay un porcentaje muy alto en cuanto a servicios, dirigido a lo que es la Sanidad y, sobre todo, a las listas de espera. A mí me gustaría conocer de qué manera se está actuando para que haya más rapidez en la Administración, porque las quejas, por así decirlo, ligadas a las listas de espera, son complicadísimas. Unas están ligadas a pruebas para diagnóstico; son pocas, pero hay. Hay muchas, por ejemplo, en cuanto a intervenciones quirúrgicas. Hay muchas en cuanto a consultas y medios especializados. Pero

es que son 39 páginas de quejas sobre Sanidad. Yo he contabilizado 122 quejas, una a una, de las que aquí se especifican, y muchas veces se pone etcétera, y pueden ser de colectivos.

En cuanto al medio ambiente, hay tres grandes apartados, que ustedes recogen aquí por separado. El primero lo constituye lo que son los espacios naturales y el impacto ambiental; la obra pública tiene un gran efecto sobre la actuación ambiental. El segundo es el tema de los espacios protegidos y la contaminación atmosférica. El tercer gran bloque es el relativo a las actividades clasificadas y a la contaminación acústica. Este capítulo está en crecimiento. Si comparamos el informe de este año con respecto al año pasado, en lugar de contenerse, aunque es verdad que ha habido un acercamiento legal a la normativa comunitaria, como usted decía en su intervención, sigue creciendo el número de quejas en esta vertiente.

Uno de los elementos más críticos que yo tengo con la actuación del Defensor del Pueblo en el año pasado es el tema de los recursos al Tribunal Constitucional. Hay uno que se ha aceptado —yo participé en dirigir esa petición—, que es sobre la reforma de la Ley reguladora del derecho de asilo, en su apartado 8 de este artículo único de esa modificación. Yo me alegro enormemente. Me gustaría hacer una pregunta precisamente sobre este recurso de inconstitucionalidad, que es si ustedes han hecho un seguimiento de oficio de todo lo que es el derecho de asilo y la condición del refugiado, porque el recurso al Tribunal tendrá su trámite y su trámite seguirá en el tiempo. Quisiera saber si hay algunas actuaciones de oficio, en función de esta realidad, del derecho de asilo y de la condición del refugiado.

Pero, señor Presidente, hay doce casos, no once, como usted decía, de recurso no aceptado a petición de parte de centrales sindicales y de otras organizaciones sociales, recursos de los Presupuestos Generales del Estado, de la Ley de acompañamiento de los Presupuestos Generales del estado del año 1994, de la Ley de medidas de fomento a la ocupación, sobre retribuciones de los aprendices, sobre el acceso a los datos de los propios sindicatos, la contratación temporal, la movilidad funcional, el concurso de provisión de puestos de trabajo para funcionarios docentes, lo que son las actividades clasificadas, ya en comunidades autónomas, como Castilla y León; hay doce procesos no aceptados, rechazados, muy argumentados, tengo que decirlo.

A mí me gustaría que, si es posible, en los datos que nos pudiera aportar después, pudiese explicitarse el tema de los siete recursos de amparo, porque no sé si es un recurso colectivo de siete personas, o siete recursos diferentes de amparo, y me gustaría, igual que hay un detalle de lo que son los no recurridos a nivel de constitucionalidad, saber cuáles son esos recursos de amparo y cuáles son los motivos, aunque sea muy escueto.

Igualmente, me gustaría que se nos pudiera separar —ya lo pedí otra vez—, ya que en lo que es la documentación del informe viene incluido en lo que es toda la política sectorial, el tema de los 91 expedientes de oficio, las actuaciones que ustedes ha hecho de oficio, y el seguimiento, porque es importante; además va en crecimiento con respecto al año pasado.

Asimismo, me gustaría, si es posible, que me hiciera una aclaración sobre este resumen que hacen al final, en el que hablan de las recomendaciones de normativas legales a la propia Administración. Hay siete nada más rechazadas —son pocas—, seis a la Administración central y una a la autonómica, pero hay pendientes 23, de un número muy pequeño que son 91.

Me interesa más el tema de sugerencias. Hay un porcentaje rechazado muy alto; por tanto me gustaría conocer, cuando son rechazadas, ¿qué trámite tiene eso? Usted le hace una sugerencia a una Administración, pueden ser trece las administraciones locales, y no le hace caso o rechaza la sugerencia. Pero es que hay un volumen de 102 pendientes, 59 de los municipios, 59 temas pendientes. Me gustaría, si es posible, igual que después se hace de las que han sido aceptadas, ministerio a ministerio, entidad a entidad, comunidades autónomas y municipios, que se hiciera un resumen detallado de las que han sido rechazadas y de las que están pendientes.

También quisiera una mayor precisión de esos recordatorios de deberes legales —que es un término muy legal— o de advertencias, de ese apartado c) —se han hecho 46 en este año—; sin embargo no hay una distribución detallada de ellas en el documento. Desearía tener un mayor detalle de estas medidas.

Señor Presidente, termino haciendo el comentario último que he dicho que haría sobre el apartado III, que es una conclusión que el equipo que ha estado trabajando este año nos quiere traer a debate. Anuncio que voy a solicitar por escrito, para que no se quede en palabras, la comparecencia del Defensor del Pueblo para debatir sobre dos de las propuestas que han comentado: una, la de potenciar el papel del Defensor del Pueblo, puesto que detecta problemas e impulsa actuaciones o soluciones en esa relación que hace sobre la reforma de la Administración en relación con el papel del Defensor del pueblo, para ver qué estudios han hecho y cuáles podrían ser, específicos. Otra se refiere a la propuesta que ustedes han hecho, que comparto al cien por cien, de actuación sobre la huida del Derecho público al privado en la prestación de servicios, que puede ser un elemento importante para que tengan ustedes las mismas armas para actuar. Si yo presto los servicios desde un ayuntamiento, tienen una capacidad de actuar y recomendar, pero si lo hace una empresa privada y el servicio no está municipalizado, tienen que tener la misma posibilidad de actuar, o sería razonable que, puesto que presta el mismo servicio público, pudieran ustedes actuar, al margen de otros comentarios. Ya anuncio hoy aquí que pediré su comparecencia para debatir estos dos elementos por separado, para no hacerlo en su conjunto.

Creo que el Defensor del Pueblo se encuentra con las tres grandes fronteras que definió Montesquieu: el Poder Ejecutivo, y ustedes tienen que presionarle para que actúe, deben detectar y promover actuaciones; el Poder Legislativo; y me gustaría que, cuando se lleva a cabo una actuación normativa o una actuación legal, promovieran el debate en el Parlamento y se iniciaran trámites de reforma de la ley, de reforma normativa, de impulso del Gobierno, que se utilizara el Parlamento para esas actuaciones, porque

serviría para que el Comisionado que actúa institucionalmente y el Parlamento se acercaran y debatieran; y el Poder Judicial; ahí, en el tema contencioso-administrativo, una de las propuestas que ustedes hacen de las nuevas posibilidades de actuación es una frontera. Tienen que reconocer que, como hay tanto estancamiento en la jurisdicción, contencioso-administrativa, no pasaría nada porque se estableciera ese especie de juez de paz que elimine temas, pero hay una controversia a discutir sobre cuál es el grado del papel que debe jugar del Defensor del Pueblo. Es decir, el Defensor del Pueblo nada sobre los tres poderes de Montesquieu actuando sobre ellos y pudiendo tener una mayor claridad, que es lo que ustedes vienen a proponer en la parte final. Ustedes proponen instar a la actuación material de la propia Administración, mejorándola o precisándola. Creo que eso es positivo. Hay otra parte en la que hablan de evitar esa especie de discrecionalidad que tiene la Administración, para poder incidir en ello.

Sin embargo, hay otras recomendaciones sobre las que tengo mis reparos. En el apartado II, en cuanto a la actuación de la Administración de acuerdo con el principio de eficacia que el artículo 103.1 de la Constitución propone —razones organizativas, estructurales o normativas—, creo que se está produciendo una especie de actuación que debe corresponder a todos, a la Administración del Estado, sobre las correcciones que tiene que hacer para ser más eficaz, a la fuerzas políticas que representan o que componen los órganos institucionales, a este Parlamento, si la Administración no lo hace, y, también, a la propia justicia cuando se ve una mala actuación. Es decir, ahí hay una frontera que no tengo clara; quizá no haya sido todo lo hábil que es necesario o que, como sólo he tenido un mes para leer el informe no haya podido estudiarlo en profundidad. Con total lealtad tengo que decirle lo que veo claro y lo que no para que haya todas las posibilidades de juego.

