



DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Año 2011

IX Legislatura

Núm. 202

DE RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO

PRESIDENCIA DE LA EXCMA. SRA. D.^a CARMEN MARÓN BELTRÁN

Sesión núm. 8

celebrada el martes 21 de junio de 2011
en el Palacio del Congreso de los Diputados

ORDEN DEL DÍA:

Elección de vacantes. Mesa Comisión:

Elección de la vicepresidencia primera de la Comisión. (Número de expediente del Congreso 041/000035 y números de expedientes del Senado 570/000003 y 571/000003.) 2

Comparecencia de la señora Defensora del Pueblo en funciones (Cava de Llano y Carrió), sobre informe del Defensor del Pueblo correspondiente a la gestión realizada durante el año 2010. A petición propia. (Número de expediente del Congreso 260/000004 y número de expediente del Senado 780/000004.) 2

Página

Se abre la sesión a las once de la mañana.

ELECCIÓN DE VACANTES. MESA COMISIÓN:

— ELECCIÓN DE LA VICEPRESIDENCIA PRIMERA DE LA COMISIÓN. (Número de expediente del Congreso 041/000035 y Números de expedientes del Senado 570/000003 y 571/000003.)

La señora **PRESIDENTA**: Se abre la sesión de la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo. Antes de iniciar la presentación del informe por la Defensora del Pueblo, que forma parte del orden del día y es el objeto principal de esta sesión, vamos a proceder a la elección de la Vicepresidencia Primera de esta Comisión. La candidatura ha recaído en don Jesús Martínez Herrera. Ya he hablado previamente con los grupos y propongo su aprobación por asentimiento. (**Asentimiento.**) Recibida esta afirmación por parte de los grupos parlamentarios, proclamamos vicepresidente primero de esta Comisión a don Jesús Martínez Herrera, que puede ocupar ya su puesto. (**El señor vicepresidente primero ocupa su lugar en la Mesa.**) Le damos la bienvenida y, si les parece correcto, suspendemos brevemente la sesión para recibir a la Defensora del Pueblo si les parece correcto. (**Pausa.**)

COMPARECENCIA DE LA SEÑORA DEFENSORA DEL PUEBLO EN FUNCIONES (CAVA DE LLANO Y CARRÍO), SOBRE INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO CORRESPONDIENTE A LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE EL AÑO 2010. A PETICIÓN PROPIA. (NÚMERO DE EXPEDIENTE DEL CONGRESO 260/000004 Y NÚMERO DE EXPEDIENTE DEL SENADO 780/000004.)

La señora **PRESIDENTA**: Reiniciamos la sesión con la comparecencia de la Defensora del Pueblo, doña María Luisa Cava de Llano y Carrió, para presentar el informe anual. Bienvenida una vez más a esta Comisión y tiene la palabra.

LA SEÑORA DEFENSORA DEL PUEBLO EN FUNCIONES (Cava de Llano y Carrió): Señorías, comparezco ante esta Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo para dar cuenta resumida del informe correspondiente a la actividad institucional desarrollada durante el año 2010. El informe fue entregado a los presidentes de las Cámaras el día 6 de abril y publicado en el boletín oficial el 18 de ese mismo mes. Asumo de nuevo esta tarea de titular en funciones de la institución con la inestimable colaboración de mi querido amigo y compañero el adjunto, don Manuel Aguilar Belda. Es una responsabilidad que venimos desempeñando desde julio del año pasado. Esto supone que, a diferencia de la anterior comparecencia ante sus señorías, he asumido la gestión de la institución durante la

segunda mitad de este ejercicio, cuya primera parte correspondió todavía al anterior Defensor del Pueblo, a quien aprovecho la ocasión para enviar desde aquí un afectuoso saludo y reiterar mi agradecimiento por su labor.

Sus señorías ya han tenido la oportunidad de conocer el contenido de esta memoria anual porque, como les decía, fue publicada en el Boletín Oficial de las Cortes Generales el pasado 18 de abril. Imagino que su extensión les habrá podido suponer alguna dificultad. Como venimos apuntando año tras año, resulta muy difícil compendiar en poco espacio la vasta y heterogénea actividad que desarrolla esta institución a lo largo del año, especialmente si queremos que recoja lo más importante de lo actuado en el análisis y resolución de las muchas quejas ciudadanas. Hay que tener en cuenta además que no se trata de una exposición exhaustiva, ya que si procediéramos a relatar una a otra todas las investigaciones llevadas a cabo el informe sería más voluminoso y, sin duda, más difícil su seguimiento. Por otro lado, estoy convencida de que es posible pensar en otras formas de presentar toda esta información institucional. Quizá de cara a los próximos ejercicios sea conveniente idear un modo de elaboración de los informes más manejable; algo que probablemente compartan muchas de sus señorías. Dejo apuntada esta posibilidad, aunque todavía queda tiempo antes de que iniciemos el proceso de redacción del siguiente informe.

Con relación al capítulo presupuestario, presentado como es costumbre en memoria aparte, el presupuesto final de la institución para el año 2010 fue de 15.631.824,34 euros; por tanto, un 2,11 por ciento inferior al del año precedente. Este dato es el resultado de aplicar la reducción de las retribuciones aprobadas por el Defensor del Pueblo para los altos cargos del personal, en línea con lo establecido en el Real Decreto de medidas extraordinarias para la reducción del déficit público. Por capítulos, el dedicado a gastos del personal supuso el 78,36 por ciento y el resto —un 21,63— se dedicó a gasto generales en bienes y servicios. Sus señorías ya conocen el detalle de estas cifras y el seguimiento que del mismo vienen realizando los servicios de intervención de las Cámaras.

Al hilo de esto me van a permitir una brevísima reflexión de carácter general referida, por un lado, a la situación propia de esta institución, pero más en general al conjunto de las estructuras institucionales que llevan a cabo labores de arquitectura constitucional y estatutaria y de desarrollo de nuestro Estado democrático de derecho. Es una reflexión que además me va a servir de introducción para la exposición posterior de los asuntos sustantivos referidos en el informe anual relativos a la supervisión de las administraciones públicas, en un marco de evolución de las condiciones generales que incide claramente en la calidad de los servicios que reciben los ciudadanos y, en consecuencia, en la calidad de nuestro sistema de protección de derechos y libertades. Es notorio, sus señorías lo conocen sobradamente,

que nuestro país atraviesa un momento de graves dificultades económicas que exigen medidas efectivas que ayuden a la recuperación, lo que al parecer —de acuerdo con un amplio consenso— incluye ahora la necesidad de seguir reduciendo el gasto público en todos los ámbitos y niveles de la Administración. Por supuesto, no me corresponde ofrecer algún tipo de opinión más detallada sobre cuáles son las mejores medidas a adoptar para hacer posible el inicio de una esperada recuperación económica para nuestro país. Nada más lejos de mi intención, y no solo porque doctores tiene la Iglesia sino porque cada institución y cada instancia de los poderes públicos debe acometer aquello para lo que la Constitución le ha reservado un determinado ámbito de actuación; y las interferencias en las competencias de unas y otras deben evitarse, más allá de la obligada y leal coordinación y cooperación entre todas ellas. Dicho esto, señorías, comprenderán que desde la institución que ahora represento es mi obligación romper una lanza —las lanzas que sean necesarias— para reivindicar la necesidad de hacer cada día más fuerte el compromiso de la sociedad española y de sus representantes con el espíritu y la letra de los derechos fundamentales que recoge la Constitución, cualquiera que sea la coyuntura por la que atravesamos en cada momento. Creo que compartirán que nuestro país es fuerte en términos generales y, a pesar de todas las dificultades, saldrá de este periodo de crisis volviendo a generar confianza y riqueza social. Seguro que tendremos oportunidad cuando ese momento llegue de hacer recapitulación. Debiéramos entonces, echando la vista atrás, valorar positivamente los muchos sacrificios asumidos en la medida en que, a pesar de todo, nuestro país haya podido salir incluso más fuerte que antes también en términos de democracia y de consolidación de las garantías que hacen verdadero el compromiso con las libertades y los derechos humanos. Un modelo, el actual en España, de organización política e institucional que sigue generando cierta admiración más allá de nuestras fronteras y al que se dirigen muchas veces las miradas como modelo a seguir en la construcción o en la transición hacia un Estado democrático.

Ahora voy a comenzar a desgranar algunos puntos del informe. Intentaré no agotar toda su paciencia, por lo que haré mención solo a cuestiones que podemos considerar más estructurales, dado que el detalle de cada asunto puede consultarse en las páginas del texto que está a su disposición. Además, es siempre de especial importancia en estas comparecencias conocer más bien los comentarios y planteamientos que deseen exponer sus señorías, por lo que intentaré contestar debidamente a ellos en la segunda parte de la comparecencia, de acuerdo con la fórmula habitual y siguiendo, claro está, las indicaciones al respecto de la Presidencia. Posiblemente la novedad más destacada en la actividad institucional desplegada durante 2010 sea la referida a la puesta en marcha del mandato especial por el que el Defensor del Pueblo es ahora también el mecanismo nacional de

prevención de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes en España. Tras aprobar las Cámaras a finales de 2009 la modificación correspondiente de nuestra ley orgánica reguladora, derivada precisamente de la exigencia del Protocolo facultativo de la Convención contra la tortura de Naciones Unidas que exige que los Estados establezcan, designen o mantengan estos mecanismos de prevención, nos pusimos inmediatamente manos a la obra y articulamos una parcial reorganización de los efectivos con que cuenta la institución para dar cumplimiento a las nuevas tareas propias de este mecanismo. Un trabajo que por otro lado, y como he tenido oportunidad de comentar y retransmitir en otras intervenciones, no es en absoluto ajeno a lo que desde siempre ha venido realizando el Defensor del Pueblo en la supervisión de las administraciones públicas y de los centros y dependencias que de ellas dependen. Si acaso, se ha potenciado el característico enfoque de naturaleza preventiva con que se define el mecanismo en la normativa especial de derecho internacional como elemento más diferenciador respecto al estilo reactivo, entrecomillas, implícito en la labor de investigación de las quejas ciudadanos.

A lo largo del ejercicio de 2010 hemos llevado a cabo, siguiendo los protocolos especiales de este mecanismo, más de 230 visitas a centros de detención o internamiento de personas. Vuelvo a señalar que esta actividad resulta en muchos aspectos coincidente con las actuaciones que de forma integrada en la labor general de supervisión ya se venía realizando. Ahora, no obstante, se ha hecho necesario acomodar una forma distinta de ejercer esa supervisión en la que prima el examen presencial de los centros y dependencias, de acuerdo con los métodos y calendarios propios de este tipo de mecanismos en el ámbito internacional. Muy a grandes rasgos debo señalar que esa labor se ha podido llevar a cabo con normalidad y no se han encontrado problemas o actitudes de resistencia especialmente reseñables en la reacción de estas nuevas prácticas institucionales por parte de las autoridades y responsables públicos concernidos. No obstante, me remito a la próxima presentación de memoria de la actividad del mecanismo de prevención de la tortura, que estaremos en disposición de entregar a sus señorías en mucho tiempo, antes de presentarlo por imperativo legal ante el subcomité de prevención de la tortura de Naciones Unidas. Dado de que se trata de una novedad en nuestra forma de actuar estamos tratando de perfeccionar la elaboración de ese primer informe, de modo que pueda servir lo más posible como modelo para la presentación de esa actividad en los siguientes ejercicios. Cuando llegue el momento podremos ver la mejor manera de proceder a los efectos de presentación y en su caso comparecencia ante esta Comisión, asunto que obviamente someto a la mejor consideración de sus señorías.

Por otro lado, como saben, el mandato para actuar como mecanismo de prevención lleva consigo la necesidad de articular todos los instrumentos organizativos

previstos en el Protocolo facultativo de la Convención contra la tortura de Naciones Unidas, entre ellas, la creación de un consejo asesor. Esto nos lleva —así lo dice también la modificación operada en la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo— a la obligación de incorporar algunas modificaciones de ordenamiento, organización y funcionamiento de nuestra institución, cuestión que deberán abordar las mesas del Parlamento cuando lo consideren oportuno. Por nuestra parte ya hemos dado los primeros pasos, estamos en cualquier momento a disposición de sus señorías para abordar esta cuestión, teniendo en cuenta además el interés hecho público por una parte de los grupos y entidades de la sociedad civil y por los organismos internacionales involucrados en esta materia.

Entrando ya en el contenido del informe anual, comenzaré refiriéndome a los datos estadísticos que dan cuenta en cifras de la actividad institucional en 2010. En ese año son dos los aspectos que más destacan a primera vista: uno, el incremento en el número de las quejas colectivas y la subida también en el número de investigaciones de oficio. Sobre esto último debo recordar que a los efectos de gestión de expedientes la supervisión que realiza el Defensor del Pueblo en su calidad de mecanismo o prevención de la tortura, se registra como actuaciones de oficio porque evidentemente lo son. La institución, de acuerdo con su planificación de las visitas de inspección a los centros, adopta en cada momento la decisión de llevar a cabo una de estas actuaciones, sin haberse producido antes lógicamente la petición de ningún interesado, precisamente porque se trata de actuaciones preventivas. De ese modo se explica ese incremento muy notable en el número de actuaciones de oficio. Con independencia de ello sí quiero señalar que, aun descontadas intervenciones propias del mecanismo, el número de actuaciones de oficio ordinarias se ha mantenido en el nivel similar al de años anteriores, confirmando así la voluntad de esta institución de seguir muy de cerca cualquier disfunción administrativa que pueda revelarse en el curso de la gestión de otros asuntos o por cualquier medio público de información y en cualquier momento, es decir, sin esperar a la recepción de quejas de los ciudadanos.

La generación del otro lado que he destacado, esto es, el mayor número de quejas colectivas, no depende del mayor o menor empeño de nuestra institución. En 2010, como ocurre periódicamente cada cierto tiempo, han coincidido varias acciones colectivas de los ciudadanos sobre temas diversos, algunas de ellas sostenidas por miles de escritos en los que de forma igual o muy similar se solicitaba la intervención del Defensor del Pueblo para atender una determina problemática. Como ya saben, señorías, la formación de esos colectivos suele ser muy dispar; a veces se trata de grupos vecinales o de profesionales que acuerdan acciones conjuntas en defensa de sus intereses, de funcionarios afectados por alguna medida de las administraciones públicas o, como ocurría en el año 2010, por alguna decisión legislativa. De

hecho, han sido varios miles los funcionarios o empleados públicos que han dirigido su queja ante los recortes sobrevenidos en sus retribuciones acordadas por el Gobierno como medida extraordinaria para reducir el gasto público. Igualmente ha sido muy numeroso el grupo de personas cuya queja manifestaba su disconformidad por el impacto de esas medidas en la actualización de las pensiones públicas.

Continuando con las cifras referidas a 2010, la otra virtual referencia sobre la evolución es el número de quejas individuales recibidas. Históricamente la cifra de quejas individuales rara vez alcanzaba las 15.000, mientras que en los últimos años ese número se ha superado repetidamente. Como ocurre con toda la información estadística resulta difícil extraer conclusiones unívocas de esta evolución, aunque el dato supone en todo caso un incremento para el volumen de los trabajos de estudio e investigación que viene llevando a cabo el personal de la institución. Además, no podemos olvidar la directa influencia de la incorporación de los nuevos medios tecnológicos en los trámites de registro y gestión de las comunicaciones de los ciudadanos. Como bien conocen sus señorías las innovaciones introducidas en estos años, especialmente en el ámbito de la recepción electrónica de las quejas, ha propiciado diversificar y ampliar la interlocución institucional con los ciudadanos. Más de 16.000 quejas entre individuales y colectivas fueron presentadas en 2010 haciendo uso del formulario que se ofrece a estos efectos en el sitio web del Defensor del Pueblo. En conjunto por medios electrónicos ya se ha superado el 50 por ciento del total de comunicaciones que se reciben en la institución.

Por otro lado, y como hemos indicado en el propio informe anual, esa mayor facilidad de la que disfrutaban los ciudadanos para hacer llegar su queja o comunicación a la institución hace cada día más necesario flexibilizar también los trámites internos, de forma que podamos obtener confirmación del propio ciudadano con relación a su pretensión y a los hechos y elementos documentales que pueden decidir la conveniencia de iniciar las investigaciones propias de la actividad del Defensor del Pueblo. Esto quiere decir que sin restar un ápice al principio elemental de máxima apertura y disponibilidad, a la que aspiran todas nuestras instituciones, deberíamos facilitar a las personas que dirigen sus quejas un protocolo idóneo de comunicación que les permita trasladar íntegra y claramente sus pretensiones. De este modo quizás reduciríamos el número de lo que nosotros denominamos quejas telegráficas, que son aquellas en las que en apenas unas líneas se invoca la plena actuación del Defensor del Pueblo con respecto a un objeto de supervisión muchas veces incierto o indeterminado. Estamos trabajando en ello, señorías, con el fin de mejorar nuestra capacidad de respuesta y, sobre todo, de incrementar el grado de satisfacción de los ciudadanos para que puedan conocer de manera rápida y eficiente el cauce adecuado para hacer valer sus planteamientos de conformidad con las distintas administraciones públicas.

Los otros dos aspectos que siempre deben ser objeto de especial seguimiento a la hora de evaluar los datos estadísticos de actividad son los referidos a los índices de admisión a trámite de las quejas y a las resoluciones institucionales de recomendación o sugerencia, su número y su grado de aceptación por las diferentes instancias y órganos de la Administración. El primero de esos aspectos estadísticos está vinculado con la cuestión que acabo de comentar, es decir, el mejor o peor conocimiento de que disponen los ciudadanos a la hora de exigir la actuación del Defensor del Pueblo y en cómo expresan esa pretensión en sus comunicaciones. Con relación a este aspecto sobre la admisión o inadmisión de las quejas, es necesario reiterar nuestra plena dedicación a todas las quejas de los ciudadanos, sean o no admitidas a trámite. Cada año los miles de escritos objeto de estudio por los distintos servicios de la institución y que por una u otra de las causas previstas en la ley no se tramitan como quejas ante las administraciones, son un material precioso —repito, un material precioso— que nos permite conocer mejor la realidad que viven muchos ciudadanos. La mayoría de esas cartas expresan estados de ánimo de amplia diversidad que van desde la insatisfacción de los ciudadanos con una determinada legislación o con prácticas administrativas cuya regularidad nos resulta a priori discutible, hasta la desesperación de muchas personas ante la falta de soluciones a sus problemas más cotidianos de convivencia, o la impotencia que genera una resolución de sus conflictos jurídico-privados que consideran injusta.

De las más de 9.000 quejas que tuvieron que ser inadmitidas en 2010, más de la mitad —5.000 de ellas— podían recogerse en los siguientes motivos: inexistencia de irregularidad administrativa, ausencia de actuación administrativa previa, intervención judicial paralela o ya consumada. Pero todo lo que los ciudadanos nos van trasladando no es en absoluto estéril. Gracias a su información podemos extraer conclusiones sobre el alcance de sus problemas, cuyo origen indirecto sí podemos situar muchas veces en el conjunto de decisiones que adopten y mantengan los poderes públicos. Sin ir más lejos, si en varias acciones colectivas, como ha ocurrido este año, miles de ciudadanos protestan por el contenido de una u otra disposición legislativa, aunque no expresen expresamente una acción de constitucionalidad al respecto, lógicamente todos esos escritos no pueden ser objeto de admisión para su tramitación ordinaria, pero nos permiten conocer las causas de malestar y los razonamientos a veces bien fundamentados en que basan su opinión.

La última variable que voy a comentar con relación a los resultados estadísticos de actividad y que me sirve para conectar con las cuestiones de naturaleza sustantiva, es la que concierne al número de aceptación de las resoluciones de la institución durante el año pasado en forma de recomendaciones, sugerencias, advertencias o recordatorios de deberes legales. He dejado para ahora la mención de estos datos porque efectivamente nos con-

ducen al examen de los asuntos planteados en las quejas de los ciudadanos o en el resultado de las actuaciones de oficio. En el año objeto de este informe la defensoría del pueblo ha elaborado un total de 448 resoluciones, desglosadas de la siguiente forma: 106 recomendaciones, 197 sugerencias, 140 recordatorios de deberes legales y 5 advertencias. Sus señorías ya conocen el distinto carácter que inspira estas decisiones, una distinción que en términos generales viene referida, por un lado, a la amplitud del objeto de la indicación que se realiza en la Administración pública y, por otro, a la naturaleza de tipo positivo o negativo con que se promueve la actitud de los órganos objeto de resolución. En unos casos tratamos que las decisiones de las administraciones se atengan a sus obligaciones legales, evitando cualquier comportamiento arbitrario o de trato desigual; en otros casos la proposición del Defensor es que desde la propia estructura administrativa se modifique una determinada interpretación de la ley donde se prevean o articulen modos diferentes de ejecutar las distintas políticas. El objetivo es siempre optimizar el ejercicio por los ciudadanos de sus derechos y libertades, llegando a plantear, si es el caso, el impulso de medidas de modificación o de creación legislativa que ante la evolución de las prácticas sociales se han revelado como más necesarias.

Como saben sus señorías, de las cuatro clases de resoluciones las que mejor indican la actitud receptiva de los responsables administrativos son la recomendaciones y también las sugerencias. Con datos actualizados al pasado 15 de junio, de las 106 recomendaciones formuladas —51 a la Administración Central, 22 a las comunidades autónomas y 33 a los ayuntamientos—, 93 ya habían sido contestadas y 71 de ellas aceptando los postulados planteados por la institución. En el caso de las sugerencias que promueven algún tipo de rectificación por parte de la Administración con respecto a la situación más particular, 178 de las 197 formuladas en 2010 han sido contestadas, habiéndose aceptado su contenido en 107 de ellas. Estos datos arrojan unos porcentajes de aceptación en torno al 75 por ciento.

Señorías, con ocasión de la presentación del informe correspondiente a 2008, diversos portavoces de los grupos parlamentarios en esta Comisión manifestaron su interés por que la institución creara un departamento que evaluase y llevase a cabo el seguimiento del cumplimiento de resoluciones. Durante la presentación del informe de 2009, pudimos informar sobre la puesta en marcha de un servicio dedicado expresamente a esta labor, para la que hemos acudido de nuevo a fórmulas de reorganización interna, dadas las dificultades para incrementar netamente los recursos de que disponemos. La nueva unidad comenzó el seguimiento y control del efectivo cumplimiento de las sugerencias, recomendaciones y recordatorios legales, que se dicen aceptadas por las diversas administraciones, habiéndose procedido ya al examen y estudio de casi mil expedientes. Aquí lo tengo, señorías, a su disposición por años —2008, 2009, 2010 y 2011— desde que empezamos a realizar esto por

si alguien quiere conocerlo. Yo creo que es importantísimo hacerlo así porque una cosa es que la Administración acepte nuestras resoluciones, que nos diga que sí, y otra cosa es hacer el seguimiento para saber cuándo las ponen en marcha. La primera conclusión a la que podemos llegar con motivo de este estudio es que el grado de cumplimiento de las resoluciones es mayor cuando se trata de sugerencias que cuando se trata de recomendaciones, lo que es natural, ya que es más fácil corregir una irregularidad en un caso concreto que evitar que la misma se siga produciendo. Esto resulta particularmente claro respecto al mayor reto para esta institución, que es conseguir la plena transparencia de las administraciones públicas. En su contenido, la mayoría de las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales hacen referencia al deber de dictar resolución expresa y de responder a los escritos por los que los ciudadanos solicitan información. Casi todas las sugerencias en este sentido fueron aceptadas y dieron lugar a la rectificación y subsanación en el caso concreto por parte de las administraciones concernidas, aunque con posterioridad las mismas administraciones volvieron a incidir en la irregularidad denunciada.

La segunda conclusión a la que hemos llegado es que, contrariamente a lo que pudiera parecer a primera vista, el solo hecho de que una Administración reciba más quejas que otra y se le hagan más recomendaciones no implica necesariamente un peor funcionamiento. El número de quejas, recomendaciones y demás resoluciones no está tan directamente relacionado con el buen o mal funcionamiento de una Administración como con el grado de conciencia de la efectividad del mecanismo del Defensor en relación con aquella, de modo que una Administración que recibe muchas quejas y resoluciones pero que reconoce y rectifica sus disfunciones puede, contrariamente a lo que podría parecer, ser un ejemplo incluso para nosotros de buen funcionamiento. Voy a mencionar un par de ejemplos que ilustran la actividad de seguimiento de las resoluciones que hemos venido potenciando en el último ejercicio, extraídas de entre todo el material que recoge este primer documento de trabajo que hemos realizado. En su momento dirigimos a los distintos departamentos involucrados en la atención a los usuarios de telecomunicaciones una recomendación en el sentido de que se establecieran pautas conjuntas de actuación que clarificaran ante el ciudadano el régimen de reclamación y responsabilidad en esta materia. La recomendación fue formalmente aceptada y a finales de 2010 tuvimos conocimiento de que había tenido lugar una primera reunión de coordinación de los departamentos interpelados: la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones, el Instituto Nacional de Consumo, la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones y también la Agencia Española de Protección de Datos. El otro ejemplo que también quiero traer a colación se refiere al seguimiento de las recomendaciones que formulamos como conclusión del informe monográfico sobre la gestión y funcionamiento de los centros de protección para

menores en situación de dificultad social, porque quiero recordar que a todas las recomendaciones y sugerencias de los informes anuales hay que añadir el seguimiento de las conclusiones y resoluciones que suelen incluir esos informes. Sobre los centros de protección de estos menores, durante el año pasado en diferentes comunidades autónomas se han emprendido iniciativas concretas para regular el funcionamiento de los mismos y mejorar la calidad de la atención de los menores. Se ha concretado el diálogo interterritorial en el seno de la Comisión interautonómica de directores generales de infancia con la prefiguración de un protocolo básico de actuación que tantas veces veníamos reclamando como referencia para los centros de todo el país.

Antes de que la institución pueda formular una resolución y antes de que podamos indicar a los responsables públicos nuestro mejor criterio sobre las medidas a adoptar en cada caso, necesitamos previamente haber recibido el informe solicitado por la declaración pertinente. Sin esa respuesta no es posible dilucidar si se ha producido o no la disfunción administrativa. A este efecto, como sus señorías han destacado en muchas ocasiones, resulta básico que las administraciones cumplan en tiempo y forma con su deber de colaborar con el Defensor del Pueblo, un deber bien determinado en el ordenamiento jurídico y referido a una colaboración que explícitamente se adjetiva como preferente y urgente. Como cada año, nos corresponde destacar que esa colaboración es eficaz en la mayoría de las ocasiones. Más allá del cumplimiento de los plazos previstos en la ley orgánica, lo cierto es que la pauta general por parte de las administraciones es responder en un plazo de tiempo adecuado, por más que sea necesario con demasiada frecuencia requerir al menos una vez la remisión de lo solicitado. Sin embargo, siguen produciéndose situaciones difícilmente tolerables de retraso con relación a determinadas administraciones y eso es necesario destacarlo en los sucesivos informes anuales. Sus señorías pueden encontrar en el capítulo correspondiente la referencia específica a estos casos cuando se ha tenido que requerir hasta tres veces la misma solicitud de informe, así como en los supuestos aún más graves en que después del tercer requerimiento el órgano administrativo persiste en su actitud no colaboradora.

Señalaré a continuación los órganos y corporaciones que aparecen en el informe en el apartado de administraciones entorpecedoras, según la terminología propia de la institución. En el nivel de la Administración General del Estado el informe de 2010 da cuenta de las dificultades para lograr en tiempo las respuestas a las solicitudes que se efectúan a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. Con este departamento tramitamos numerosos expedientes, muchos de ellos en debida forma por lo que no cabe hablar de una actitud general hostil, insisto, según los términos que recoge nuestra ley. Pero precisamente por la necesidad de agilizar esos trámites y dado que se repiten los casos sin contestación alguna, nos

vemos obligados a plantear una llamada de atención para que mejore el mecanismo de respuesta a las peticiones del informe. Estos expedientes tratan sobre disfunciones en los servicios de telecomunicaciones y la obligación de esta Administración de velar por el derecho de los ciudadanos a esos servicios universales. También destaca la memoria anual la actitud entorpecedora de un organismo autonómico en particular, en este caso el Instituto Madrileño del Menor y la Familia, dependiente de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid. Como en el caso anterior el trabajo de la institución con este organismo es constante a lo largo del año, dadas las dificultades habituales que surgen en los trámites de averiguación sobre la situación de los menores extranjeros no acompañados que dependen de este instituto. En demasiados expedientes las solicitudes han quedado sin respuesta, a pesar de los repetidos requerimientos. Por último, en este mismo apartado de administraciones más renuentes a la colaboración con la institución, también hemos tenido que incluir una referencia a las corporaciones locales de los siguientes municipios por orden alfabético: Aranjuez, Bedia, Bollillos, Par del Condado, Burguillos de Toledo, Castro Urdiales, Ciudad Real, las Torres de Cotillas, Navajas, Pedrezuela y Robledo de Chavela, Santa Margalida y Tui.

En mi comparecencia anterior para presentar el informe de 2009 comenté a sus señorías la posibilidad de definir un nuevo modelo de exigencia de responsabilidad para las administraciones que aparecen en estos apartados como entorpecedoras de la labor de la institución. Varias de sus señorías coincidieron en la necesidad de articular un procedimiento para materializar esa exigencia mediante convocatorias dirigidas a los diferentes órganos de la Administración, convocatorias que podían ser de comparecencia ante esta Comisión. Permítanme que les reitere mi disponibilidad para estudiar cualquier fórmula que desde esta sede parlamentaria ayude a fortalecer los llamamientos a la responsabilidad y por ende la eficacia de nuestra actividad.