Finalizo con el tema de la terminación convencional del procedimiento sobre el que proponen que el propio Defensor del Pueblo pueda estimular o propiciar la celebración de convenios interadministrativos; que además se puede ofrecer como árbitro moral para poder intermediar e, incluso, supervisar el cumplimiento y el seguimiento de los propios convenios. Estamos hablando de procedimientos administrativos complejos, donde participan varias administraciones, que pueden tener una situación complicada. Me gustaría que eso que ustedes proponen aquí como parte final, como conclusión, fuese bastante discutido.

En todo caso, tengo que reconocer que han provocado una discusión que van a forzar a los distintos grupos a la discusión. En algunos casos haremos propuestas que serán diferentes a las que proponen, y, a lo mejor, usted también como persona recién incorporada, se puede haber encontrado con algunas reflexiones que no se había podido plantear. Es una conclusión del equipo que usted ha mantenido.

Creo que podemos estar en el buen camino si mejoramos la relación Defensor del Pueblo-Parlamento y si ayudamos a fortalecer una institución que creo que hoy tiene un alto respeto de los ciudadanos, de los que la utilizan y de los que no la utilizan. Ya me gustaría tener la misma posibilidad en la parte institucional que tengo.

El señor **PRESIDENTE**: ¿Por el Grupo Catalán? (Pausa.)

Por el Grupo Popular, tiene la palabra el señor Gil Lázaro.

El señor **GIL LAZARO**: Con cierta brevedad, quisiéramos comenzar estableciendo dos consideraciones previas. En primer lugar, que asumimos, como es natural, y de manera plena, las valoraciones efectuadas por el Defensor en relación con la tarea desarrollada por sus predecesores, tanto titulares como interinos, por los adjuntos, por todo el equipo humano de la institución. Nos parece que no está de más, nuevamente, volver a señalar el meritorio, el esencial papel desarrollado por la señora Retuerto y por el señor Rovira durante los largos meses que han precedido a esta nueva titularidad de la institución. En segundo lugar, que deseamos dar la bienvenida, cómo no, al nuevo titular, expresarle, sin duda, la consideración que nos merece y el apoyo que en su tarea tendrá de este Grupo Parlamentario a partir de la expresión de esa independencia, que es esencial a la razón de ser de la institución y que es la base de la autoridad moral de la misma.

Corresponde, hoy, desde nuestro punto de vista, dar esencialmente por recibido el informe y formular una aproximación al mismo realizando, quizás, una lectura mucho más de conjunto y entre líneas que literal, para extraer después unas conclusiones de carácter político, en su sentido más noble, que serán planteadas por mi Grupo ante el Pleno de la Cámara y como desarrollo de lo que aquí vamos a señalar.

Creemos haber entendido el mensaje que el señor Defensor del Pueblo ha querido trazar esta mañana y el mensaje subyacente en el contenido mismo del informe si vertebramos esta intervención sobre la base de dos grandes apartados, de dos interrogantes fundamentales: en primer lugar, cuáles son los diagnósticos fundamentales que dimanen del informe y que constituyen, por tanto, una parte básica del retrato principal de nuestra realidad social, y, en segundo lugar, qué objetivos parecen esenciales a la actuación del Defensor en esta nueva etapa que debe actuarse en todo punto como continuidad de lo hecho hasta ahora y también, cómo no, como acentuación y evolución de las posibilidades mismas de la institución en orden al cumplimiento de los fines que le son propios.

Desde la primera de las formulaciones, es indudable que cabría extraer conclusiones o apuntes de conclusiones o diagnósticos en un sentido extremadamente amplio, como amplio es el contenido mismo del informe. Sin embargo, nos parece esencial a la hora de tratar de verificar un retrato aproximado de la realidad social en sus aspectos más dolientes, en sus aspectos significativamente más preocupantes, jerarquizar esos diagnósticos en orden a unas expresiones fundamentales. Y así, señalando, como hemos venido haciendo reiteradamente, que desde nuestro punto de vista la formulación de estos diagnósticos no pretende ser articulada como pliego de cargo contra nadie ni contra nada, ni pretende señalar puntos acusatorios en relación con el actuar de esta o aquella Administración, porque como el propio Defensor del Pueblo nos dice en su in-

forme, y sin menoscabo naturalmente de las responsabilidades concretas que en cada punto corresponde a quienes tienen la misión de gobernar, es lo cierto que muchos de estos diagnósticos surgen de la propia realidad anímica, de la propia evolución de nuestra sociedad, nos parece en primer lugar cualitativamente significativo volver a poner el acento, como hace el informe, sobre la lucha colectiva que la sociedad española, y las administraciones públicas en su cabeza, tienen que desarrollar frente a cualquier fenómeno que comporte una discriminación por razón de raza, tanto formulada en orden a la *victimización* de ciudadanos extranjeros como, igualmente señalado en el informe, de determinadas colectividades nacionales de carácter cultural.

Nos parece esencial decir que no será posible alcanzar ese estadio de sociedad democrática avanzada que nuestra Constitución predica en tanto en cuanto no seamos capaces, entre todos, de alcanzar una verdadera sociedad integrada, donde el principio de igualdad lo sea en función estricta de la consideración del ser humano en su dimensión de tal y donde apuntes espúreos, que puedan venir vinculados a situaciones de naturaleza racial o de localización geográfica, lugar de nacimiento, o de cualquier otro signo, puedan operar negativamente sobre ese principio de integración.

En ese sentido, y como segunda cuestión, nos parece preocupante la realidad que surge de ese análisis de conjunto del informe en cuanto a la debilidad, todavía, de ciertos derechos esenciales de naturaleza social y económica que, por su definición, son determinantes de lo que constituye el principio de igualdad que es, sin lugar a dudas, la base vertebral de toda sociedad democrática.

Las lagunas, deficiencias e insatisfacciones que todavía sigue padeciendo el ciudadano en determinados ámbitos de la educación, de la sanidad o de la vivienda, por citar esencialmente tres que para nosotros constituyen pieza básica de lo que es la traducción práctica de esos derechos de naturaleza social y económica, deben constituir un proyecto de acción de conjunto de todos los responsables públicos, con independencia del signo político de unos o de otros, para tratar, efectivamente, de dar realidad a una visión mucho más reconfortante de la realidad práctica de los mismos.

Nos parece igualmente llamativo, a tenor del informe, la ya reiterada, tristísimamente reiterada, situación en la que se encuentra el derecho a la tutela judicial efectiva. No es posible articular debidamente las relaciones sociales en el conjunto de lo que debe ser, y es, una sociedad democrática sin una tutela rápida, eficaz, pronta y sencilla de la ley como árbitro y garante de esas relaciones sociales. En tanto en cuanto no seamos capaces, entre todos, de avanzar en el camino de superar los obstáculos estructurales que se siguen apreciando año tras año, evidentemente estaremos alejándonos de ese fin esencial de procura de aquella sociedad democrática que constitucionalmente quisimos darnos.

Es para nosotros igualmente llamativo el diagnóstico, el apunte que hace el informe del Defensor en cuanto a la necesidad de buscar equilibrios urgentes o, lo que es lo mismo, mecanismos suficientes de garantía que permitan

hacer coexistir, sin traumas y sin invasiones, lo que es el cuerpo de derechos esenciales de los ciudadanos, especialmente en lo que afecta al derecho a la intimidad, con los avances, necesarios sin lugar a dudas, de ciertas tecnologías, especialmente en el ámbito informático.

Hay que procurar en todo punto que, en el diseño de lo que tienen que ser las relaciones sociales del futuro y las relaciones entre administraciones, no pueda imponerse, simplemente por la vía de hecho o quizá a veces por una inacción material de las administraciones o incluso legislativa de las propias Cámaras, una especie de tiranía de la informática, de dictadura de la informática, que pueda llegar a convertir en mero papel mojado las declaraciones de principio que dan cuerpo y realidad a nuestro sistema constitucional.

Nos parece igualmente urgente seguir avanzando —y queremos subrayar lo dicho, seguir avanzando, porque avances naturalmente se han producido— en todo aquello que concierna a una posibilidad de vertebrar de manera real la actuación de las administraciones públicas en su relación con el ciudadano, en orden a las exigencias inherentes a lo que debe ser una administración moderna, eficaz, democrática y comprometida con la tarea constitucional de servicio al ciudadano y nunca anquilosada en sí misma, ni mucho menos prisionera de una concepción espúrea que pueda llegar a concebir la tarea administrativa como un fin en sí misma.

Nos parece esencial, y en ese sentido es tremendamente significativa a nuestro juicio la llamada de atención que se incorpora al informe, la necesidad de introducir en la actuación de las administraciones y, más allá de eso, en la cultura cívica de nuestro país, un verdadero compromiso con lo que es la dimensión ecológica y de protección del medio ambiente, porque, sin lugar a duda, eso hoy forma parte de lo que debe ser una interpretación avanzada y progresista de la cultura de los derechos humanos.

Finalmente, cómo no —y hemos querido hacer esta última mención en el apartado que nos ocupa—, es llamativa, a tenor de lo dicho en el informe, la apreciación, cada vez mayor en nuestra realidad social, no sólo de lo que es el fenómeno de la pobreza tradicional, sino de los añadidos de esa nueva pobreza, que en función de la situación de determinados colectivos especialmente jóvenes, sin posibilidad de acceso al primer empleo, mujeres separadas después de largos años de convivencia matrimonial, que por tanto tienen dificultades de cualificación profesional para incorporarse al mercado de trabajo, y parados de larga duración esencialmente, constituyen hoy un plus añadido a ese factor de incidencia social negativa de la pobreza tradicional, sobre el que hay que operar con profunda solidaridad, porque evidentemente nuestra democracia y nuestro sistema de relaciones sociales jamás estarán completos en tanto en cuanto no seamos capaces, en función de ese principio de solidaridad, de dar respuestas a las necesidades de estos colectivos.

El segundo de los apartados al que hacía referencia al principio de mi intervención es el que afecta a lo que parecen ser los objetivos esenciales de la actuación del Defensor en esta nueva etapa, tanto para dar continuidad debida

al magnífico trabajo realizado hasta la fecha, como para buscar, como es natural, la mejor fórmula de evolución de las posibilidades de la institución en orden al cumplimiento de sus propios fines.

Desde este punto de vista, nosotros hemos querido entender que, a tenor de lo dicho en el informe y de la intervención del Defensor del Pueblo esta mañana ante esta Comisión, podrían determinarse como siete grandes aspiraciones que en este momento inicial de su mandato el Defensor nos transmite como una especie de programa de gobierno de la institución.

Creemos entender que el Defensor del Pueblo nos ha dicho que es urgente establecer nuevos mecanismos que permitan agilizar la tramitación de las quejas, y nos parece que ésta es una aspiración vertebral, porque el sentido básico operativo de la institución es precisamente dar respuesta a muchos de los que, después de haber acudido a las vías ordinarias de una u otra naturaleza, no han encontrado satisfecha su reivindicación. En este sentido, todo lo que redunde en mejorar esos procedimientos de agilidad en la tramitación, redundará, sin lugar a duda, en el incremento del ya alto valor social y consideración que esta institución merece entre los ciudadanos.

En segundo lugar, hemos querido entender una voluntad, manifestada por el Defensor, de extraer de las quejas análisis y actuaciones de conjunto que permitan atajarlas en su origen, tanto en lo que afecta a la detección de los problemas como al impulso de las soluciones. Nosotros creemos que si ése es un objetivo, es, sin lugar a duda, saludable. No se trata, en modo alguno, de que la institución entre en terrenos y en competencias que son propias de otras instituciones; se trata, sí, de que la institución pueda, efectivamente, trascender en muchas situaciones a la mera expresión de la casuística concreta para ir al fondo de las cuestiones, de las deficiencias, de los vacíos, de las lagunas, de los vicios de actuación que sustancian, motivan o dan pie a esas quejas.

En tercer lugar, creemos que el Defensor se ha comprometido a profundizar en la información al ciudadano sobre su espacio constitucional propio, y especialmente en determinados ámbitos geográficos o sociales en donde parece que todavía no ha llegado en plenitud cuál es la función y las posibilidades mismas de la institución en defensa de los ciudadanos que viven o están sujetos a esos ámbitos de naturaleza geográfica, como por ejemplo el ámbito rural o, como a continuación señalaré, en determinado ámbito de carácter social.

Y es que, en cuarto lugar, y por lo dicho, nos parece esencial, absolutamente esencial, ser capaces de dar realidad en este mandato a una tarea desde luego ya emprendida en mandatos anteriores, pero que hoy a explicitado el señor Defensor del Pueblo cuando ha dicho que pretende incorporar a la tarea de la institución a los sectores de la marginación, para que también esos sectores de la marginación puedan hacer uso de la institución en la defensa de los derechos fundamentales que les son propios.

La incidencia, como recordaba algún otro portavoz, del cuarto mundo en nuestra realidad social, no nos permite, en modo alguno, mirar hacia otra parte o tratar de igno-

rarlo, porque, como también he señalado anteriormente, ese cuarto mundo forma parte de nuestro mundo, es nuestro mundo, y en modo alguno podremos sentirnos satisfechos de la realidad ética, moral política y social de nuestra democracia en tanto en cuanto ese cuarto mundo permanezca ahí con una expresión doliente.

En quinto lugar, hay un objetivo latente en el mensaje que hoy ha dejado planteado el Defensor del Pueblo, y es su compromiso y su voluntad de intensificar y sectorializar su presencia en el Parlamento. Es bueno que eso sea así, pero es, sin lugar a duda, una expresión que no solamente corresponde a la iniciativa del propio Defensor, sino también a la responsabilidad y a la iniciativa de todos los grupos parlamentarios. Hacer más viva, hacer más intensa, hacer más palpable esa condición del Defensor como comisionado de estas Cortes, impone, como también se ha dicho, no solamente la formulación de una ceremonia anual impuesta por el ordenamiento vigente, como es la sustanciación de este informe, sino dar al trámite del mismo probablemente una consideración distinta a la actual, más detallada, más minuciosa, y posiblemente también, como nosotros mismos en otras legislaturas ya hemos dejado constancia y como hoy han anunciado otros grupos parlamentarios, promover esas comparecencias singulares del Defensor al margen de esta comparecencia anual, para que así ese debate y esa comunicación sea mucho más viva.

En sexto lugar, creemos que el Defensor, precisamente en consonancia con los objetivos anteriores, ha anunciado y se ha comprometido a profundizar en una presencia de oficio, en una presencia de «*motu proprio*» en todos aquellos lugares en donde se producen las situaciones sociales más dolientes, y añadiremos nosotros, o donde se hace patente una tarea fiscalizadora sobre la acción de una administración en concreto. Sacar la institución a la calle es, sin lugar a duda, una forma de hacer que esta institución consolide aún más esa valoración social y es, sobre todo, una forma de darle auténtica dimensión al sentido, al alcance y al significado de la misma.

Y, por último, el Defensor ha asumido (y en este sentido en el texto del informe propone un debate) la necesidad de buscar nuevos caminos de actuación del propio Defensor para hacer mucho más operativa la misión que le corresponde desarrollar, y nosotros gustosos entraremos en su momento en ese debate, entendiéndolo que lo que de principio hay que formular es un compromiso para asumir todas las posibilidades de intervención, todas, y son muchas, que la institución tiene en este momento en el estricto marco de su ley orgánica y en el desarrollo del ordenamiento jurídico vigente.

Todo lo dicho, señor Presidente, señor Defensor del Pueblo, puede perfectamente resumirse en dos consideraciones finales, en dos interrogantes últimos que, desde luego, van a ser no punto y aparte, sino punto y seguido, porque enmarcarán lo que será en su momento la intervención que mi Grupo formulará ante el Pleno como consecuencia precisamente del debate de este informe anual. Y esas dos consideraciones de principio, que probablemente los grupos parlamentarios, junto con el Defensor y el Go-

bierno o los gobiernos de las diversas administraciones, debemos comenzar a prefijar, se resumen en dos interrogantes muy concretos: ¿Puede ser aceptable para todos que año tras año se reiteren básicamente las mismas quejas por las mismas causas y, por tanto, se mantengan vivos en nuestra realidad social los mismos negativos efectos? Y, en segundo lugar, cómo estructurar mejor desde el Parlamento, el eco que en la Administración, y también en el Parlamento, deben tener las propuestas y recomendaciones del Defensor.