Hecha esta mención, continúo ahora repasando las principales actuaciones de supervisión de las administraciones públicas siguiendo para ello el esquema habitual de presentación de los diferentes sectores de la actividad administrativa. En la Administración de Justicia hacemos hincapié en los problemas crónicos de funcionamiento de muchos juzgados y tribunales. Hoy he leído en los medios de comunicación que el Consejo General del Poder Judicial ha solicitado precisamente la creación de nuevos juzgados. Me parece muy importante el tema, sabemos todos que las condiciones económicas no son las mejores, pero también sabemos que la Justicia es uno de los pilares en los que se apoya nuestro Estado del bienestar y que es necesario. Las dilaciones indebidas en los procedimientos se plantean reiteradamente y suponen para los ciudadanos no solo un problema puntual cuando se trata de solucionar sus conflictos ante la autoridad judicial, sino además un sentimiento de cre-

ciente desasosiego y alejamiento con relación a las posibilidades de solución que ofrece nuestro Estado de derecho. En los últimos años hemos asistido a la concreción de varios argumentos, programas y planes para abordar la modernización de nuestro sistema judicial, incluida la puesta en marcha de la nueva oficina judicial tras la aprobación de la Ley 13/2009, de 3 de noviembre. Desde nuestra institución hemos podido reconocer en distintas ocasiones los esfuerzos desplegados que, por ejemplo, han ayudado a aligerar en algunos tribunales y salas la acumulación de asuntos y retrasos pertinentes. No obstante, sus señorías saben que es mucho el trabajo que queda por hacer. Entre otras muchas cuestiones, sigue pendiente la creación de muchos juzgados nuevos en todo el territorio nacional que según la clasificación realizada por el Consejo General del Poder Judicial suponen una necesidad perentoria. En esta como en la mayoría de las materias las reducciones presupuestarias y el difícil sostenimiento de las inversiones complican la posibilidad de realizar las reformas que nuestro sistema público necesita. A pesar de ello, señorías, creo que es nuestro deber seguir señalando las muchas disfunciones que se producen, alertando sobre las consecuencias muy negativas de descuidar la atención debida a servicios tan esenciales como el judicial.

Como muestra quiero recordarles la grave situación que vienen denunciando los abogados especializados en prestar el servicio de asistencia gratuita. Tuve la oportunidad de reunirme con ellos para que me explicasen de primera mano cuáles eran sus dificultades. He pertenecido y prestado ese servicio durante muchos años. Desde las primeras quejas hemos intentado obtener de la Administración, en este caso la autonómica, una respuesta que dé solución efectiva al problema de la retribución de estos profesionales, algo que no hemos podido lograr como queda patente con las movilizaciones recientes que han apoyado también los colegios de abogados afectados. Sobra recordar a sus señorías la trascendencia de este servicio para una verdadera aplicación del derecho a la tutela judicial efectiva que proclama el artículo 24 de la Constitución. Cualquiera que sea el obstáculo de ese acuerdo que impide normalizar la prestación de este servicio coincidirán conmigo en que ha de ser resuelto de manera prioritaria. Todo ello sin perjuicio de continuar indagando en las quejas que, por otro lado, se reciben cuando los servicios que prestan los abogados no son conformes. En estos casos se siguen las actuaciones con los correspondientes colegios oficiales que deben velar por el correcto funcionamiento del servicio de la asistencia letrada.

Con relación al Registro Civil y los problemas gravísimos de retrasos en la tramitación de expedientes, hemos continuado solicitando la actualización de los pasos y medidas que se vienen acordando y que parcialmente van dando solución a alguna de las cuestiones planteadas en años anteriores. Es el caso de la mejora en la intercomunicación entre el Registro Civil Central y las oficinas correspondientes en los principales munici-

pios. No obstante, los plazos reales para obtener una resolución definitiva siguen siendo muy amplios y los ciudadanos siguen expresando de forma constante los perjuicios que esta situación les genera.

En materia de Administración penitenciaria no sorprenderá a sus señorías que me refiera a la sobreocupación de los centros penitenciarios y a la escasez del personal de prisiones como los dos principales motivos de preocupación para la institución. —Recuerden que les hablo de 2010—. Lo digo porque parece ser que está habiendo una disminución de población reclusa en nuestras cárceles, pero estamos refiriéndonos al informe del año anterior. Por otra parte, la calidad del estado de salud de los internos es uno de los asuntos que con más frecuencia es necesario poner de manifiesto cada vez que se tiene conocimiento de fallecimientos o suicidios o se reciben quejas por la indebida prestación del servicio sanitario. Quiero recordar que el interés de la institución se extiende también a la situación de los presos españoles en el extranjero. En todos los viajes que hago por motivos oficiales, e incluso los que hago de forma privada, aprovecho para visitar a los españoles que tenemos en las cárceles en el extranjero. Créanme cuando les digo que sus condiciones son muy lamentables. Digo esto porque siempre he dicho que el sistema penitenciario español adolece de muchos problemas, adolece de carencias, pero que nuestras cárceles, en comparación con las cárceles que visito, sobre todo en países de Latinoamérica y de África, son mucho mejores, efectivamente.

Si visito esas cárceles siempre explico que ustedes a lo mejor se preguntan que por qué, que qué competencias tiene el Defensor del Pueblo de la nación. Primero, porque siempre he considerado que el Defensor del Pueblo lo que debe tener son grandes dosis de humanidad. Me parece muy lamentable que haya personas que estén en el extranjero, que efectivamente pagan sus culpas porque han cometido un delito, pero el pago de sus culpas está en la privación de libertad y nada más, y hemos de tener muy presente que no se vulnere ninguno de sus derechos. Y como sí es misión del Defensor del Pueblo el control de la Administración consular, a través de estos presos españoles es como tenemos conocimiento de si ésta presta debidamente sus servicios ante ese tipo de población, si les da la cantidad que el Estado español, gobierne quien gobierne, entrega a estas personas para que cubran sus mínimas necesidades. Estuve hace veinte días en Bangkok y la experiencia fue durísima. Teníamos dos presos españoles, algo que llamó mi atención; luego no la llamó tanto si tenemos en cuenta que la pena que allí se pone por tráfico de drogas es pena de muerte. Pena de muerte que cuando se trata de extranjeros suele ser conmutada por una pena de cadena perpetua, como es el caso de la mujer que visité. Pero tanto uno como otro, el hombre como la mujer, me comentaron que duermen en unas estancias muy pequeñas, todos puestos en fila india, con las cabezas mirando a un lado, los pies de los próximos mirando al otro, y que no recordaban haber podido dormir boca arriba durante mucho tiempo porque

tenían que dormir de lado dado el hacinamiento que había. Nosotros lógicamente no podemos incidir en la política penitenciaria de otros países, pero sí podemos, por lo menos, paliar o mermar los efectos de la situación en la que viven teniendo unos servicios consulares que funcionen como es necesario.

Quiero manifestarles en materia penitenciaria mi satisfacción por el éxito de algunas iniciativas de convivencia en las cárceles españolas, por ejemplo, a través de los módulos de respeto, que han aumentado en gran número últimamente. Se trata de un trayecto que nosotros decimos de última estación de destino. Allí los módulos de respeto están en mejores condiciones para presos que han demostrado su buena conducta, y eso les facilita mucho su estancia en prisión. Y estoy también muy satisfecha de la creación que se va haciendo de las unidades externas de madre para que las madres con niños que han cumplido 3 años puedan permanecer algún tiempo más si se considera preciso en esas unidades externas. Visité hace poco la unidad externa de madres en Palma de Mallorca y quedé de verdad muy satisfecha de sus instalaciones. Asimismo supone un motivo de satisfacción en materia de presos la ampliación en los programas de telemedicina a más centros penitenciarios mediante la instalación y puesta en marcha de líneas apropiadas para la comunicación telemática y la evolución favorable de determinadas disfunciones, como la gestión de las instancias que desean presentar los internos o la actualización de los métodos que permitan una correcta identificación de los funcionarios en las prisiones.

Otras cuestiones pueden estar necesitadas de medidas de impulso para llevarse a efecto, tales como la elaboración de un plan estratégico para los hospitales psiquiátricos penitenciarios. En lo que a la eficaz planificación de los recursos se refiere, saben ustedes que no tenemos más que dos centros penitenciarios psiquiátricos, en Fontcalent (Alicante) y en Sevilla, pero me preocupan muchísimo las estadísticas, y las enfermedades mentales en los centros penitenciarios españoles alcanzan a un 40 por ciento de la población reclusa. Me parece una barbaridad, pero son los datos que se nos han suministrado. Un 40 por ciento de la población reclusa española padece algún tipo de trastorno mental. Siguiendo con la práctica habitual de supervisión durante 2010, visitamos un total de veintidós centros penitenciarios, de acuerdo con el programa de visitas preventivas del mecanismo nacional de prevención de la tortura. Sobre todo, situaciones que queríamos comprobar sobre el terreno. Estos centros han sido Albacete, Albocàsser, Alcalá-hombres, Alcalá-mujeres, Alcázar de San Juan, Alicante Cumplimiento, Basauri, Dueñas, El Dueso, Estremera, Martutene, Monterroso, Morón de la Frontera, Nanclares de la Oca, Pereiro de Aguiar, Centro de Cumplimiento de Picassent, Soria, Soto del Real, Villabona, Villanubla y Villena, además de la prisión militar de Alcalá de Henares.

En materia de ciudadanía y seguridad ciudadana solemos destacar el hecho de que por lo general los ciudadanos tienen una muy favorable valoración de los miembros y agentes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. Ahora bien, por la misma naturaleza de sus actuaciones, sigue siendo frecuente la recepción de quejas que ponen de manifiesto intervenciones abusivas o fuera de lugar. El mantenimiento del orden público exige de sus responsables una especial prudencia a la hora de intervenir, pues cualquier exceso o ejercicio abusivo de esas funciones agrede gravemente a la libertad de los ciudadanos y en conjunto a la normalidad de nuestro Estado de derecho. Por ello, desde la defensoría del Pueblo, cuando se tramitan quejas por supuestos malos tratos o abusos de autoridad, se sigue escrupulosamente un protocolo de averiguación, que casi sin excepción supone comprobar desde los departamentos administrativos correspondientes si se han adoptado todas las medidas que garanticen una investigación imparcial y, en su caso, disciplinaria, sin perjuicio de la debida instrucción judicial que se haya podido iniciar. En el informe pueden encontrar el relato de la tramitación de varias quejas por denuncias de excesos policiales en los que más o menos puntualmente hemos podido encontrar alguna resistencia a las peticiones de información, en muchos casos con relación a los cuerpos municipales de Policía.

También habrán encontrado sus señorías una referencia a la investigación seguida con el Ministerio del Interior para tratar de aclarar las muchas —muchas— denuncias sobre intervenciones policiales, al parecer muchas de ellas indiscriminadas, en la identificación de supuestas personas extranjeras en nuestro país. Y fíjense que he dicho supuestas, porque, según esas mismas denuncias, las actuaciones policiales, a la hora de determinar a qué personas se les requiere en la vía pública sus documentos de identificación, siguen en la práctica como criterio principal aspectos externos y de apariencia como la raza o el color de la piel. Insisto en que ese es el contenido de las denuncias que sobre esta cuestión nos dirigen particulares y también organizaciones sociales que colaboran con los extranjeros residentes en España. En este país, según nuestra Constitución y las normas internacionales de derechos humanos, el hecho de ser extranjero y de vivir en este territorio, cualquiera que sea el estatus jurídico, regular o irregular, asociado a su residencia en España, en ningún caso supone por sí mismo una infracción penal. Todo lo más puede conllevar una violación de las normas administrativas que regulan la materia; y en los casos más graves, y como último recurso para el Estado, puede implicar la expulsión del país para el extranjero residente de forma irregular. Digo esto porque en esas supuestas intervenciones policiales indebidas se estarían produciendo detenciones sin el suficiente fundamento legal y como consecuencia de normas internas del departamento de seguridad del Estado —pueden ustedes imaginar que me estoy refiriendo a la circular 1/2010, de 25 de enero—, cuya

redacción confusa, en opinión de esta institución, puede llegar a confundir a los propios agentes sobre la licitud de sus decisiones.

En otro orden de asuntos, la tramitación o imposición de sanciones por vulneración de la normativa de tráfico genera un volumen relativamente algo de quejas. Muchas de ellas pueden solucionarse gracias a la colaboración de las administraciones, destacando en este punto el trabajo de la Dirección General de Tráfico, que acepta un número importante de sugerencias y modifica puntualmente el resultado de algunos procedimientos sancionadores. Otro asunto muy relevante y que siempre es objeto de especial atención en las quejas sobre tráfico se refiere al difícil equilibrio entre los dos principios de nuestro ordenamiento: uno, elemental, relativo a la presunción de inocencia de cualquier persona en un procedimiento sancionador; y el otro, el que establece la presunción de veracidad en los testimonios de los agentes de la autoridad. A menudo desde el Defensor del Pueblo tenemos ocasión de recordar a la Administración la necesidad de individualizar al máximo posible los procedimientos sancionadores.

Me voy a referir a continuación a las actuaciones en materia de extranjería e inmigración reflejadas en el informe. Es probable que nos encontremos ahora con una coyuntura que exige menos intervenciones de carácter urgente, y en muchos casos improvisadas, como ocurrió durante años anteriores, años que como ustedes saben eran de una enorme afluencia de extranjeros a nuestro país. Yo creo que a lo largo de estos años hemos aprendido mucho todos, los propios ciudadanos, las administraciones y las entidades e instituciones sobre la manera de gestionar este fenómeno tan importante que es la inmigración. Debíamos estar ya en condiciones de responder adecuadamente ante las disfunciones que genera este proceso de llegada de personas de fuera de nuestras fronteras, de ahí que podamos hablar de concentrar nuestros esfuerzos en las cuestiones relacionadas con la integración social y la normalización de la presencia de la población extranjera en nuestro país. No obstante, siguen detectándose distorsiones en muchos de los trámites habituales de la gestión de la inmigración, como reflejan las quejas de los interesados y se desprende de las investigaciones que la institución del Defensor del Pueblo viene desarrollando. Relatamos en nuestro informe muchas de las actuaciones sobre la gestión documental en España y en los consulados en el exterior, sobre los controles en frontera, las condiciones de vida en los centros de estancia, en los centros de acogida y en los centros de internamiento, etcétera. Ante estas situaciones puntuales de riesgo, el personal de la institución se persona hasta los puestos fronterizos para conocer directamente la situación de las personas que, por ejemplo, son rechazadas a su llegada a España a pesar de contar con una situación jurídica cuando menos discutible. Periódicamente visitamos los centros de estancia o de internamiento para comprobar las instalaciones o la suficiencia de recursos disponibles para

atender en condiciones dignas a las personas allí ingresadas. Hacemos en estos centros lo mismo que hacemos cuando visitamos las prisiones, un examen exhaustivo de la situación en que están estas personas en dichos centros, desde destapar las cazuelas para ver lo que comen a mirar los yogures caducados, pasando por el funcionamiento del agua caliente en las duchas. Esto les puedo garantizar que yo misma lo compruebo. Sobre este sector y de esta actividad disponen ustedes de muchas referencias de actuaciones en el informe.

Quiero destacar la atención prestada durante el año 2010 a la situación de los menores extranjeros no acompañados y, en particular, a las circunstancias que impiden garantizar todos sus derechos, precisamente por los problemas técnicos a la hora de determinar su minoría de edad. Sobre esta cuestión les haré llegar, cuando esté disponible, una publicación que recoge los trabajos llevados a cabo y las conclusiones adoptadas por la institución del Defensor del Pueblo ante estas disfunciones. Ante la diversidad de opiniones, diversidad de tendencias, diversidad de conclusiones de las comunidades autónomas, organizamos en la defensoría del Pueblo unas jornadas sobre la determinación de la edad de los menores inmigrantes a las que invitamos a autoridades, a defensores del Pueblo autonómicos y a los fiscales que determinan la mayoría o minoría de edad en las comunidades autónomas. Tuvimos la suerte de homologar criterios y llegar a unos criterios que pondré en su conocimiento en el momento en que por nuestra parte tengamos finalizado el informe.

En cuanto a las cuestiones de naturaleza social y económica podrán observar, señorías, cómo en ellas se incide muy especialmente en la complicadísima actual situación económica que todo lo contamina y afecta últimamente a todos los temas que se tratan en la institución. Por ejemplo, en materia educativa insistimos en la necesidad de alcanzar un acuerdo global que pueda sentar unas bases permanentes de la educación en España. De nuevo nuestras ilusiones se vieron frustradas en las últimas iniciativas de un pacto que no pudo ser. Los datos de fracaso escolar y de resultados en las pruebas de aptitudes son verdaderamente muy preocupantes. Descendiendo al terreno de lo concreto, y dado que son muchas las cuestiones tratadas durante el año en el nivel de enseñanzas básicas y en educación superior universitaria, mencionaré solo algunos aspectos. Con relación a las carencias en instalaciones escolares, cabe destacar la actuación de oficio que seguimos con todas las administraciones competentes, central y autonómicas, para conocer el grado de provisionalidad existente que implica la escolarización de alumnos en instalaciones precarias. Durante el presente año seguimos recabando informes de los distintos departamentos, dada la irregular calidad en la información recibida. Se ha podido extraer alguna conclusión al respecto, como la necesidad de conectar mejor circunstancias y normativas externas al ámbito propio de la educación, como la planificación urbanística o el desarrollo demográfico en el

momento de programar las necesidades en materia de mantenimiento o de nuevas instalaciones. Otra cuestión que se nos ha planteado es la reducción del servicio de transporte escolar o las carencias sostenidas de profesorado de apoyo o la insuficiencia de oferta de centros de educación infantil. Lógicamente, también, como todos los años, nos han llegado muchos problemas en los procesos de admisión de alumnos en centros públicos y concertados. En el nivel universitario encontramos también, en relación con las becas y ayudas, diversas quejas. A pesar de valorar positivamente la puesta a disposición de más recursos como consecuencia de las exigencias generadas por la implantación del espacio europeo de Educación Superior, es necesario plantear mejoras, como mínimo, en dos aspectos: por un lado, debe adelantarse el momento de publicación de las convocatorias cuyo retraso fuerza a los alumnos con derecho a beca o ayuda a iniciar el curso sin haber podido solicitar previamente las mismas. Por otro lado, se ha debido reiterar a la Administración la necesidad de no excluir otros medios distintos a los electrónicos a los efectos de realizar las correspondientes solicitudes. También hemos tramitado un número importante de quejas por las dificultades en las pruebas de acceso a la universidad. Por otro lado, debemos lamentar que no se haya seguido una reiterada recomendación de esta institución a la hora de incluir en el muy recientemente aprobado Estatuto del estudiante universitario —que se aprobó, como ustedes saben, el 3 de diciembre de 2010— el correspondiente régimen de disciplina académica para las universidades.

Con relación a las quejas referidas a la Administración sanitaria está presente la necesidad de profundizar en la actualización de la ordenación normativa de las prestaciones y de potenciar los mecanismos de coordinación, especialmente en el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud. Es creciente la percepción de los ciudadanos acerca de que el acceso a las prestaciones sanitarias, independientemente del lugar de residencia, no se efectúa en condiciones de igualdad efectiva, en detrimento, por tanto, de uno de los principios básicos que caracterizan el Sistema Nacional de Salud, como es la equidad. Estos planteamientos sobre diferencias en las carteras de servicios según se trate de uno u otro ámbito territorial se proyectan en aspectos tales como el derecho a la asistencia sanitaria, a la prestación farmacéutica, es decir, a la igualdad en el acceso a todos los medicamentos financiados por el Sistema Nacional de Salud y otros servicios como pueda ser el calendario de vacunación, diagnóstico genérico preimplantatorio, aplicación de técnicas de reproducción humana asistida, terapias contra el tabaco, ayudas económicas a personas celíacas, etcétera. En el ámbito de atención primaria mención especial merece el insuficiente desarrollo e incompleta implantación de instrumentos necesarios para lograr sistemas de información compartidos por todos los servicios de salud, entre otros la tarjeta sanitaria o la receta electrónica. En el ámbito de atención especializada los problemas detectados se centran en

dificultades derivadas de la existencia de circuitos asistenciales complejos y burocráticos, deficiencias en la accesibilidad de servicios, progresiva escasez de profesionales en determinadas áreas, amplias demoras en la prestación de asistencia sanitaria, con especial consideración a las listas de espera, cómo no, en el Sistema Nacional de Salud, principal causa de la insatisfacción de los ciudadanos. Por último, persisten todavía sensibles carencias en el área de atención a la salud mental, fundamentalmente la provisión de recursos comunitarios de rehabilitación. El resultado es que gran parte de la carga asistencial de estos enfermos recae en sus familias, que reciben poca o ninguna atención de las administraciones para sobrellevarla.

En materia de Seguridad Social ya he mencionado antes la oposición fuertemente manifestada por muchos ciudadanos ante las medidas de ajuste que han supuesto no aplicar, salvo excepciones, las cláusulas de revalorización de las pensiones para este año 2011, así como el debate generado ante la reforma del cálculo de las pensiones de jubilación y el alargamiento de la edad por encima de los 65 años. Sobra destacar que hemos recibido muchas quejas en lo que se refiere a la gestión de prestaciones por desempleo, por retrasos en la percepción y por la saturación de los servicios en las oficinas de empleo. En el año 2010 también se presentaron quejas por los retrasos en los abonos que ha de efectuar el Fondo de Garantía Salarial. Las quejas referidas a las políticas sociales que dejan de ejecutar las administraciones en los diferentes niveles de organización muestran un año más la necesidad imperiosa de mejorar la coordinación administrativa, especialmente la gestión de la dependencia y de los recursos destinados a mayores y menores en situación de dificultad social. Ya conocen sus señorías, por los informes de años anteriores de esta institución y por las muchas informaciones que se publican al respecto, que la aplicación efectiva de la Ley de Dependencia está muy lejos de ser satisfactoria cinco años después de su aprobación. Sin entrar a valorar lo estéril de un debate basado en denuncias cruzadas sobre los efectos de la ejecución inmediata por parte de unas administraciones o sobre la insuficiente puesta a disposición de fondos apropiados para el sostenimiento del sistema, lo cierto es que todas las autoridades responsables deberían tomar una actitud diferente que haga realidad lo que la ley ha previsto, ese nuevo pilar del Estado de bienestar que atiende a cualquier persona cuya autonomía personal se encuentra limitada y que necesita de un apoyo adicional público para desarrollar su vida diaria. Realmente, me resulta muy difícil trasladar a sus señorías el penoso sentimiento que me produce cada vez que recibimos la carta de un solicitante de ayuda a la dependencia en la que me informa que ya no es necesario que esta institución continúe con sus gestiones de averiguación ante la Administración simplemente porque el familiar para quien se solicitaba la ayuda ha fallecido. Se qué comprenderán ese sentimiento, señorías, porque habrán vivido circunstancias iguales o muy similares,

pero resulta especialmente doloroso tener que asumir que esas dramáticas situaciones personales y familiares, que esa triste frustración es fruto de dos o tres años de incapacidad de nuestra organización administrativa para dar una respuesta a la que está obligada por ley. Entenderán, por tanto, el énfasis que pongo en esta cuestión, por más que sigamos trabajando queja por queja con la misma intensidad y sugiriendo o recomendando en cada ocasión lo que desde nuestra posición creemos más oportuno para lograr una solución aceptable. Por cierto, tampoco en este ámbito hemos logrado que se concreten varias recomendaciones formuladas en años anteriores que se dijeron aceptadas por las administraciones y que se referían básicamente a la gestión y aprobación de los programas individuales de atención. Con relación a la discapacidad, quiero destacar que seguimos a la espera de que se puedan definir normativamente en el nivel autonómico los tipos de infracciones y sanciones cuyo marco básico quedó definido en la Ley 49/2007. Tan solo la Comunidad Foral de Navarra había adoptado a finales de 2010 esa norma de desarrollo, imprescindible para mejorar el ámbito de protección de las personas con discapacidad.

Por otro lado, por lo que hace a la protección de los menores ingresados en centros de protección —materia, como saben ustedes, de especial seguimiento por la institución, sobre todo desde la elaboración del informe monográfico de hace dos años—, continuamos actuando en cada ocasión que recibimos nuevas quejas de esos menores o de sus familias. Confiamos en que los avances en coordinación normativa puedan traducirse pronto en una regulación clara de las condiciones de vida en esos centros, la gestión de los mismos y la definición de los puestos de trabajo. Ayer mismo tuve ocasión de exponer en el Senado, ante la Comisión especial de estudio de la problemática de adopción nacional y otros temas afines, algunas de las últimas actuaciones sobre este tema.

Con relación a las distintas materias que solemos englobar bajo el epígrafe de ordenación económica, puede replantearse una reflexión común a todas ellas y que tiene que ver con la distancia entre la complejidad de los asuntos cuya comprensión no se suele facilitar a los ciudadanos y la capacidad de estos para realizar sus trámites burocráticos o asumir sus compromisos entendiendo plenamente la responsabilidad que asumen. Esto podemos referirlo a dos puntos concretos alejados entre sí pero que comparten esa característica: uno, el referido a la gestión tributaria; el otro, el que respecta al conflicto actual de las prácticas con las entidades financieras. En años anteriores ya hicimos referencia a una paradójica evolución expresada en que la deseable generalización de los medios informáticos en la gestión y liquidación de tributos no podía olvidar las limitaciones que todavía tienen muchos ciudadanos para hacer uso de esos modernos instrumentos. A esto podemos añadir la persistente falta de consideración de la Administración tributaria hacia los problemas de comprensión que para el ciudadano común representa la autogestión de sus

obligaciones fiscales. En el caso del impuesto sobre la renta de las personas físicas ya hemos señalado en varias ocasiones que las facilidades que ofrece para el contribuyente el contar con un borrador preparado por la Hacienda pública le pueden inducir a confusión porque confía legítimamente en lo que el documento contiene. Lo cierto es que se ha avanzado en estos años al proporcionar más instrumentos de ayuda, pero creemos que es posible clarificar más los procesos de autoliquidación de impuestos como el de la renta y evitar con ello trámites posteriores de revisión tributaria que no son necesarios y que generan siempre una enorme inquietud.

En cuanto a la relación de los ciudadanos con las entidades financieras la institución ha venido trabajando ante el Banco de España para conocer las soluciones o medidas futuras que piensan adoptarse para evitar que se repitan excesos. También les tengo que hacer una crítica personal contra el Banco de España. Siempre que nos ponemos en contacto con ellos tienen una habilidad especial en echar balones fuera. Dicen que en lo único que tienen competencia es sobre la solvencia de las entidades financieras y no sobre otros temas. Me parece que esto no debe ser así y que ellos tienen obligaciones contraídas por ley por las que deben dar respuestas a las quejas que los ciudadanos plantean con respecto al funcionamiento de las entidades financieras, no solo en cuanto a la solvencia. Con relación a estas dos cuestiones podríamos citar otras muchas más, pero quiero referirme a la oferta de productos financieros de alta complejidad para el ciudadano medio y hasta para los aventajados. Se llega a decir que en muchas ocasiones ni los propios empleados de las entidades financieras conocen realmente el alcance y características de estos productos. Por otro lado, la cuestión más próxima y de más afectación general es la referida a los préstamos con garantía hipotecaria. Sobre esto último quiero trasladarles mi satisfacción por que se haya constituido en esta sede parlamentaria el mes pasado la subcomisión para el análisis y posible reforma del sistema hipotecario español. Hemos sabido también que el martes pasado los grupos parlamentarios mayoritarios estimaron oportuno no admitir una proposición de ley presentada por otro de los grupos para introducir el método de dación en pago en este tipo de préstamos con garantía real. En todo caso sí creo que debemos profundizar en el debate sobre la manera de asegurar que al menos en un futuro no se vuelvan a dar exactamente las mismas condiciones en el mercado hipotecario, y por ende en el de la vivienda, que marcaron años previos a la crisis y que han servido de detonante de la penosa situación en que se encuentran hoy muchas personas. Precisamente con relación a las quejas referidas a vivienda así como al urbanismo y al medio ambiente hacemos un llamamiento a modificar ciertas pautas de concepción de estas materias demasiado ligadas a una visión excesivamente economicista, porque, en efecto, el derecho a un medio ambiente saludable, la prohibición constitucional de la especulación urbanística y el derecho a una vivienda digna debieran

presidir en todo momento las actividades administrativas relacionadas más que las situaciones economicistas.

En las cuestiones medioambientales ya apuntamos en el informe anual la resistencia que encontramos en muchas administraciones cuyo fundamento último es una falta de compromiso con los objetivos de protección que la Constitución y las leyes han determinado. Esa falta de compromiso se expresa también en la falta de rigor en el cumplimiento de las resoluciones formuladas por la defensoría del Pueblo en materias muy distintas como pueda ser la gestión de costas, la preservación de espacios de especial interés, el incumplimiento de las obligaciones en materia de información pública o la necesidad de revertir obras ilegales de edificación en ámbitos de especial protección. Se han dado varios casos en distintas comunidades en que los órganos legislativos aprueban leyes singulares como modo de imponerse a sentencias judiciales previas que habían limitado o anulado un concreto plan de desarrollo, por ejemplo, sobre determinados territorios naturales protegidos. Creemos que con estos casos no solo se perjudica al medio ambiente en mayor o menor medida sino que además se hace un flaco favor a la credibilidad de la actuación de los diversos poderes públicos y se inutilizan los procedimientos que permiten la verdadera participación ciudadana en todo el proceso ambiental y de desarrollo.

Termino ya, señorías. Tan solo una breve referencia a las muchas quejas presentadas por los funcionarios y empleados públicos durante 2010, aunque un buen número de ellas reflejaba el fuerte malestar producido por los recortes de las retribuciones y solicitaban incluso la interposición de un recurso de inconstitucionalidad que nuestra institución no consideró oportuno. También hemos seguido tramitando el resto de quejas y reclamaciones que más frecuentemente preocupan a los servidores públicos y a los aspirantes a una plaza en la Función pública cuando se denuncian irregularidades en los procesos de concurso y oposición, en la provisión de puesto de trabajo, en temas relacionado con la movilidad funcional o geográfica o en la determinación de condiciones de trabajo.