Estas dos consideraciones y el debate, en el que habrá que profundizar en los próximos meses, pueden perfectamente, en sus objetivos últimos, sintetizarse en algo que el señor Defensor del Pueblo ha dicho esta mañana. Decía el Defensor que evitar que la esencia del espíritu democrático se pierda en meras estructuras formales, es, sin lugar a duda, el motivo-guía de la actuación y de la razón de ser de esta institución. Y nosotros compartimos, sin duda, ese criterio, porque decimos que, junto a eso, hay que hacer, quizá, una expresión, una oración mucho más contundente, porque la democracia no cabe jamás reducirla a tan sólo palabras, gestos o trámites; la democracia no puede ser tan sólo teoría, sino realidad traducida diariamente en las condiciones de vida de todos los ciudadanos. Y traducir diariamente la democracia en mejora de las condiciones de vida de todos los ciudadanos es una tarea que, por delegación de esta Cámara, corresponde, en parte, al Defensor del Pueblo, pero es una tarea que corresponde, en orden, entre otras cosas, a las recomendaciones, análisis y sugerencias del Defensor, llevar a cabo, con una visión amplia, generosa y madura, a todos los grupos parlamentarios.

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

El señor **VALLS GARCIA**: Señor Presidente, señoras y señores comisionados, señor Defensor del Pueblo. Bienvenido a la que fue su casa.

En primer lugar, señor Presidente, quisiera manifestar, en representación de mi Grupo que ostento en este acto, un sentimiento de satisfacción y de esperanza; satisfacción porque los que defendíamos la institución del Defensor del Pueblo mucho antes de que estuviese plasmada en la Constitución, del examen detallado del informe que se nos ha ofrecido hoy y de la atenta escucha del mismo que ha hecho oralmente el Defensor del Pueblo, creemos que la institución ha cumplido y cumple la alta tarea que le encomienda la Constitución y la Ley Orgánica que la rige. Estamos plenamente satisfechos, a pesar de alguna mácula que pueda tener como cualquier obra humana, del valor global de la obra realizada en el último año, que es la que tenemos que analizar hoy. Estamos también convencidos de que la institución del Defensor del Pueblo cumple sobradamente el mandato de estas Cortes constitucionales.

Igualmente, decía que tengo un sentimiento de esperanza; esperanza porque todos aquellos —entre los cuales me incluyo— que creemos que la figura del Defensor del Pueblo no es una figura que tenga que vencer, sino que tiene que hacer algo mucho más noble, que es convencer;

aquellos que creemos que es una magistratura disuasoria, como ha sido calificada, no coercitiva, que va a poner en práctica y sobre la mesa, en el desempeño de su labor fundamentalmente, su «auctoritas»; todos, decía, creemos, estamos plenamente convencidos de que don Fernando Alvarez de Miranda va a desempeñar con estas cualidades la ya empezada actuación como Defensor del Pueblo. Por ello, con esa «auctoritas» personal y de la institución, pensamos que profundizará en la línea de sus antecesores e inclusive, por lo que hemos oído hoy, está dispuesto a incrementar el reconocimiento, el prestigio, la credibilidad que las ciudadanas y los ciudadanos españoles han depositado en esta institución.

Dicho esto, quisiera añadir que cuando alguien se plantea la necesidad de crear una institución es porque la considera útil. Pues bien, en los países de democracia más avanzada (y hay que reconocer que con gran protagonismo por parte de la institución del Defensor del Pueblo español ya en otros países también se está poniendo en marcha esta institución), en los países que gozan de una democracia más avanzada, repito, al configurar la institución del Defensor del Pueblo eran conscientes de que la administración, como toda obra humana, iba a tener imperfecciones. Por tanto, lo que tratan de salvaguardar con la figura del Defensor es que esas imperfecciones no sigan adelante, no se perpetúen. Esa es una de las labores fundamentales que está encomendada al Defensor del Pueblo y que, a la vista del informe que se nos presenta hoy a examen, creemos que ha cumplido con satisfacción.

Dice el informe que quiere representar un sondeo de la verdadera y real situación de los derechos fundamentales en nuestro país. Señor Presidente, señor Defensor del Pueblo, señoras y señores comisionados, desde el estricto análisis, lamentando los fallos y alabando las correcciones que por la institución del Defensor del Pueblo se han llevado a cabo, yo debo decir que nuestro país, con estos fallos menores, pequeños, mínimos o escasos, pero fallos importantes por tratarse de derechos y libertades, nuestro país, repito, goza de buena salud democrática. Estoy absolutamente convencido que a esta buena salud democrática no es ajena, ni mucho menos, la labor de celo y de vigilancia que mantiene la institución del Defensor del Pueblo. Como tampoco es ajena, y así lo reconoce la Memoria, el claro reflejo de la actitud positiva, activa que los responsables de la Administración han desarrollado para poner en práctica las resoluciones, las recomendaciones para corregir estas irregularidades que, por parte de la institución del Defensor del Pueblo, se le han indicado.

Igualmente, mi Grupo ve con satisfacción el deseo del Defensor del Pueblo de salir a la calle, de salir al encuentro del sufrimiento y de la indefensión. Señor Defensor del Pueblo, no ceje en esta noble misión, en la que el Grupo Parlamentario al cual represento en este momento lo apoyará siempre.

Desde el Grupo Parlamentario Socialista también vemos con satisfacción los deseos, por parte de la institución, de agilizar todos los trámites y circunstancias que puedan llevar a cabo para conseguir un más rápido resultado positivo de sus preocupaciones, denuncias y quejas.

Apoyamos ese deseo de divulgación que contribuya a un mayor conocimiento, o a paliar el desconocimiento, a hacer esa labor pedagógica de la cual se habla en la Memoria y se nos ha dicho hoy de nuevo por parte del Defensor del Pueblo, que haga que llegue a un mayor número de ciudadanos el conocimiento de esta realidad, que puede servir, como hemos dicho, para velar por el cumplimiento y el respeto de los derechos fundamentales. Así, estamos convencidos, cambiará un poco el perfil del usuario que se nos ofrece en la Memoria, y así podremos evitar que 9.209 quejas sean desestimadas por no ser correctas.

Igualmente, alabamos y apoyamos la labor de intercambio, de relación, de puesta en común...

El señor **PRESIDENTE**: Señor Valls, ¿no le importaría interrumpir su intervención por cinco minutos para que suspendamos la sesión? (**Asentimiento.**)

Dentro de cinco minutos continuaremos la sesión.

### Se reanuda la sesión.

El señor **PRESIDENTE**: Se reanuda la sesión. Creo que a todos nos han venido bien estos minutos de descanso.

El señor Valls puede continuar con su intervención.

El señor **VALLS GARCIA**: Decía que igualmente alabamos los contactos que el Defensor del Pueblo mantiene con otros defensores del pueblo europeos y de las comunidades autónomas españolas y, especialmente, vuelvo a subrayar, la labor que está realizando de una especie de tutela o, simplemente, ayuda a la creación de defensores del pueblo en países iberoamericanos.

Para terminar con esta primera parte de mi intervención, me referiré a la oferta de discusión, puesta en común o replanteamiento de la figura del Defensor del Pueblo en nuestro país. Mi Grupo ve con buenos ojos esta puesta en común, aunque cree que la figura del Defensor del Pueblo que contempla la Constitución se encuentra perfectamente regulada en la Ley Orgánica y que las funciones que le corresponden las puede realizar y las está realizando, mientras que algunas otras no le son propias.

En este aspecto, si se llega a producir la comparecencia que se ha anunciado y que se pedirá, nosotros rogaríamos a la institución, como máxima conocedora de la realidad, que hiciese una propuesta de hacia qué nuevo modelo de Defensor del Pueblo se quiere ir, porque, indudablemente, estimamos que con la experiencia obtenida es la propia institución la más adecuada para plantear esa modificación, siempre respetando el diseño constitucional.

Entrando en los capítulos del Informe del Defensor, en primer lugar queremos felicitar el celo de la institución en materia de derechos y libertades. Pero mi Grupo, señor Defensor del Pueblo, le va a pedir que, si es posible, incremente este celo, sobre todo en relación con todos los delitos de discriminación, a la protección de los derechos contemplados en el artículo 14 de nuestra Carta Magna, para impedir que alguien incurra en algo tan lesivo, tan aberrante como es la discriminación por nacimiento,

raza, sexo, creencias, etcétera. En este sentido, permítame que le diga que últimamente estamos viendo con preocupación algunos brotes aislados, singulares que no contribuyen en nada a favorecer una convivencia en paz y en tolerancia, este año que celebramos la tolerancia.