Concluido con esto el repaso muy abreviado de las actuaciones sustantivas llevadas a cabo en 2010, tan solo me queda referirme a los últimos apartados del informe. Por un lado, el referido a los recursos de inconstitucionalidad, a los presentados y no presentados durante el año. Aquí pueden, si lo desean, conocer directamente o preguntarme los motivos o razones que han aconsejado la toma de posición ante cada una de las disposiciones cuestionadas.

Por último, incluimos, como todos los años, una mención a los actos institucionales y de relación con los ciudadanos y con la sociedad civil llevados a cabo en el ejercicio 2010. Me estoy refiriendo a la permanente colaboración con los comisionados parlamentarios autonómicos. Por otro lado, en el ámbito internacional damos cuenta de la organización del IV encuentro de la asociación de *ombudsman* del Mediterráneo, que tuvo lugar en

la Casa Árabe de Madrid hace aproximadamente un año, y también destaca por lo que tiene de novedoso la contribución de la defensoría del Pueblo en el proceso de Naciones Unidas de examen periódico universal, que, como saben, revisa el estado de los derechos fundamentales en cada país y al que el año pasado se sometió España por primera vez. Este procedimiento deberá repetirse periódicamente y en el mismo deberá seguir colaborando la institución del Defensor del Pueblo en su calidad de institución española para la promoción y protección de los derechos humanos. Por otra parte, en el marco del mecanismo nacional de protección de la tortura, hemos participado en numerosos seminarios conjuntos con los órganos internacionales especiales de Naciones Unidas y del Consejo de Europa. Y, por último, me queda mencionar la progresiva consolidación de los programas de apoyo en que participa el Defensor del Pueblo, auspiciados por la Comisión Europea, para potenciar el papel de las instituciones de la defensa de los derechos humanos en países candidatos y del entorno de la Unión Europea.

Con esto concluyo, señora presidenta, señorías. Quedo, por supuesto, a su disposición para cualquier aclaración, agradeciéndoles sinceramente su atención a lo largo de esta, inevitablemente, extensa intervención. Muchas gracias por su atención.

La señora **PRESIDENTA**: Abrimos un turno para la intervención de los grupos, de menor a mayor. El señor Batlle ha salido un momento, por lo que damos la palabra al señor Olabarría. Empiece usted y a continuación, si vuelve el señor Batlle y no tienen inconveniente los portavoces, le concederemos la palabra.

Tiene la palabra, señor Olabarría.

El señor **OLABARRÍA MUÑOZ**: La verdad es que mi intervención va a ser breve. En primer lugar, porque la exposición de la señora Cava de Llano y sus reflexiones han sido prolijas, suficientemente explicativas. Y en segundo lugar —voy a ser honesto con esta Comisión—, porque tengo que ir a presidir otra dentro de poco tiempo. Casi me ha venido bien la ausencia de quien me debía preceder en el uso de la palabra.

Muchas gracias, señora Cava de Llano, por sus informaciones, siempre ilustrativas. En este contexto social peculiar que estamos viviendo, siempre he considerado que la institución del Defensor del Pueblo era una suerte de institución de contrapoder. Usted y yo incluso hemos discutido sobre su propia naturaleza o identidad en esta Comisión. En este momento nos encontramos con que están aflorando otras instituciones de contrapoder de carácter callejero, o que por lo menos se reúnen en la calle —vamos a evitar todo tipo de connotación peyorativa en relación con la expresión carácter callejero—, donde se comentan deficiencias que se concretan nada menos que en solicitudes de reformas normativas, cuya profundidad o identidad no nos han sido dadas a conocer, aunque en relación con el movimiento del 15-M me ha

sorprendido mucho escuchar a uno de sus portavoces, el señor Aguirre, denunciar o anunciar que ellos se manifiestan en contra de la Ley Hipotecaria en concreto. Y cuando se le preguntó en qué términos o en qué preceptos de la Ley Hipotecaria, respondió que lo estaba estudiando en concreto la asamblea de Vallecas y que tendremos noticias más adelante de las reformas concretas, de la reforma laboral que se va a debatir mañana. No me consta que mañana se vaya a debatir ninguna reforma laboral, sí un real decreto-ley que estructura la negociación colectiva, pero hay un movimiento que permite parafrasear casi aquella vieja canción de Lou Reed —algunos por la edad seguramente la conocemos—, *Walk on the wild side*. Aquí ya paseamos en dos ámbitos, por una parte en el ámbito institucional y por otra en el extrainstitucional, que al fin y al cabo era el fondo de lo que Lou Reed en aquel momento ya denunciaba. Igual no sería inútil por parte de la institución del Defensor del Pueblo ver hasta qué punto inciden estos movimientos de nuevo cuño, de nuevo corte, en algo que se parece mucho de alguna manera a las funciones que usted representa y que con tanta eficiencia ejerce, que es denunciar y enunciar los déficits que en su caso las administraciones públicas o las instituciones sujetas a su control manifiestan de forma abrumadora. No hay más que analizar el carácter o las dimensiones de su propio informe.

Ha hecho varias reflexiones interesantes y me voy a detener particularmente en tres. Me llama la atención —en realidad no me llama la atención, miento si lo digo— la renuencia del Instituto del Menor de Madrid en relación con los menores extranjeros no acompañados. Esta es una patología que he denunciado personal y documentalmente en más de una ocasión. Se trata de un problema no resuelto ni por la legislación ni por el reglamento de extranjería, que está provocando situaciones en relación con estos menores extranjeros no acompañados muy desequilibradas en el ámbito de las comunidades autónomas del Estado español. A modo de ejemplo le diré que las instituciones forales vascas acogen a más de 700, que la Comunidad de Madrid, si mis datos no son inciertos, no llega a acoger a cien, siendo esta una comunidad autónoma con muchos más habitantes y servicios sociales que no son equiparables en su entidad, en su dimensión, a los de la Comunidad Autónoma vasca, que la Comunidad de Valencia acoge a cerca de setenta y que la Comunidad Autónoma de La Rioja se niega a tutelar a ningún menor no acompañado, a pesar de las instancias del ministerio fiscal del Tribunal Superior de esta comunidad autónoma, amenazándoles con el ejercicio de acciones penales e incluso supera la amenaza del ejercicio de acciones penales si no están dispuestos a asumir la tutela en su sistema asistencial de un solo menor extranjero no acompañado. Por tanto, le agradezco el énfasis que ha puesto en esta patología, en esta desequilibrada situación, porque le puedo decir que aquí hay dos problemas. En primer lugar, muchos de los que llegan a Euskadi, a las instituciones forales vascas,

lo hacen con billetes proporcionados por determinados funcionarios públicos de otras comunidades. Es un dato que está acreditado. Y en segundo lugar, muchos de estos menores no lo son. He tenido la ocasión de visitar a algunos de estos pretendidos menores no acompañados en la Diputación Foral de Álava y le puedo asegurar, señora Cava, que algunos parecen mayores que la mayoría de los que estamos aquí, dadas las dificultades de identificación de la edad. Desde esa perspectiva, el interés y el énfasis que usted ha puesto en seguir luchando por la remoción de esta patología, que en el ámbito legislativo los legisladores no hemos sabido o no hemos podido controlar, es muy de agradecer.

Otra mención que ha hecho usted y que nos parece importante se refiere también a los problemas atinentes a la extranjería. El Tratado de Schengen es un tratado del año 1985 que miramos siempre con recelo, pero observamos con mayor recelo aún que las condiciones se están endureciendo, particularmente las del control exterior o perimetral de las fronteras de la Unión Europea. Ya incluso se empieza a proclamar por algunos países de la Unión Europea, como por ejemplo por Italia, la necesidad contraria absolutamente al espíritu del Tratado de Schengen de controlar los flujos de población o la libre circulación, que forma parte del acervo comunitario, incluso de ciudadanos comunitarios dentro de la Unión Europea. Ya está el primer ministro del Gobierno italiano sucumbiendo a las presiones de la Liga del Norte y a sus posiciones xenófobas en esta materia y nos encontramos con un problema que, por extensión, está haciendo que el Tratado de Schengen —ya le adelanto que esta tarde se va a debatir una proposición no de ley— necesite recuperar su identidad originaria, su filosofía originaria, que ya era restrictiva, en nuestra opinión. Incluso llegamos a votar en contra de la convalidación del tratado porque considerábamos que tenía una impronta excesivamente policial. Además, le afecta otro problema: la creación de estructuras transnacionales europeas que hacen referencia a la transmisión de datos judiciales y policiales, como Europol y Eurojust, le está privando de parte de sus competencias importantes, está residualmente quedándose con competencias puramente policiales de vigilancia de las fronteras de la Unión Europea, lo que no deja de ser una perversión de la propia naturaleza de este tratado. Algo de esto me parece haber oído en su locución, en sus críticas.

En relación con la necesidad invocada por usted de creación de nuevos juzgados, se lo ha pedido el Consejo General del Poder Judicial porque el Estado español en la Unión Europea de los Veintisiete, no de los Quince y ni siquiera de los Diecisiete, tiene la ratio menor de juez por número de habitantes. Esto es una patología. A pesar de que estamos aprobando leyes importantes para agilizar la función de la justicia, la incapacidad de absorber por parte de la Administración de Justicia la altísima litigiosidad sigue siendo un problema al que usted deberá prestar la debida atención. Además, la propensión a litigar en este país es particularmente intensa, incluso

con temeridad. Nos enteramos recientemente por la memoria que emite el Consejo General del Poder Judicial que solo el año pasado se incoaron 4.500.000 diligencias previas. ¿Sabe cuántas llegaron a juicio oral de esas 4.500.000? Solo 150.000, no llega al 3 por ciento. Habrá que acometer alguna forma de acabar con esta disfunción, porque además están todas las patologías adheridas a este problema, como son la filtración del secreto sumarial, el conocimiento de las actuaciones sumariales —sobre todo cuando estas han sido declaradas secretas, que es cuando despiertan más interés en los medios de comunicación—, la llamada pena de banquillo, la llamada pena de papel o la vinculación de las personas o ciudadanos justiciables a la denominada jurisdicción a su vez mediática. Aunque luego estas personas resulten absueltas o estas diligencias judiciales sean objeto de archivo o de sobreseimiento, es imposible ya reparar el daño al honor, el daño a la dignidad y el daño incluso al trabajo perdido de las personas que son objeto de una sobredimensión y conocimiento mediático de las actuaciones o diligencias judiciales contra ellos practicadas. Esto afecta a todo el mundo, y de hecho ha habido un dato paradigmático recientemente: concurrió a las elecciones recientes a la Asamblea de Madrid una persona en condición de imputado y resultó diputado electo a la Asamblea de Madrid. Sus actuaciones fueron objeto de archivo al día siguiente de las elecciones. Estas cosas no son tolerables.

Paso a referirme a las demás cuestiones que usted ha comentado. Ha hablado de disfuncionalidades en el Registro Civil. Se acaba de aprobar una ley nueva sobre el Registro Civil, respecto a la cual los ciudadanos no han tenido conocimiento más que de la parte anecdótica de esta ley, que es el orden de los apellidos en caso de discrepancia sobre cuál debe ser el orden entre los cónyuges o progenitores. Bueno, hay cosas mucho más importantes, sobre todo en materia de informatización, de instrumentos telemáticos, etcétera, que nos llevan a otro de los problemas que usted ha comentado. Efectivamente no todos los ciudadanos del Estado español tienen acceso a estos procedimientos telemáticos que se están poniendo en funcionamiento por la Agencia Tributaria muy intensamente, pero también por otros ámbitos de la Administración. Esto impide muchas veces incluso notificaciones de actos debidos, por lo que en caso de carencia de conocimientos informáticos o de ordenadores por parte de algunos ciudadanos debería recurrirse a los procedimientos tradicionales de notificación, cosa de la que peligrosamente en algunos ámbitos se está empezando a prescindir ya, imagino que existe una presunción *iuris tantum* de que todo el mundo tiene ya ordenador en casa o correo electrónico y puede ser notificado por este procedimiento.

Me sigue preocupando —y ya con esto acabo, señora presidenta— algo que usted ha comentado de forma recurrente en sus informes. Sigue habiendo todavía malos tratos por parte de la policía en relación con los detenidos. Seguramente —hoy aquí discreparemos con

toda seguridad— por los ámbitos de impunidad a los que provee la legislación antiterrorista española; que una persona pueda estar privada de libertad antes de pasar a disposición judicial nada menos que cinco días genera un ámbito de impunidad peligroso en principio. La instalación de instrumentos de videovigilancia dentro de los centros de detención se impone como un requerimiento ya imperioso. Pero usted ha dicho una cosa que a mí me preocupa mucho y que es muy importante, señora Cava de Llano, y es que son las policías municipales las que empiezan a estar a la cabeza en materia de malos tratos. Quiero decirle que hay muchas policías y, primero, las policías municipales o locales son los cuerpos policiales que poseen menor formación o donde se ha invertido menos en formación. Le puedo asegurar que en algunos municipios que yo he podido conocer los policías municipales son la guardia pretoriana del alcalde y actúan como tal. En algunos lugares que no voy a citar he visto verdaderas detenciones indebidas, verdaderos abusos con cargo a la Policía municipal, malos tratos de naturaleza manifiestamente arbitraria, por la falta de control que sí existe en el ámbito del Cuerpo Nacional de Policía, de la Guardia Civil, de la Ertzaintza, de los forales navarros y de los Mossos d'Esquadra en Cataluña. Pero a éstos nadie les exige responsabilidades porque su propio responsable es el que les ha designado y no ejercen funciones de naturaleza policial atendiendo a los requerimientos y al sistema de valores, derechos y libertades fundamentales sino atendiendo al que les ha constituido en una suerte de guardia pretoriana que se comporta como tal. Desde esa perspectiva, todo lo que se pueda hacer para acabar con esta perversión —yo ya he hablado con la Federación Española de Municipios y Provincias, con Eudel y con otras instituciones— va a ser poco. Al fin y al cabo, con el tiempo nos vamos a encontrar con la paradoja de que la antaño guardia municipal o la policía local, la más próxima, la más querida por los ciudadanos, se va a constituir en el problema, sobre todo con la depuración de los sistemas de actuación de los demás cuerpos policiales que antaño generaban mayores renuencias en materia de malos tratos a detenidos y otro tipo de actuaciones de forma manifiestamente arbitraria. Además, en los pueblos donde los policías municipales se comportan así, dichos policías municipales son simultáneamente amigos personales del juez que allí está ubicado, que es un juez que va a estar poco tiempo allí, etcétera. Toda una patología difícil de resolver, por lo que le pido énfasis, control en relación con estas actuaciones perversas, no sin decirle que en materia de tráfico estoy totalmente de acuerdo con sus denuncias. Cuando la última Ley de Tráfico aprobada en este Congreso no exige la identificación formal y materialmente concreta del comitente de la infracción sino que se atribuye la responsabilidad, mediante una suerte de responsabilidad objetiva que la jurisprudencia constitucional ha impedido aplicar al derecho punitivo, al conductor habitual —ni siquiera al titular del vehículo, sino al conductor habitual—, se puede incurrir sistemá-

ticamente en deficiencias como las denunciadas por usted. En todo caso, le felicito de nuevo por su informe así como por la prolijidad, a pesar del carácter sintético de su explicación, y ojalá podamos avanzar en todas estas patologías que usted ha denunciado aunque lo tengamos que hacer en colaboración con esas otras instituciones de contrapoder que están aflorando y a las que antes nos referíamos. Ojalá tenga suerte usted y seguramente los militantes del movimiento 15-M cuando preconizan que hay que modificar la legislación hipotecaria, la reforma laboral, la legislación electoral; solo nos falta saber en qué términos y qué preceptos de las mismas. Seguramente la asamblea de Vallecas algún día nos podrá explicar.

La señora **PRESIDENTA**: Tiene la palabra el señor Batlle.

El señor **BATLLE FARRÁN**: Señora Cava de Llano, gracias, cómo no, por el informe anual, informe en algunos aspectos repetitivo pero siempre novedoso y que ha expuesto hoy aquí con todo lujo de detalles. Se trata de un informe bien estructurado, de lectura fácil, aunque de una cierta complejidad y dificultad en la comprensión, pero no por lo que está escrito sino por la reiteración de una serie de temas que desde nuestro punto de vista deberían estar superados. Es difícilmente entendible que en las administraciones, después de tanta incidencia y —perdone la expresión— tanto machaqueo en algunas cuestiones, no se tomen las medidas oportunas para que algunas cosas dejen de ser recurrentes en los informes anuales del Defensor.

El informe, con más de 2.100 páginas, lógicamente ofrece claros y oscuros. Al lado de buenas noticias, como la incorporación de recomendaciones y sugerencias que se hacen en todos los informes y su aceptación por parte de las administraciones, hay cosas que nos gustarán menos pero que siguen siendo el reflejo de lo que los ciudadanos españoles, los administrados, le piden a la Administración en cuanto a agilidad, en cuanto a racionalidad y en cuanto a actuaciones que en algunos casos se perciben como gravosas y en otros incluso como injustas. Por tanto, este informe —lo hemos dicho en alguna otra ocasión y lo seguimos diciendo porque lo creemos— es un trabajo de síntesis, de análisis y de supervisión que nos permite conocer cuáles son los problemas que afectan a los ciudadanos y las carencias en las actuaciones de las administraciones; un trabajo que aporta un examen imparcial, bajo la óptica del respeto a derechos y libertades, en la búsqueda de vías adecuadas de solución, como tiene que ser efectivamente y cumple estrictamente la oficina del Defensor del Pueblo. Yo creo que merece ser destacado —lo he intentado decir antes y lo digo ahora— el porcentaje de aceptación que señala el informe referido a ejecuciones, recomendaciones y sugerencias del Defensor del Pueblo, no solo en lo referente al informe de 2010 sino también a los anteriores. Estos porcentajes altísimos de años

anteriores, que después han ido evolucionando y han acabado siendo aceptados por las administraciones, nos hacen ser un poco más optimistas y decir aquello de que cada día las administraciones entorpecen menos y colaboran más, lo cual no deja de ser una buena noticia.

Nos congratulamos también de que efectivamente en el informe aparecen quejas referentes a la aplicación de soluciones en cuanto a las políticas de discapacidad y de dependencia, pero bastantes menos de las que aparecían en el año 2009, fruto, como dijimos en el análisis de ese 2009, de la aplicación gradual de la Ley de Dependencia, que antes no existía. Solo eso debe ser motivo de satisfacción. Ese progresivo despliegue, junto a la complejidad de la evaluaciones, ha hecho que durante el año 2010 se hayan corregido una serie de defectos que se iban produciendo, teniendo en cuenta que se aceptaron también por parte de las administraciones, de todas, porque esta es una ley de una complejidad compartida por el conjunto de las administraciones públicas, lo que hace que su aplicación sea quizás un poco más lenta pero mucho más efectiva cuando se conceden los derechos.

De la lectura simple de las estadísticas se desprende un incremento importante de las investigaciones de oficio. De la explicación posterior se entiende que la aplicación y la puesta en marcha del mecanismo nacional de prevención, que hace que se tengan que realizar inspecciones con carácter preventivo porque siempre es mejor prevenir que curar, no deja de ser una buena noticia, que seguramente permitirá anticipar algunas actuaciones antes de que sean denunciadas o denunciadas.

El contexto de crisis económica que vivimos no es ajeno a las situaciones ni personales ni colectivas, y no deja de ser un referente que la mayoría de las quejas colectivas hagan referencia a sectores de la Función pública —el alto número de funcionarios afectados por los recortes presupuestarios y por la congelación de sus prestaciones refleja una cierta inquietud que podemos compartir— y a las políticas sociales, porque, más que lo efectivo, los temores a los recortes sociales no dejan de ser un referente para una sociedad que ha ido acomodando su forma de vida a los logros sociales conseguidos y es difícil la aceptación del retorno a tiempos pasados.

Por lo demás, siguen siendo endémicas las quejas de carácter individual referidas a la Administración de Justicia, al tráfico vial, al urbanismo o a la vivienda mayoritariamente, y algunas referentes a la gestión de los diferentes procesos y aplicación de la Ley de Extranjería y a la inmigración.

La justicia plantea un problema endémico que venimos denunciando año a año e informe a informe por los retrasos y las dilaciones indebidas. Nos consta el esfuerzo de la Administración de Justicia y en algunos apartados del informe se reconoce este esfuerzo. El marco económico en el que nos estamos desarrollando no ayuda a hacer o a profundizar en las reformas con la intensidad que sería necesario, pero tampoco deberíamos echar en saco roto lo que se está consiguiendo. Algunos

de los problemas que se derivan de las quejas de 2010 hacen especial hincapié en la escasez de personal y en algunos casos en la obsolescencia de las infraestructuras, sobre todo debido a los procesos informáticos. ¡Qué decirle de la Administración penitenciaria! Aplaudimos y comprendemos el esfuerzo que representa para la oficina del Defensor otorgar esa especial prioridad a la supervisión *in situ* de las cárceles, su estado actual y el nivel de atención a las personas allí internadas, pero solo a través de un seguimiento puntual, con mucho esfuerzo y dedicación e incluso con una predisposición personal a estudiarlo de cerca se puede analizar de forma cuantitativa y cualitativa cuál es la evolución del sistema, las mejoras en las condiciones de vida en los centros de internamiento.

Le decía antes, defensora, que hay noticias que nos hacen pensar y ser optimistas sobre que no todo lo que la oficina del Defensor del Pueblo hace cae en saco roto. Lo digo porque algunas veces oímos al antiguo Defensor del Pueblo, a don Enrique Múgica, hacer un comentario sobre que parecía que lo que hacía caía en saco roto. Pues no. ¿Por qué? Porque en este informe se refleja un claro incremento en la valoración de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, precisamente por algo que a mí personalmente me ha llamado mucho la atención: el nivel de atención que se presta por parte de los poderes públicos a las víctimas de los delitos. Para mí tiene una especial importancia que la Administración en general, pero sobre todo las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, que van creciendo en prestigio, vean recompensado el esfuerzo personal y la dedicación que requiere este nivel de atención personalizada a la gente que ha tenido algún tipo de problema relacionado con una cierta violencia. Esa prestación por parte de estos funcionarios públicos supone un gran apoyo.

En cuanto a los problemas relacionados con las migraciones y la igualdad de trato, ¿qué quiere que le diga? Comparto el criterio del interviniente del Grupo Vasco en cuanto a las limitaciones que ofrece y ofrecía el espacio Schengen. Si a esto añadimos las limitaciones que puede ofrecer la interpretación personal de algunos de los poderes públicos o de alguno de los mandatarios de estos poderes públicos en cuanto a la libertad de movimientos que se puedan producir en el seno de la Unión Europea, estaremos ante una situación que ofrecerá constantes y cambiantes problemas de actualidad en próximos informes.

En lo referente a la Administración educativa y a la Administración sanitaria, quiero hacer hincapié en el hecho al que me he referido anteriormente: estamos instalados en algo que ha costado mucho, que ha costado siglos, que ha costado esfuerzos; nuestros padres se vanagloriaban de lo que representan, han representado y siguen representando para nosotros y para las generaciones venideras los niveles de universalización de la educación y la sanidad públicas, los niveles de prestación que tanto uno como otro —derechos básicos consolidados— ofrecen al ciudadano como para que los recortes

presupuestarios puedan incidir de una forma más o menos alarmante en la disminución de la calidad de estos servicios. Por tanto, compartimos el nivel de inquietud y que la oficina del Defensor del Pueblo indague y defienda esto y nos solidarizamos con este trabajo. Nos solidarizamos con este trabajo teniendo en cuenta las dificultades que representa y el gran inconveniente que significa entender todo lo que está en la calle. Y cuando digo todo lo que está en la calle me estoy refiriendo también a lo que se ha conocido como movimiento del 15-M, esa multitud de gente, jóvenes básicamente —algunos no tan jóvenes ya—, concentrados en calles y plazas haciendo planteamientos, que no sé si todos merecerían ser atendidos pero sí como mínimo escuchados y, en todo caso, estudiados. Con lo cual, le encomendamos que dedique, si es posible, una parte de su escaso tiempo a pormenorizar y a seguir este proceso como un paso más en la demanda ciudadana de mejoras sociales, individuales y colectivas que, estamos seguros, imperan en el espíritu y en la definición de la institución que usted, señora Cava de Llano, representa.

La señora **PRESIDENTA**: Tiene la palabra —intuyo que quiere usted hablar— la señora Surroca.

La señora **SURROCA I COMAS**: En primer lugar, quiero excusar mi ausencia durante una buena parte de la presentación del informe por la Defensora del Pueblo. Como bien le he comunicado antes de entrar, estaba cumpliendo otras tareas parlamentarias, estaba en una ponencia legislativa y, por tanto, lamento no haber escuchado toda su intervención. No obstante, de la lectura del informe voy a destacar unos cuantos aspectos. Esta vez lo haré de forma genérica y, habida cuenta de que en breve se celebrará, supongo, su comparecencia en el Pleno de esta Cámara, ahí ya tendré ocasión de desglosar de forma más concreta y detallada los distintos puntos que nuestro grupo parlamentario quiere poner sobre la mesa. **(El señor Vicepresidente, Martínez Herrera, ocupa la Presidencia.)**

Entrando ya en el tema, agradecemos su comparecencia y la presentación del informe anual de 2010. Como siempre, es necesario resaltar su exhaustividad y extensión, por lo que la labor de la defensoría seguro que habrá sido considerable, no lo ponemos en duda. En este sentido les felicitamos, aunque ya adelantamos que nuestra intervención será incisiva. A pesar de ello, también nos felicitamos por su mención a un posible nuevo modelo en la elaboración del informe, más manejable como ha dicho usted. Creemos que es una idea loable, porque que en estos momentos los que manejamos los informes y los que trabajamos con ellos pensamos, por lo menos en *Convergència i Unió*, que son bastante farragosos y que podrían mejorarse. Por lo tanto nos parece muy acertado ese posible cambio de modelo.

Al inicio de su intervención ha hecho mención de modo muy genérico a las cifras del presupuesto en que se mueve la defensoría. Adivino que va un poco en rela-

ción con la intervención anterior de esta portavoz, en la que reclamó que se hicieran públicas o que constaran en el informe. Insisto en lo mismo: creo que la simple referencia genérica a los presupuestos de la institución no es suficiente. En un momento en el que se exige transparencia a la Administración, a los gobiernos de los distintos ámbitos, sería bueno, también en este caso, que hubiera esa transparencia. Evidentemente sabemos y no ponemos en cuestión el destino ni la corrección de los números, pero sería bueno que también aparecieran en el informe, como sucede ya en otras instituciones. De hecho, incluso en el ámbito de la cultura, ahora mismo, en la ponencia en la que estaba participando, hablábamos del Reina Sofía y de la posibilidad de que los miembros de un patronato hicieran constar públicamente lo que hay. Creemos que es sano que se haga ese ejercicio de transparencia.

Usted ha hecho por otra parte una mención genérica a la labor de supervisión de la actividad de la Administración: rasgos genéricos y alabanzas a nuestro modelo democrático. Evidentemente no va a ser esta portavoz quien lo cuestione, ni mucho menos y también dada la generalidad de sus palabras, pero sí hemos echado en falta y nos sorprende su comodidad y silencio ante la titularidad provisional o en funciones que en estos momentos está ostentando usted misma en la institución. Ese conformismo ante la interinidad en el cargo incluso puede lastrar la dignidad de la institución. Creemos que en el informe se tendría que hacer una mención más incisiva en relación con esta cuestión. Usted se refiere a ello y lo despacha de forma muy breve en el informe cuando dice: Mi máxima ha sido y será que la interinidad no es sinónimo de inactividad ni de paréntesis en la defensa de los derechos fundamentales y con ese lema hemos cerrado el año 2010, en el que la institución ha funcionado a pleno rendimiento y prueba de ello son los resultados que ahora presentamos. Evidentemente en *Convergència i Unió* compartimos plenamente que no haya paréntesis ni inactividad en la institución, ¡solo faltaría! Pero sí creemos que esa afirmación es incompleta porque pensamos que forma parte de su responsabilidad reclamar y exigir que se desbloquee el nombramiento. Sabe usted bien que está bloqueado porque no hay un acuerdo entre el Partido Popular y el Partido Socialista, sabemos que no es directamente responsabilidad suya, pero desde el cargo que ostenta creemos que se debería hacer algún tipo de manifestación enérgica en ese sentido, porque ese conformismo creemos que no es deseable.

Usted también se ha referido —pasando ya a otra cuestión— a las nuevas funciones asumidas, como el mecanismo de prevención de la tortura. Aquí no se ha hecho ninguna mención a la ley catalana del Síndic de Greuges que, como usted bien sabe, fue aprobada por el Parlament de Catalunya. Me refiero a la Ley 24/2009, que en su artículo 68 otorga la condición de Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura al Síndic de Greuges de Catalunya. En estos momentos se espera que el Gobierno

español comunique a Naciones Unidas que el Síndic es la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura y Otros. La ley catalana está plenamente vigente. En este sentido, nosotros reclamamos que haya una máxima coordinación con el Síndic de Greuges para evitar precisamente duplicidad en las actuaciones. Insisto, hay una ley del Parlament de Catalunya plenamente vigente. Esa es la voluntad del Parlament de Catalunya, que el Síndic de Greuges asuma esas funciones. Por tanto, desde aquí pedimos que haya la máxima coordinación para evitar esas duplicidades.

Entrando ya en el ámbito más genérico de relaciones entre la Defensoría del Pueblo y el Síndic de Greuges de Cataluña —esto lamentablemente ya es un clásico en estas comparecencias en los últimos años—, es bien sabido que la relación, podríamos decirlo así, es complicada, para decirlo en términos más o menos suaves. Después de la sentencia del Tribunal Constitucional sobre el Estatut de Autonomía de Catalunya, creemos que es necesario, y se exige así desde la Sindicatura de Catalunya, que haya también el máximo de coordinación en las funciones de unos y otros. Lo que es inaceptable es escudarse en la situación de interinidad o de provisionalidad en la titularidad de la institución para no firmar el convenio de colaboración con el Síndic de Greuges. En este caso esa máxima a la que anteriormente me refería de no admitir descanso que usted recoge expresamente en el informe no se cumple. En este caso sirve de excusa la situación de interinidad para no llevar adelante el correspondiente convenio con la Generalitat de Catalunya, concretamente con el Síndic de Greuges. Nosotros exigimos aquí que se cumpla precisamente con lo que se ha dicho en la sentencia del Tribunal Constitucional, que tiene que haber una coordinación. Por tanto, debería firmarse el correspondiente convenio para evitar duplicidad de actuaciones de las dos instituciones que, como muy bien sabe usted, está sucediendo. No podemos permitirnos en estos momentos que haya dos instituciones estudiando o abriendo sendos expedientes para una misma situación. En estos momentos lo que tenemos que hacer es racionalizar y optimizar al máximo los recursos y creemos que es prioritario y de máxima urgencia que se firme ese convenio.