Permítame que le diga una cosa. Es posible que no sea misión del Defensor del Pueblo, pero quizá debiera demostrar de vez en cuando algún rechazo tajante de algunas manifestaciones aisladas que se han producido. Me estoy refiriendo en concreto a alguna de máxima difusión que ha tenido lugar esta última semana. No se puede insultar a nadie llamándole negro porque no meta un gol. Es impensable que se pueda permitir esto. Por tratarse de una actividad con gran difusión y publicidad, ha sido ampliamente recogida por todos los medios de comunicación. Es verdad que lo único que hace esta declaración es calificar como se merece a quien la efectúa.

En este mismo apartado, mi Grupo felicita al equipo anterior por la iniciativa que tomó de actuar de oficio con motivo del fallecimiento de algún niño, por negarse sus padres a que se le aplicasen las medidas médicas oportunas alegando motivos religiosos. Igualmente nos parece oportuno el criterio —quiero recordar, de 1977— de la Fiscalía del Estado en esta materia. Creemos que cuanto se haga en favor de los menores es poco.

Siguiendo con otro orden de cosas, no tenemos más remedio que hablar de los fallecimientos de internos. Afortunadamente, las situaciones de todos los que han concluido sus procesos judiciales han sido aclaradas en el sentido de que estos asesinatos fueron producidos por los propios penados o se debieron a otros motivos, pero siempre fueron ajenos totalmente al celo de los vigilantes y de los funcionarios de prisiones.

Se ha puesto antes de manifiesto —y yo también quiero hacer hincapié en ello—, en el capítulo de malos tratos, la incidencia y relevancia de algunos de los que efectúan los policías municipales. Muchas veces la policía municipal puede verse como algo más lejano de la institución, lo cual nos preocupa, al igual que las denuncias por malos tratos de vigilantes de empresas de seguridad. En este campo —aunque hay que mantener un difícil equilibrio entre facultades y obligaciones que tienen estos funcionarios o estos vigilantes jurados para proteger la vida y la integridad, tratando siempre de que tengan un trato escrupuloso con respecto a la dignidad de la persona— en algunos casos hay que actuar con energía y pueden causarse algunas lesiones. Me parece que es también importante la labor que desempeña la institución velando por el cumplimiento exacto de sus funciones encomendadas por la ley.

Me he referido de pasada a los funcionarios del prisiones, y es satisfactorio denotar que cuando ha habido actuaciones judiciales iniciadas por estos casos en su inmensa mayoría han sido sobreesididas. Me parece de alabanza la recomendación elaborada por el Defensor del Pueblo para procurar que se lleven con la máxima delicadeza las medidas coercitivas previstas en el artículo 45 de la Ley Orgánica General Penitenciaria.

Respecto a la libertad y a la intimidad, afortunadamente no encontramos grandes dislates. Sí quisiera detenerme un

momento —esto de hablar el último tiene el inconveniente de repetirse con respecto a lo que han dicho algunos preopinantes— sobre el derecho a la tutela judicial efectiva. Los casos del Colegio de Abogados que retiraron el turno de oficio de una manera unilateral, me parece que no han sido suficientemente subsanados en cuanto a la rapidez. Es verdad que ha habido acuerdos posteriores y que en la actualidad están subsanados, pero creo que ésta es una denuncia destacable porque igualmente viola un derecho constitucional muy importante.

Me ha llamado la atención —me parece que es en la página 71, pero no estoy seguro— la recomendación del Defensor del Pueblo para la reforma del artículo 106 del Estatuto General de la Abogacía. También es verdad, según mis noticias, que esta reforma tiene que venir a propuesta del propio Consejo General de la Abogacía. La Administración, que es por lo que yo me he interesado en el tema, lo único que tiene que hacer es aprobarla, pero, si es así, yo instaría al Defensor del Pueblo a que reiterase esta necesidad porque, desde mi punto de vista, se está rozando por lo menos el derecho constitucional.

Quiero destacar que en el tema penitenciario se han dado, fruto de la labor del Defensor del Pueblo, pasos importantes respecto a una mejor sanidad penitenciaria y las actividades laborales, educativas, etcétera. Insistimos en que el Defensor del Pueblo extreme sus recomendaciones en un punto fundamental: en el tema de las mujeres presas, de la mujeres en prisión.

Acepto con mucho gusto y complacido —así tengo que reconocerlo— la matización que ha hecho el Defensor del Pueblo en su informe oral respecto al escrito en cuanto a lo que, desde nuestro punto de vista, podría ser una extralimitación en el Informe respecto a las listas de espera. Como el Defensor del Pueblo ha hecho esta mañana una matización, la suscribo totalmente y, además, se la agradezco profundamente.

Respecto a las oficinas de farmacia, sugeriría a la institución que siga con ese celo para procurar una mayor, más flexible o total liberalización de la autorización de las oficinas de farmacia.

Como el año pasado me referí, al citar a la administración educativa, al retraso en el abono de las becas, veo igualmente con satisfacción que una iniciativa del Defensor del Pueblo ha conseguido ya que por lo menos —según se reconoce en la Memoria— el 77 por ciento de los becarios reciban su importe en diez días. Es verdad que todavía quedan dilaciones y me parece importante que se continúe por esta misma vía.

Sin extendernos más en este primer trámite parlamentario, quisiera dedicar una última consideración a las páginas finales del Informe.

Decía al principio que lo veía con esperanza y es verdad que la misma se basa en la figura del Defensor del Pueblo, pero también, como indicaba anteriormente, en la respuesta que estamos viendo por parte de la Administración a las sugerencias, quejas e iniciativas del Defensor del Pueblo. De ahí que me detenga un segundo en dos cuadros de la Memoria.

En el cuadro número 4 es de destacar que de un total de 6.113 quejas, en 2.721 era correcta la actuación de la Administración y que se han subsanado 1.999. Es decir, ya tenemos que casi un 75 por ciento de las quejas no eran tales o están subsanadas. Sobre todo, yo destacaría un aspecto muy importante: Únicamente no se ha subsanado el 1,21 por ciento de las quejas. Ese diálogo entre Defensor del Pueblo y las distintas administraciones —puesto que en este cuadro nos estamos refiriendo a toda la Administración pública— me parece muy positivo y sólo quiero mostrar mi extrañeza de que entre las no subsanadas destaquen trece quejas presentadas ante el Consejo General del Poder Judicial. Me extraña que en esta parte de la Administración no se haya subsanado ninguna. No sé si el Defensor del Pueblo se refería a este cuadro cuando decía que había algunas cifras equivocadas. Puesto que veo caras de extrañeza, diré que me estoy refiriendo a la página 805 y que, en caso de no ser así, estoy dispuesto a retirar todo lo dicho, como es lógico. Quiero decir que frente a esta labor de buena comunicación entre las distintas administraciones y el Defensor del Pueblo, destaca una institución que no ha subsanado ninguna de sus actuaciones a instancias del Defensor del Pueblo.

Esto contrasta igualmente al pasar al cuadro siguiente y ver que al referirse a la institución por excelencia a la que se le dedican más críticas desde esta Comisión, cual es el Gobierno de la Nación, se han subsanado 1.400 quejas, un 37 por ciento y que únicamente ha dejado de subsanarse un 1 por ciento de las mismas. El mismo criterio podemos ver respecto a las sugerencias. Por lo tanto, esta subsanación nos parece muy positiva y viene a demostrar, como decía al principio de mi intervención, la utilidad de esta institución.

Por ello, señor Presidente, si los ciudadanos confían en la institución, si hemos dicho que el titular con su «auctoritas» puede desarrollar plenamente su función; si vemos que el equipo humano que hay detrás del Defensor del Pueblo colabora a ello y la Administración también desde el punto de vista de alguien preocupado por la defensa de los derechos y libertades en su país, puede ser un motivo de esperanza este informe que debatimos hoy.

El señor **PRESIDENTE**: Para un turno de réplica, tiene la palabra el señor Defensor del Pueblo.

El señor **DEFENSOR DEL PUEBLO** (Alvarez de Miranda y Torres): Gracias, señor Presidente, señorías.

Las intervenciones de los distintos representantes de los grupos parlamentarios han sido para mí no solamente interesantes desde el punto de vista de la aportación de ideas respecto del informe que se ha presentado y debatido esta mañana, sino que también ha sido muy grato escucharles a todos las palabras de reconocimiento y de aliento para la institución; reconocimiento que es justo en la medida en que el equipo que ha venido trabajando hasta que yo me incorporé a la institución del Defensor del Pueblo lo ha hecho con grandeza y solidaridad y, como yo he dicho en alguna ocasión, con verdadero espíritu de servicio de Estado. Por ello me siento doblemente satisfecho, porque el reconoci-

miento de S.S. S.S. viene a completar la visión que yo he tenido siempre de la labor que ha realizado este equipo.