Pasando a otra cuestión absolutamente distinta y que nos ha llamado la atención, usted ha mencionado que hay un gran número de quejas y que ha habido un aumento considerable, concretamente hay unas 35.000 quejas, un aumento enorme debido a la crisis y nos imaginamos que también a otras circunstancias, un 56 por ciento de aumento en relación con 2009. Nos gustaría que nos detallara un poco más la diferencia que hay entre ese aumento de quejas y el número de resoluciones que finalmente se adoptan. Hay muchas que ni siquiera son admitidas a trámite. Deberíamos hacer un análisis exhaustivo de por qué hay tantas resoluciones que no son admitidas a trámite. Supongo que habrá hecho alguna mención a lo largo de su intervención y me disculpo porque no estaba presente y no la he podido escu-

char. Si ya lo ha contestado, ya leeré su intervención, pero creemos que sería bueno hacer un análisis y ver cómo podemos solucionar esa cuestión porque quizá muchos ciudadanos recurren a la institución sin saber bien cuáles son las funciones propias del Defensor, la Defensora del Pueblo en este caso. Por tanto, tendríamos que buscar mecanismo para evitarlo porque ello comporta un volumen de trabajo por parte de la defensoría que quizá se podría evitar por otros caminos.

Convergència i Unió tiene muchos otros temas que plantearle, pero los dejamos para la próxima intervención en el Pleno, habida cuenta de las circunstancias en las que esta portavoz ha tenido que intervenir hoy.

El señor **VICEPRESIDENTE** (Martínez Herrera): Por el Grupo Popular tiene la palabra la señora Contreras.

La señora **CONTRERAS OLMEDO**: Gracias, señora Cava de Llano, Defensora en funciones, y también a su adjunto, señor Aguilar. Bienvenidos a esta Comisión. Una vez más es un placer leer esta radiografía —con un año de retraso, puesto que estamos hablando del año 2010—, radiografía que tenemos gracias a su elaborado y extenso informe. Lógicamente resulta difícil resumir —su comparecencia, ha durado unos cincuenta minutos— las actuaciones que la defensoría ha llevado a cabo a lo largo del año. Mi exposición tampoco va a ser más extensa que la de mis antecesores en el uso de la palabra, y además estaré encantada de oír la contestación de la Defensora del Pueblo en funciones a lo que se ha dicho aquí por parte de otros portavoces. Como otros años, la quiero felicitar por el trabajo y no solo como una palabra tradicional en estas comparecencias, tanto en Comisión como en Pleno, sino porque verdaderamente va dando sus frutos. Este no es el primer informe que veo y algunas de las quejas o manifestaciones que su antecesor, el señor Múgica, hacía —que también es partícipe de la mitad de este informe, hasta junio del año 2010— se han ido subsanando a lo largo de los años. En cambio, hay cosas en las que tampoco hay que ser muy complacientes puesto que no mejoran, y me estoy refiriendo en concreto, como mis antecesores, al tema de la justicia y sus dilaciones, de que no se puede considerar una justicia como tal cuando existen estas demoras; a la entrada en funcionamiento de la Oficina Judicial, cuando menos en dos ciudades de nuestro país, en concreto en Burgos y en Murcia, que está dando más problemas de los que se esperaba, ya que se esperaba que pudiera solucionar y agilizar y está siendo todo lo contrario, pero pensamos que todos los principios son así. Lo mismo decíamos hace unos años con la puesta en marcha de la Ley de Dependencia y después de cinco años no podemos ser muy complacientes porque todavía hay muchas demoras y es una frustración, como usted manifestaba, para la defensoría y los trabajadores en temas sociales de las distintas administraciones ver que algunas veces no es que lleguen tarde, es que ya no es

necesario, es que la persona ha fallecido; pero es que estamos hablando de cinco millones de dependientes en nuestro país y la puesta en marcha de una ley de esa magnitud, en momentos de dificultades económicas, probablemente supone que estemos hablando de injusticias o de demoras, pero está y estamos en ello. La felicitaba porque algunas de sus quejas y colaboraciones con distintas administraciones están dando sus frutos. Al igual que comparto con el resto de los portavoces y con usted esa denuncia que se hace sobre el Instituto del Menor de la Comunidad de Madrid, he visto que el número de municipios entorpecedores ha disminuido de una manera abismal, muy sustancial desde el informe de 2009 al de 2010. Ha mencionado en torno a diez municipios entorpecedores y antes eran innumerables. La felicito también por otra cosa y es que estamos hablando del año 2010 donde ha habido también una reducción del presupuesto, que no es que sea muy exagerada, pero indica que la institución está a pie de calle y valorando las dificultades económicas y las necesidades de reajuste presupuestario que también sufre la institución. Ese 2,11 por ciento de reducción del presupuesto me parece significativo. Y el trabajo encomiable que usted y su antecesor con el señor Aguilar han hecho en unos aspectos concretos, como son el tema de la tortura, el de las instituciones penitenciarias y el de la defensa de los menores, está siendo muy llamativo. Nuestras instituciones penitenciarias respecto a las que existen en el extranjero y las visitas que se están haciendo a nuestros presos en el extranjero son como para darles ánimo a continuar en ese trabajo.

Otros años el resto de portavoces se centraban en las intervenciones en otro tipo de asuntos y quizá eran bastante más agrias. No sé si porque el informe ha ido dando frutos, pero me parece que el tema denuncia ha ido suavizándose; más que nada se ha observado que el trabajo que está haciendo la defensoría está teniendo su reflejo en la sociedad y —lo que también se ha dicho aquí esta mañana— sobre las denuncias que se están viendo estos días en la calle. **(La señora presidenta ocupa la Presidencia.)** Creo que el informe que todos los años se presenta como radiografía de la situación actual también este año, una vez más, está viendo su reflejo en la calle y probablemente por ello los portavoces estamos viendo el lado bueno de todo el informe. Sin querer extenderme mucho más puesto que tendremos ocasión, en mi caso, en el Pleno del Senado de entrar más pormenorizadamente en muchos datos que se han expuesto aquí, quería —sin entrar como digo en valoraciones concretas de cada una de las administraciones— hacer como resumen esa felicitación a la institución por los frutos que está dando, agradeciendo ese trabajo que incluso a veces es ingrato. Me imagino que denuncias como la que ha hecho esta mañana usted aquí sobre el Banco de España —seguramente tiene otras muchos más— tienen esos sinsabores, pero esa manera que tienen ustedes de palpar los problemas de la sociedad actual en momentos de crisis, en momentos de grandes

dificultades (de paro, etcétera), tiene que ser —así lo creemos— gratificante al pensar que su trabajo va dando sus frutos a lo largo de los años.

Con eso quería terminar mi intervención, animándoles a seguir así puesto que se están dando los pasos en el camino correcto. No solamente las denuncias permanecen y son cotidianas; algunas de ellas sí, pero otras se están subsanando, con lo cual animo a continuar con un trabajo así. También, como la señora de Convergència i Unió, quiero animarles a ver si podemos encontrar un informe más manejable —nos lo ha aventurado para el próximo de 2011— puesto que verdaderamente en este es casi mejor entrar solamente en las conclusiones que en todo lo prolijo de lo anterior, porque son demasiado mil y pico páginas.

La señora **PRESIDENTA:** Para finalizar el turno de grupos tiene la palabra, por el Grupo Socialista, el señor Heredia.

El señor **HEREDIA DÍAZ:** Bienvenida a esta Comisión, señora Defensora del Pueblo, en la que nos reunimos cada año para hacer, con los datos que nos facilita su informe, un balance de gestión de la institución que preside y que además nos permite auscultar a la sociedad mediante sus quejas. Creo que todos estamos de acuerdo en hacer un informe más manejable; en ese punto coincidimos todos los grupos. Según este informe, en 2010 se tramitaron cerca de 35.000 quejas, lo que representa un 56 por ciento más que en 2009. Me ha llamado la atención el hecho de que en mi provincia, Málaga, han pasado de 500 a casi 1.200, es decir ha habido un incremento muy importante en esas quejas. Quiero señalar que ha reconocido usted una buena relación entre la institución y las administraciones públicas y desde luego la buena respuesta de esta en términos generales ya que, según nos dice, es frecuente que no sea necesario emitir recomendaciones o sugerencias para que en la primera llamada de atención las administraciones acepten la disfunción si la hubiera y pudiesen subsanarla, aunque me ha suscitado la atención el hecho de que el Instituto Madrileño del Menor y la Familia, que depende de la Comunidad de Madrid, haya incumplido los numerosos requerimientos de la defensoría del pueblo.

Por otro lado, al trabajo habitual de la institución este año hay que sumar las tareas que ha tenido que asumir esta oficina al ser designada mecanismo nacional de prevención de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes. La asunción de estas tareas se pone de manifiesto en las investigaciones de oficio que han pasado de 269 en 2009 a casi el doble, 466, en 2010. El mecanismo nacional de prevención, de conformidad con el protocolo facultativo de la Convención de Naciones Unidas contra la tortura y con lo dispuesto en la nueva disposición final única de la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo, ha obligado a la institución a hacer un gran esfuerzo, que desde ahora le agradecemos y reconocemos. Es importante percibir que en muchos

escritos los ciudadanos exponen simplemente la precariedad de su situación por la falta de empleo o por las dificultades a las que se enfrentan. Vivimos una crisis muy dura, que está obligando a todos los gobiernos europeos a tomar medidas, en algunos casos medidas dolorosas.

Hecha esta visión preliminar de su informe, y en el contexto de crisis en que se realiza —no lo olvidemos—, queremos repasar brevemente algunos de esos temas, los que más inquietud nos crean y sobre los que queremos conocer sus opiniones, ya que el tiempo de que disponemos es breve. En relación con la Administración de Justicia, quiero señalar que, junto con otras cuestiones, el problema endémico de los retrasos y dilaciones indebidas está muy presente en la mayoría de las quejas de los ciudadanos por el funcionamiento de la Administración de Justicia. La litigiosidad, que ya venía aumentando desde hace años, se ha agudizado en los conflictos derivados de la crisis económica. Como usted sabe, el Gobierno está trabajando en esta legislatura para consolidar y desarrollar los planes de modernización y los acuerdos políticos que hagan realidad una transformación del sistema judicial y satisfagan las necesidades de los nuevos tiempos. Comprendo que en este contexto de crisis habrá que estar muy atentos a este tema, pero esto no puede hacernos decaer en el esfuerzo de reformas de las normas procesales. En concreto, en este momento se está tramitando una reforma en profundidad de la Ley de Procedimiento Laboral, hoy denominada jurisdicción social. Además de otros muchos temas, nos preocupa la deficiente financiación y apoyo a los servicios de asistencia jurídica gratuita que se refleja en su informe o la falta de edificios y medios personales y materiales, competencia de las comunidades autónomas. En cuanto a la Administración penitenciaria, los datos disponibles indican que en 2010 se ha frenado la tendencia al incremento en el número de reclusos.

Respecto a ciudadanía y seguridad pública, le diré que, según el informe, las quejas en materia de seguridad ciudadana le plantean siempre a la institución la necesidad de adoptar una posición de especial prudencia, atendiendo a la importancia de los intereses y bienes jurídicos en juego. El objetivo de guardar un siempre difícil equilibrio en el ejercicio de los derechos fundamentales a la libertad y a la seguridad personal y colectiva obliga a la sociedad y al Estado a mantener una actitud exigente y, al mismo tiempo, generosa; una generosidad que se ha de manifestar de forma concreta en la atención que los poderes públicos prestan a las víctimas de los delitos, como viene reclamando esta institución desde hace bastante tiempo. Es necesario que el Estado ofrezca una adecuada respuesta y protección a las víctimas del terrorismo. Como sabe, en este momento se encuentra en avanzada tramitación a propuesta de los grupos parlamentarios una proposición de ley de reconocimiento y protección integral a estas víctimas del terrorismo.

En cuanto a migraciones e igualdad de trato, aunque el flujo de personas extranjeras hacia España se ha reducido en los últimos años, la labor de gestión administrativa en materia de inmigración debe continuar a pleno rendimiento, teniendo en cuenta además la presencia de casi 5 millones de extranjeros en el país. Es hora de incrementar los esfuerzos en materia de política de integración que, como sabe la defensora, pertenecen a la esfera de las comunidades autónomas, para que favorezcan este proceso dirigido a los extranjeros de terceros países y diferentes culturas, como los programas de concienciación y educativos para los nacionales españoles. Desde el punto de vista de nuestro grupo, es necesario eliminar de la sociedad cualquier elemento racista o xenófobo. Espero que la institución elabore los próximos meses un informe sobre este tema, tal y como ha anunciado. Con relación a esta cuestión me preocupa el centro de internamiento de Málaga. He leído su informe y otro año más vuelve a aparecer como un centro con deficiencias, donde se debería buscar una solución. Lo dije hace un año, lo repito hoy. Sé que esto es competencia del Ministerio del Interior, pero para que se lleve a cabo hay un punto de partida, se necesita la disposición de unos terrenos para poder construir el centro. Me consta que el Ministerio del Interior tiene financiación para poder llevar a cabo la obra, pero no puede hacerlo si no se ponen a disposición los terrenos. Esa disposición es una disposición municipal del Ayuntamiento de Málaga. Por tanto, le pido a usted como Defensora del Pueblo que se dirija al Ayuntamiento de Málaga y le demande, le reclame o le solicite la cesión lo antes posible de los terrenos que permitan construir un nuevo centro de internamiento. Es una cuestión muy importante para muchos de nosotros, para la mayoría de los partidos políticos en Málaga y una demanda de la sociedad en mi provincia.