Quisiera contestar a cada uno de los señores representantes de los grupos parlamentarios en la medida en que yo pueda aclarar alguno de los problemas que han planteado, aunque en muchos de los casos han sido afirmaciones de identidad con las directrices del informe; ha habido alguna sugerencia que ha de ser tenida en cuenta y ha habido también algún interrogante sobre la posibilidad, como sugería el representante del Grupo Parlamentario de Izquierda Unida, de completarlo en sucesivas comparecencias. Yo le agradezco que lo haya planteado así porque estoy dispuesto a venir aquí con los adjuntos cuando ustedes me lo pidan para tratar estos temas puntuales que son motivo en estos momentos de una cierta reflexión y para debatir el campo amplio que aquí se ha presentado sobre las reflexiones que se sitúan al final del informe.

Quiero empezar diciendo que estas reflexiones del final del informe, como ustedes han podido comprobar, son el resultado de unas jornadas que se celebraron, en el mes de julio de 1993, en la cátedra Joaquín Ruiz-Giménez, de las que han salido estos comentarios. No sé si el lugar apropiado ha sido el del final del informe, porque pueden parecerles conclusiones. Son reflexiones que se exponen para discutir, no con carácter definitivo. En ese sentido se han recogido en el informe del Defensor de una manera expresa. Eso es, evidentemente, materia de discusión y de reflexión. No son conclusiones propias de una labor desarrollada en la institución del Defensor, sino que son consecuencia de unas jornadas de estudio que nos han sugerido algunos puntos en los que nos mantenemos sobre los que se podrá discrepar, pero que nos parecen importantes para reflexionar.

Al representante de Coalición Canaria quiero agradecerle su defensa de la institución y las palabras que nos ha dedicado con esas referencias que empezó haciendo sobre las reflexiones contenidas en este capítulo III y último del informe en relación con los problemas que allí se contemplan, que pueden ser objeto —y desde ahora me ofrezco a ello— de una comparecencia concreta para tratar de dichos temas que en estos momentos nos preocupan y que nos pueden hacer reflexionar a todos.

En cuanto al aspecto que señalaba S. S., hay dos tipos de observaciones: la primera, la defensa de los intereses colectivos. Se extrañaba S. S. de que no hubiera aparecido en el informe de 1994 alguna referencia al problema del PSV. Quiero recordarle que fue recogido de una forma extensa en el informe de 1993, que fue cuando se planteó. Desde entonces, ustedes recordarán que intervino la autoridad judicial y que, por tanto, está pendiente el proceso de esa enorme y compleja operación. Según parece, el gerente de esta sociedad está ahora en prisión y, como ustedes conocen, desde el momento en que se produce la intervención judicial nosotros nos tenemos que abstener. Por ello, le quiero recordar que en el año 1993 hubo una extensa referencia al problema del PSV.

El señor Mardones ha destacado la posibilidad de instar a la función arbitral del Defensor del Pueblo, que nosotros planteamos en esas reflexiones. En estos momentos en los

que estamos asistiendo —y ello ocurre en todo el mundo civilizado con relación a los problemas jurídicos— a un agobio y a una tensión en la tutela judicial efectiva, a una verdadera plaga en los tribunales muy difícil de resolver, una solución a considerar sería realizar una labor de arbitrio por parte del Defensor del Pueblo. En el Derecho anglosajón hoy es bastante corriente acudir a este tipo de mediaciones para resolver gran parte de los conflictos que se plantean. Entre nosotros esto no está introducido de forma tan amplia como en otros países. La posición del Defensor del Pueblo en su función arbitral podría ser objeto de reflexión cuando se realicen esas comparecencias puntuales.

El señor Mardones echaba en falta en el informe también una referencia a las quejas sobre los tributos en las comunidades autónomas. La mayor parte de estas quejas relativas a temas tributarios las reciben las comunidades, pero es verdad que cabría recoger en el informe, de forma más expresa y coordinada, una referencia a esos tributos y a lo que ello significa desde el punto de vista del informe para el Defensor.

En cuanto a la referencia que ha hecho el representante del Grupo Vasco (PNV), que solicita —y yo coincido con él— que no se haga de la comparecencia del Defensor del Pueblo y de este informe un tratamiento rutinario, creo que eso lo podremos soslayar con las fórmulas que ustedes están sugiriendo. No vamos a hacer de esto una rutina. El Defensor del Pueblo tiene esta obsesión en estos momentos; en más de una ocasión he dicho que no debemos limitarnos a convertir la institución del Defensor del Pueblo en un departamento administrativo más. No debemos burocratizarnos; tenemos que tener una sensación distinta de lo que son las quejas. La queda es algo vivo; detrás de cada queja muchas veces hay un drama humano, que no podemos estudiar simplemente como un expediente administrativo. En ese sentido, quiero decirles que los funcionarios de aquella institución están imbuidos de un cierto mesianismo específico en la defensa de los derechos humanos y eso es lo importante en estos momentos. Hay que eliminar la rutina, despojarnos de esa burocratización e ir, de verdad, a lo que cada queja significa en sí misma, y no solamente recibirla y ser una correa de transmisión, recibirla, como si fuera un correo, y contestarla de una manera automática, sino que debemos meternos de lleno en los problemas, estudiarlos, y de esta manera se podría humanizar incluso el propio informe del Defensor del Pueblo.

La intensificación de relaciones entre la Comisión y el Defensor del Pueblo es algo que se ha hablado tantas cuantas veces ha comparecido ante esta Comisión. Lo veo en las referencias que hay de los años anteriores. Por parte del Defensor siempre hay la mejor disposición. Por otro lado, el año pasado se compareció de la manera que se solicitó por la Comisión y, si no me equivoco, hubo otra comparecencia ante la Comisión de la mujer. Estamos abiertos a cualquier otra sugerencia que se nos pueda hacer por parte de la Comisión y a la que nosotros podamos contribuir solicitando, si el Presidente, la Mesa y la Comisión lo aceptan, una serie de comparecencias.

Quisiera decirles que, una vez terminado este informe del Defensor del Pueblo, uno de los asuntos que tiene en la

cabeza quien les habla es hacer una cierta reorganización de las áreas de la casa, que no coincide plenamente con lo que son las áreas administrativas del propio informe. Esta fue una decisión que se adoptó ya hace tiempo y se trataría de reorganizar esas áreas, de darles una mayor fluidez. En concreto, se separarían las quejas dirigidas a temas relativos a *Defensa de las dirigidas a temas relativos a Interior*; fundamentalmente, me refiero a extranjería, en lo que quiero poner especial énfasis. Todo lo relativo a extranjería, a emigrantes, tiene para la Administración un tratamiento especial, es examinado de forma minuciosa por el Defensor del Pueblo, que sigue esto con todo detalle. Se trataría incluso de examinar la posibilidad de crear una nueva área en la línea que algunos de ustedes han señalado: la preocupación que tiene el Defensor del Pueblo por los nuevos problemas que se plantean en el medio ambiente, la ecología. Todo esto quisiera someterlo a su consideración y les pediría, en el momento que parezca más oportuno, venir a reflexionar en voz alta sobre esta posibilidad de reestructuración del trabajo, para evitar esa rutina a la que algunos se referían.

Tendríamos que reforzar, efectivamente, las actividades de investigación, y en ese sentido yo quiero decirles que en los cinco meses que lleva quien les habla en la responsabilidad de la institución del Defensor del Pueblo, totalmente apoyado por todos los equipos de aquella casa, ya hemos salido. Hemos visitado cárceles, hemos visitado centros de internamiento, hemos visitado centros de emigrantes... Creo que es importante que salgamos en busca de eso que a veces no nos llega, fundamentalmente en los núcleos de marginalidad. Realizamos una visita al barrio de La Celsa, que yo creo que fue bastante efectiva para ayudar a resolver los problemas que allí tenían planteados, y nos proponemos hacer esto con mucha mayor asiduidad. Tengan en cuenta que, en estos momentos, los equipos de las distintas áreas del Defensor del Pueblo se están dedicando a hacer estas visitas de una manera intensa. Hemos reforzado el área de justicia con unos funcionarios que, durante toda la semana, se dedican a visitar cárceles y centros penitenciarios españoles y que yo creo que van a producir una labor importante en relación con lo que es la inmediatez de los problemas que se plantean en los centros penitenciarios. A su vez, las otras áreas, tanto la de defensa, en relación con centros de emigrantes, el área de sanidad, o el área de administración territorial, están constantemente saliendo a la calle, es decir, no nos estamos limitando a recibir las quejas, sino que estamos saliendo a la calle. Esta es una realidad que, me imagino, dará sus resultados al término de este período que estamos afrontando.

Se nos dice que el Defensor del Pueblo es la larga mano del Parlamento, y nunca mejor dicho. Nosotros no somos otra cosa que unos órganos auxiliares constitucionales y, realmente, en lo que podemos, somos la representación de estas Cortes Generales.

Se ha hecho una petición al Defensor del Pueblo en el sentido de ver qué se puede hacer en relación con las actuaciones que no ha subsanado la Administración, tema que podría ser objeto de otra comparecencia. Aquí tenemos la lista de las recomendaciones subsanadas, si bien ha

habido otras que han sido rechazadas; 61 de las recomendaciones planteadas, no procedentes solamente del año 1991, han sido aceptadas por la Administración. Además de ello, lo cierto es que también el Defensor del Pueblo ha actuado, mediante una comunicación más fluida, con los propios quejosos que acuden a la institución. Tengan ustedes en cuenta que a la institución no sólo se acude con escritos. En el año 1994 ha habido 5.330 visitas personales, que han sido atendidas en la casa, y en lo que va del año 1995 ha habido 521 visitas en el mes de enero y 732 en el mes de febrero, siendo las llamadas telefónicas atendidas 6.928. Es decir, no debemos de ver, pienso yo, la institución del Defensor del Pueblo reflejada exclusivamente en las quejas. Efectivamente, existe una actividad de ese tipo, pero también lo es la de recibir todo lo que se nos dice tanto por escrito como oralmente. Yo he recibido a personas que, en un momento determinado, han querido acudir a la institución con una queja urgente, y los adjuntos y todas las áreas están siempre con las puertas abiertas para recibir a quien viene con una petición concreta.

El representante de Izquierda Unida, señor Ríos, ha hecho un análisis detalladísimo de todo el informe y yo estoy absolutamente de acuerdo en las grandes líneas que él ha señalado.

La insistencia en lo que se llamaba la incidencia, cada vez mayor, en las zonas de marginalidad, me parece que es algo que se decía en el informe, que lo he subrayado en la intervención y que ahora quiero volver a reiterarle. Estoy de acuerdo. La institución está consolidada en la medida en que sirve para ejercitar y para ser, diríamos, ese aparato de mediación, ese colchón de mediación, esa ayuda a los derechos fundamentales de los ciudadanos ante la Administración.

¿Tenemos que resituirla? Yo creo que sí debemos resituirla, con esa autocrítica, que es necesaria y que yo creo que debemos hacer. Somos los primeros en tener esa conciencia de la necesidad de la autocrítica.

En relación a la proporción de las quejas que señalaba, en cuanto colectivas, que destapan problemas puntuales importantes, es cierto que las quejas colectivas siempre se han considerado como un pulso de unos problemas que son los que deben afectar de manera importante a grupos sociales y que hemos de contestar con esa misma prontitud, con esa misma urgencia y con esa misma eficacia.

No nos debemos de enquistar, ciertamente. Tenemos que aproximarnos más a los ciudadanos. Es cierto que quizás, hasta ahora, no se haya utilizado el vehículo de las ONG, pero a mí me parece un vehículo muy utilizable, no solamente me parece, sino que en varias ocasiones, en las visitas ante las distintas comisiones que han llegado a la institución de derechos humanos o de distintos colectivos, no es una cosa que se esté improvisando ahora, sino que se ha venido haciendo desde hace tiempo, se tiene esa relación, y no nos olvidemos que, a través de esas ONG, son los vehículos en los que nos llegan gran parte de las quejas, sobre todo en lo relativo a conocimientos de situaciones de irregularidad, sobre todo en la situación que afecta a los extranjeros y a los emigrantes, que es una cosa que nos hemos planteado, como decía antes, de forma muy prioritaria,

y que, honradamente, debemos decir que en el tiempo que se está actuando en el año 1995 la respuesta que estamos recibiendo por parte de la Administración es bastante aceptable.

En primer lugar, ustedes conocen casos de distintos emigrantes que en un momento de expulsión han acudido al Defensor del Pueblo, que ha podido, con la urgencia que el caso requería, movilizar los resortes que eran en aquel momento precisos para paralizar la expulsión, y en este sentido hemos conseguido evitar varios casos notorios de expulsiones injustificadas. Como ustedes podrán recordar, está el caso del senegalés que quiso venir a España a someterse a una operación quirúrgica y que por un mal entendido, según parece, de la burocracia de Barajas no se le admitió, pero inmediatamente, en cuanto fue puesta en conocimiento de las autoridades gubernativas la situación en que se encontraba, se pudo conseguir el ingreso, y en estos momentos está autorizado a venir a España para realizarse esta operación.

Lo mismo puedo decir a ustedes, por ejemplo, de nuestra visita a las dependencias que existen en el Aeropuerto de Barajas, que no eran realmente un modelo de limpieza ni se podían mostrar como algo exportable ante los extranjeros que eran allí retenidos de forma provisional. Después de esta visita se envió una nota a las autoridades competentes y se ha conseguido que unos locales que estaban terminados, pero no amueblados, según la nota que acabamos de recibir del Ministerio de Obras Públicas, la Agrupación de Aeropuertos los habilite para que quienes tengan que pasar allí estas horas tengan una menor incomodidad, porque comodidad nunca van a tener.

Me decía el señor Ríos que no se han tratado temas de corrupción. Creo que se ha tratado todo lo que ha llegado en relación con la corrupción al Defensor del Pueblo. Si no ha llegado más, entonces no lo hemos podido enfocar. Tengan en cuenta que estos temas normalmente están sometidos a los tribunales y esto veda, evidentemente, la intervención del Defensor del Pueblo: si los hubiéramos iniciado, tendríamos que paralizarlos y, si no, no podríamos iniciarlos.

Las listas de espera en medicina —ya lo hemos hablado— es un tema que seguimos muy de cerca, y el señor Valls lo recordaba. Señor Ríos, vamos a seguir en ello insistentemente para ver cómo lo podemos resolver. No es fácil porque es un problema que muchas veces excede a la propia voluntad de la Administración sanitaria, pero en los casos en que se presentan características de tipo específico que llaman la atención del Defensor sí que lo hacemos.

En cuanto al medio ambiente, hay un creciente aumento de quejas. Ya le he explicado la intención de crear un área específica que quizás al principio no tendrá un excesivo desarrollo, pero que, de cara al futuro, me parece que es uno de los temas que más importancia puede tener para el Defensor del Pueblo.

En relación con los recursos de amparo, lo que ha pasado es que la mayor parte de los que se nos han planteado ha sido una especie de recursos contra sentencias que ya han sido dictadas y no nos cabía intervenir. Realmente, no era otra cosa lo que se nos pedía.

Los recordatorios de deberes legales y las sugerencias —estoy de acuerdo con la sugerencia del señor Ríos— deberíamos destacarlos de una forma más detallada en el informe. Me parece que no solamente debemos de dirigirnos a las recomendaciones, sino también a este tipo de actuaciones, como son las sugerencias o los recordatorios. Creo que quizás para el futuro —y lo digo ahora, después de haberlo comentado con los adjuntos y de escuchar las sugerencias que están haciendo en esta Comisión— deberíamos cambiar la estructura del informe. Es un informe excesivamente minucioso. Es el detalle de una cantidad de actuaciones en quejas que no hay posibilidad humana de asumir ni en un mes, como usted dice, ni en varios meses. Es un material que sirve para eso fundamentalmente: para que los parlamentarios, los Grupos y los señores Diputados o Senadores tengan la oportunidad, a través de este informe, de hacer las interpelaciones ante los Plenos o en Comisiones que consideren oportunas. Creo, honradamente, que para el futuro deberíamos pensar en una estructura distinta del informe, con un mayor planteamiento de las cuestiones generales, sin abandonar las estadísticas siempre reveladoras y, sobre todo, dialogando los problemas que se nos podían plantear en la Comisión, destacando los problemas que hemos tenido con la Administración y haciendo un poco más vivo un informe que es excesivamente frío desde esa perspectiva.

El señor Gil Lázaro, del Grupo Popular, ha tenido palabras de agradecimiento para esta institución y yo quiero reconocer y agradecer estas palabras, porque son un estímulo para todos nosotros. La labor que se hace muchas veces queda en fríos escritos, en los que no se puede apreciar algo de calor. Quisiéramos dar a la actuación del Defensor y a estos informes más calor humano.

En el diagnóstico y en las objeciones a los informes que se hacen por parte del Grupo Popular, coincidido plenamente. Las siete observaciones que se hacen sobre la lucha colectiva, la discriminación, la necesidad de una sociedad integrada, la preocupación por la debilidad de los derechos que componen el principio de igualdad, el derecho a la tutela judicial efectiva, lo asumimos y en la medida de nuestras posibilidades intentaremos proyectarlo en las futuras actividades de la defensoría del Pueblo; esto es, el respeto a la intimidad, avance en la vertebración de la Administración, el compromiso con el medio ambiente, la solidaridad y las aspiraciones que señalaba respecto del Defensor del Pueblo.

Los interrogantes. ¿Es aceptable que se reiteren las mismas quejas? Yo no sé si es aceptable o no; es una realidad que intentaremos resolver entre todos. Ustedes son los que tienen mucho más protagonismo que el Defensor del Pueblo en este aspecto; son ustedes los que tienen la posibilidad de plantear, a través de los cauces parlamentarios, aquellos casos que se consideren relevantes dentro del informe del Defensor para poder actuar de forma que no se vuelvan a repetir estas mismas quejas. Parece que, efectivamente, el hombre es el animal que tropieza dos veces en la misma piedra. La Administración no sé cuántas veces tropieza en las mismas quejas, pero entre todos vamos a intentar evitarlo.

¿Reestructurar las quejas? Me parecería bueno reestructurarlas y, como antes le indicaba, en esa línea vamos a trabajar.

Evitar los formalismos y descender a lo que usted llamaba la realidad diaria. Esa realidad diaria es la que nos preocupa, es la que quisiéramos resolver entre todos.

En relación con las observaciones del señor Valls, del Grupo Socialista, que ha hecho un examen global y considera correcto el informe de este año de la defensoría, yo se lo agradezco, es un estímulo. También señalaba la esperanza. Esa es una de las virtudes que uno debe practicar en política con mayor asiduidad, porque si la desesperanza nos llega se producirá una paralización total. La esperanza debe ser constante, renovada. Debemos ver en esa esperanza un estímulo para el trabajo.

He dicho que hay que profundizar en la línea de los antecesores. Así lo voy a hacer con el apoyo de todo el equipo en la salvaguarda de los derechos humanos.

¿El país goza de buena salud democrática? En líneas generales, estoy de acuerdo con el señor Valls. Hay aspectos concretos que aquí señalamos, pero esta realidad no hay que hurtarla: goza de buena salud democrática.

Deseo de salir a la calle. Ya se lo he indicado. La agilización de los trámites. Sería importante tener la posibilidad de agilizarlos y en ese aspecto estamos estudiando, dentro de la estructura de la institución, unas fórmulas para poder lograr mayor agilidad y que no caigamos, y crean que ésta es mi obsesión, en el mismo defecto de la Administración de eternizarnos en las respuestas. Tenemos que ser ágiles y contestar cuando una queja no es admisible, tenemos que contestar lo más rápidamente posible y estudiar a fondo aquellas otras quejas que tengan un contenido. Lo que no podemos es estar en estos momentos denunciando la falta de rapidez en la contestación de la Administración e incurrir nosotros en ese mismo defecto. Eso nos produce a todos en la casa verdadera irritación e inquietud, porque es uno de los principales problemas que tenemos actualmente.

En cuanto a los contactos del Defensor del Pueblo con las autonomías, ustedes saben perfectamente que es un capítulo que se lleva, desde hace tiempo, con un gran rigor y con unas relaciones magníficas. Desde que me he incorporado a la defensoría he visitado a la Comunidad Valenciana, he estado con el Diputado del Común de la Comunidad canaria y pienso ir, en breves días, a la Comunidad extremeña y a la andaluza.

Sobre las relaciones con Iberoamérica, hay que reconocer que ha sido un planteamiento que se ha hecho muy bien por los adjuntos y se ha llegado a una autoridad moral en las distintas comisiones, procuradurías y defensorías de Iberoamérica en que el Defensor del Pueblo es un dato casi, diría, inexcusable para cualquier tipo de actuación que se está realizando. Por parte de algunos de los adjuntos y de los ex-defensores, se está asesorando en Bolivia para la ley del Defensor del Pueblo, se está intentando plantear el problema en Venezuela, en Chile; incluso se ha asesorado también a Rusia. De manera que, como les decía, tenemos un gran prestigio moral y científico y eso es debido, fundamentalmente, a la labor de quienes me han precedido en este cargo.

En cuanto a la comparecencia sobre las reflexiones finales, señor Valls, estoy a su disposición. Creo que estas reflexiones finales, como les decía antes, son lo que son, reflexiones finales, para estudiar la adecuación a la ley 30/1992, para buscar una mayor fuerza en el control de las empresas privadas cuando realicen servicios públicos. Ahí ha habido actuaciones que han sido puntuales en relación con la empresa Iberdrola, en el caso en que esta empresa ponía en tela de juicio la competencia de la institución del Defensor para intervenir en algunos de los problemas que afectaban a su cometido. Creo que en este tema del sector eléctrico está perfectamente claro que siendo un servicio público tiene un carácter que justifica la configuración y el objeto de la intervención del Defensor del Pueblo. También pasa lo mismo con alguna de las otras actuaciones que ha tenido en protección de intereses colectivos, como es el caso de Unelco en Canarias, en el que ha tenido que intervenir el Defensor del Pueblo para defender los derechos de tercera generación, porque había una polución ambiental grave en algunas de las zonas a las que afectaba la actuación de esta empresa.

Señor Valls, en cuanto a la actuación de los menores en la declaración sobre actuaciones y excesos verbales, el fallecimiento en las prisiones, los malos tratos, los vigilantes y las empresas de seguridad, todo eso, como usted bien dice, está recogido y detallado en el informe. He aludido a ello en la exposición anterior a estas palabras.

En relación con la reforma del Estatuto General de la Abogacía, es un problema que nos preocupa. Hemos tenido contactos con el Presidente del Consejo General de la Abogacía para buscar una fórmula que agilice los trámites. A veces hemos encontrado una cierta resistencia, entre entidades que son un tanto morosas en responder al Defensor del Pueblo, de algunos colegios de abogados, lo que nos preocupa, porque a veces se les ha hecho hasta tres requerimientos y no han contestado. Ese es uno de los temas que me propongo presentar en una sesión específica de lo que

en estos momentos estamos compulsando, que es la morosidad en las contestaciones de la Administración y de otras entidades. Creo que esto es importante porque son ustedes, señores Diputados y señores Senadores, quienes nos pueden ayudar a reformar y, quizá, a forzar a la Administración en algunos casos de morosidad inexplicable. Pero como les digo, creo que sería mejor dejar eso como objeto de una comparecencia específica, cuando tengamos realmente la oportunidad de vernos para hablar sobre todas estas reflexiones que les ha sugerido el capítulo III del informe. Lo mismo podemos decir en relación con la sanidad penitenciaria, con las mujeres presas, con la oficina de farmacia.

Creo que no me dejo nada, y si me dejo algo espero que ustedes me perdonen. Quisiera haber entendido el mensaje de SS. SS., en el sentido de dar un aliento, pero de responsabilizar al mismo tiempo a la institución con sus propias obligaciones. Puedo asegurarles que paso a paso, como nos permitan nuestras fuerzas y nuestros medios, estas sugerencias que ustedes nos están haciendo, estas indicaciones serán recogidas de una forma plena y vamos a intentar subsanarlas en lo que tengan de defecto, completarlas en lo que tengan que completarse y discutir con ustedes las nuevas vías que puedan realmente dar al Defensor del Pueblo, como institución, la posibilidad de ejercer esa gran misión de alto comisionado de las Cortes Generales en defensa de los derechos humanos de la persona, que es la misión que nos convoca aquí.

Muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Defensor del Pueblo. Con esto terminamos el orden del día, aunque sin duda le tendremos en muchas otras ocasiones con nosotros.

Se levanta la sesión.

**Eran las dos y treinta y cinco 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