Respecto a Administración educativa, como se ha apuntado en el epígrafe correspondiente de su informe, es de lamentar que haya fracasado la negociación que comenzó en el año 2010 y que se estaba llevando a cabo por parte de este Gobierno con la finalidad de lograr un pacto social y político por la educación. Es una mala noticia. Resulta difícil entender que no sea posible ponerse de acuerdo sobre unas bases mínimas y estables para combatir el fracaso escolar. Como sabe, la sanidad y la educación son prioritarias para mi grupo parlamentario y hay que asegurar la suficiencia de los recursos presupuestarios destinados a estas políticas para mejorar los resultados de la evaluaciones internacionales de nuestro sistema, para implantar en condiciones adecuadas el espacio europeo de educación superior y para promocionar y actualizar la formación profesional, entre otras muchas tareas pendientes a las que un acuerdo social y político daría un impulso fundamental, ya que todos ellos son temas que compartimos. En este sentido, me llama la atención una denuncia que se registra en el informe del Defensor del Pueblo, que es una recomendación de cesión a la Junta de Andalucía de solares

destinados a la construcción de nuevos centros docentes necesarios en Marbella. Fue una petición de padres de alumnos residentes en Marbella y la institución del Defensor del Pueblo decidió formular al ayuntamiento la recomendación de que con la máxima celeridad se pusiesen a disposición de la Junta de Andalucía los solares que de forma reiterada venía demandando la Consejería de Educación, imprescindibles para la escolarización en condiciones normalizadas de todo el alumnado de la localidad. Este tema lo he seguido muy de cerca y no entiendo cómo desde determinadas administraciones —en este caso desde el Ayuntamiento de Marbella— se pretende hacer política con un tema tan importante como la educación. Por eso, me parece fundamental que en el informe del Defensor del Pueblo se inste y recomiende al Ayuntamiento de Marbella a poner a disposición cuanto antes los terrenos necesarios para que todos los alumnos, todos los niños y niñas de Marbella, tengan los centros educativos necesarios.

En cuanto a Administración sanitaria, solo teniendo como objetivo salvaguardar los altos niveles de calidad y cohesión de nuestro sistema nacional de salud, un derecho social básico de todos los ciudadanos, sería posible conservarlo y hacerlo más eficiente, así como evitar las disfunciones que se recogen en su informe, como la diversidad existente con relación a las prestaciones sanitarias que ofrecen los distintos servicios autonómicos de salud. Es un aspecto que los ciudadanos difícilmente llegan a entender, como queda plasmado en buena parte de las quejas recibidas en la institución. Todo lo que se haga en ese camino, como se hizo con el gasto farmacéutico, será bien recibido por la sociedad y nos permitirá mayor eficacia.

En cuanto a centros de protección de menores, ha dicho usted que ha continuado recibiendo respuestas de las distintas administraciones a las recomendaciones efectuadas en el informe monográfico sobre los centros de protección para menores y jóvenes en situación de dificultad social. En una valoración de conjunto es posible apreciar una respuesta positiva y un compromiso inicial de los responsables públicos ante los principales problemas que puso de relieve el informe institucional.

La discapacidad y la dependencia son cuestiones que me llaman poderosamente la atención, porque fui ponente de la Ley de Dependencia y portavoz de las políticas de discapacidad la pasada legislatura. Me parece llamativo el hecho de que —según aparece en el informe, que leo textualmente— la mayor parte de las quejas planteadas ante el Defensor del Pueblo sobre la aplicación de la Ley de Dependencia siguen afectando a las comunidades autónomas de Madrid y Valencia y hacen referencia a las demoras en recibir las prestaciones o servicios correspondientes. Me gustaría plantearles tres cuestiones en este contexto. ¿Qué comunidades por su actuación parece que no están todo lo volcadas que sería conveniente en la aplicación de este derecho? ¿Cuáles son, por el contrario, las más diligentes? Es decir, ¿qué comunidades están trabajando más para desarrollar la

Ley de Dependencia y tienen más beneficiarios? ¿Cuáles son las que más y las que menos y en qué difieren los distintos procedimientos, si existe alguno que genere lentitud y falta de transparencia?

Termino con un tema que usted ha querido resaltar específicamente, el gobernador del Banco de España. España tiene un gran capital en infraestructuras, un gran capital humano y un gran capital tecnológico, pero tiene un gran problema de liquidez financiera en este momento. Los bancos y cajas siguen teniendo el grifo cerrado para las familias y para las pequeñas y medianas empresas. En este sentido, puedo compartir su crítica en relación con el gobernador del Banco de España. Yo iría algo más allá, porque como diputado socialista me gustaría escuchar decir al gobernador del Banco de España —que opina sobre muchas cosas, incluso sobre algunas en las que no tiene competencia— que tiene plena confianza en la capacidad, en el esfuerzo y en la entrega de millones de españoles trabajadores, pequeños y medianos empresarios y autónomos, que necesitan de una vez por todas que los bancos y cajas abran el grifo del crédito; me gustaría escuchar esas palabras por parte del gobernador de España.

La señora **PRESIDENTA**: Para cerrar el turno tiene la palabra nuevamente la Defensora del Pueblo.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO EN FUNCIONES** (Cava de Llano y Carrió): Siguiendo el orden de intervención de los distintos portavoces, en primer lugar el señor Olabarría ha hecho mención a ese otro contrapoder que podría ser el movimiento cívico del 15 de mayo. Ha dicho que había que escucharles, algo a lo que se han referido también otros portavoces. Yo quiero decirles que las elecciones fueron el 22 de mayo. Al día siguiente, el 23 de mayo, yo fui a la Puerta del Sol, me paseé por el campamento, fui a los puntos de información que había, me presenté como la Defensora del Pueblo en funciones y les manifesté que quería que me explicaran de primera mano la situación, porque lo que me parece absurdo es que el Defensor del Pueblo mire para otro lado ante una protesta social de estas dimensiones. Mi sorpresa fue cuando me dijeron que no me podían poner en contacto con ningún responsable porque este era un tema asambleario, que todos eran los que tenían que intervenir y que las decisiones se tomaban de esa forma. Yo les dije que necesitaba a uno de ellos para que me aleccionase sobre cuál era el motivo, cuál era su objetivo, qué querían, en qué forma el Defensor del Pueblo podía intervenir, etcétera. Me atendió un chico muy educado, muy preparado, al que le pedí su teléfono para estar en comunicación. Me dijo que ellos no podían dar el nombre, que utilizaban pseudónimos. Yo le contesté que me era muy difícil una interlocución con alguien que no es el responsable directo porque no hay un líder y no me puede dar su nombre porque solo se utilizan pseudónimos. De todas formas yo le di una tarjeta mía y le dije que si querían ponerse en contacto

conmigo con mucho gusto lo haría. Lo mismo hice en Cartagena con motivo de la reunión de coordinación del Defensor del Pueblo nacional con los defensores del pueblo autonómicos. A la salida del ayuntamiento estaba un grupo de indignados que preguntó si podíamos hablar con él. El Defensor del Pueblo de Murcia y yo hablamos con ellos y volví a hacer el mismo ofrecimiento. He leído en algún medio de comunicación que se quieren dirigir a la defensoría del pueblo para explicar cuáles son sus reivindicaciones. Yo les estoy esperando, porque ellos tienen una tarjeta mía pero yo no tengo la de ellos. Yo escucho por descontado a todo el mundo, otra cosa es que según las reivindicaciones que se efectúen el defensor considere oportuno intervenir o no; intento escuchar, atender, oír por descontado a todo el mundo.

Yo no voy a entrar en lo que he manifestado sobre las reformas normativas y de las conocidas o desconocidas para ello. Se ha hablado en varias ocasiones por parte de los distintos portavoces del Instituto del Menor y de la Familia de la Comunidad de Madrid dependiente de la Consejería de Asuntos Sociales. No me duelen prendas, es mi labor como Defensor del Pueblo, al denunciar a las administraciones que considero no responden ni colaboran con la función del Defensor del Pueblo, y así lo seguiré haciendo siempre.

Hablaba también el señor Olabarría de la preocupación que él tenía por los menores no acompañados. También nos preocupa, tanto que decidimos montar unas jornadas, como he dicho en mi intervención, con defensores del pueblo autonómicos, administraciones públicas concernidas y fiscales de las distintas comunidades autónomas, precisamente para llegar a unos puntos comunes que creo que se han conseguido con respecto a las determinaciones, la edad de los menores, como pueden ser las pruebas osométricas o las pruebas sobre piezas dentales. Me ha hablado de que le preocupa la situación del Tratado Schengen. En materia de justicia me ha mencionado de la necesidad de creación de nuevos juzgados, criterio que compartimos y que comparte también, como hoy he leído en los medios de comunicación, el Consejo General del Poder Judicial porque España es un país con una enorme litigiosidad; litigiosidad que siempre digo, como abogada en ejercicio que he sido durante toda mi vida, que debería de alguna forma paliarse mediante establecimiento de procedimientos de mediación y de arbitraje, o incluso en el tema de mala praxis en casos médicos mediante una baremación, como puede haber en otras materias, que desjudicialice un poco la justicia en materia de medicina y en cualquier otra materia, yendo a los procedimientos de arbitraje y mediación, como digo. También me ha hablado del tema de las policías locales. El señor Olabarría ha hablado de un tema que me preocupa mucho, que esa litigiosidad intensa requiere una agilización procesal mediante los procedimientos que he mencionado. Cuidado, con ese intento de agilización procesal que puede llevar a cabo a situaciones que pueden mermar la entidad de la tutela judicial efectiva. No quiero refe-

irme a ninguna ley en concreto, solo digo que hay que tener cuidado con ese proyecto de ley de agilización procesal en cuanto al aumento de cuantía para el acceso al Tribunal Supremo o a la limitación de los recursos de reposición en los procedimientos verbales civiles. Cuidado con todas esas cosas, porque está muy bien que agilicemos, está muy bien que aliviemos la carga de trabajo a los juzgados en España, pero el Defensor del Pueblo va a estar muy ojo avizor para que eso no suponga una merma del derecho a la tutela judicial efectiva del artículo 24 de la Constitución.

En cuanto al señor Batlle, me ha hablado de que en cada intervención del Defensor del Pueblo de presentación de la memoria anual hay una reiteración de temas no superados. Los mejores colaboradores con las denuncias del Defensor del Pueblo son ustedes, los diputados y senadores. Ante esa reiteración de temas que realmente son endémicos, ayúdenos ustedes a poner de manifiesto esta situación por los cauces que ustedes tienen. El incremento de las quejas de oficio obviamente ha sido como lo he dicho por asunción de la defensoría del pueblo de las funciones de mecanismo nacional de prevención de la tortura. Ha hablado de que hay que hacer un esfuerzo en materia de justicia. Estoy de acuerdo en que lógicamente hay que hacer un esfuerzo —todo el mundo quiere que las cosas funcionen mejor—, pero no es suficiente. En Administración penitenciaria me ha hablado de las visitas a la cárcel. Tenga usted la certeza de que mientras yo esté de defensora en funciones estas visitas a los centros penitenciarios, igual que a los centros de acogida, de internamiento o de menores, no van a faltar nunca porque es una de las funciones principales del Defensor del Pueblo. Todo lo que implica privación o restricción de libertad por la comisión de algún hecho, como es el tema de las cárceles, me parece muy bien pero insisto en que la pena que se impone es de privación de libertad, no de privación de ningún otro derecho.

En materia de educación y sanidad le preocupa a usted lo mismo que a mí, los recortes presupuestarios en un momento de recesión económica. Insisto en que para mí hay tres pilares fundamentales, que son la educación, la sanidad y la justicia. Me aterra cualquier reto en ese sentido porque podría ser peligroso.

En cuanto a lo del 15-M le sirve de explicación lo que he dicho. Les he escuchado con mucho gusto y me parece que proponen cosas que son importantes; otra cosa es cómo las canalizan.

Respecto a la señora Surroca, todo el aprecio que le tengo a usted no sé de qué me viene porque me fustiga en todas las intervenciones. **(Risas.)** Me habla del posible nuevo modelo de informe; totalmente de acuerdo, yo también digo que es muy pesado para ustedes. De todas formas quiero que sepan la dificultad que supone el esfuerzo de síntesis porque si dejáramos de hablar de alguno de los temas, ustedes preguntarían si no le preocupa a la Defensora del Pueblo tal tema porque no hace mención a él. Por tanto, es muy difícil sintetizar

todo y hacerlo de forma que no sea farragosa, como usted dice.

Ha habido un tema en el que usted me fustiga diciendo que soy Defensora del Pueblo en funciones, que si no afecta a mi dignidad esta interinidad y hasta cuándo va a llegar.

Hay muchas formas de estar en funciones, hay cargos que cuando están en funciones tienen que estar quietos y parados, pero la Ley Orgánica del año 1981, reguladora de la institución del Defensor del Pueblo, precisamente lo que no quiere es que eso ocurra; tanto es así que la propia ley dice que cuando se cumple el mandato del Defensor del Pueblo el adjunto primero asumirá las funciones de Defensor del Pueblo, lo cual quiere decir que aquí no hay paradas de ningún tipo. Siempre digo que el día que tomé posesión pude hablar con los funcionarios de la casa y decirles: Aquí no hay paralización, aquí no hay paréntesis porque la defensa de los derechos fundamentales así lo exige. Me llama la atención que usted, con tanta acritud, que sé que es forzada por las circunstancias y no de tipo personal —no me cabe la menor duda—, haga esas críticas con respecto a esa interinidad y preguntando si eso no afecta a mi dignidad; me llama la atención. Yo dejaré la institución el día que me toque, y ojalá no me toque hasta dentro de mucho tiempo. Esto es algo que no me preocupa, porque si yo pensara que estoy haciendo mal mi trabajo, que no estoy en condiciones o que no tengo aptitudes para desarrollarlo sería la primera en decírselo a los medios de comunicación y a los portavoces de los grupos parlamentarios por el bien y por el cariño que le tengo a la institución. No es ese el caso; llevo diez años en la institución como adjunta primera, junto con mi compañero Manuel Aguilar —llevamos diez años juntos—, y hace un año que la institución está en funciones. No se ha caído el mundo, ninguna administración se ha venido abajo, no ha habido ningún conflicto, no ha habido nada. Eso significa que los grupos parlamentarios están tranquilos, como lo demostraron cuando ellos —entre ellos *Convergència i Unió*—, de los que usted me arquea las quejas, me designaron por unanimidad como adjunta primera del Defensor del Pueblo. ¿Qué ha variado desde entonces para que usted me efectúe reproches en el sentido de que no colaboro, de que el Síndic, de que la obligatoriedad, entre comillas, del Defensor del Pueblo...? ¿Qué ha cambiado? Ha cambiado una cosa que me llama mucho la atención y que quiero hacer pública en este momento que tengo la oportunidad. Esas críticas me las hacen por una cuestión como es la defensa de la Constitución y del cargo que estoy ocupando.

Yo siento muchísimo la imposibilidad de llegar a un acuerdo con ustedes respecto a su Estatuto de Autonomía, porque ustedes pretendían excluir al Defensor del Pueblo de la nación de cualquier intervención en Cataluña. Se planteó un recurso de inconstitucionalidad que tardó más de cuatro años en resolverse. La sentencia ha sido muy clara y elimina la palabra exclusividad, algo que ustedes no han superado, como tampoco lo ha supe-

rado el Síndic de Greuges de Cataluña, y lo lamento. Se me ha acusado de catalanofobia, cuando no hay cosa más absurda y más errática que tildarme de catalanofobia, por una simple razón, porque nací en Cataluña y mis padres, mis abuelos, mis bisabuelos, mis tatarabuelos y mucho más hacia atrás son catalanes, toda mi familia está enterrada en Lérida, tengo una casa en Barcelona y quiero a Cataluña igual que la pueda querer cualquier persona de *Convergència i Unió* o de cualquier otro partido. Por tanto, lecciones de amor a Cataluña, ninguna; incumplimiento de mi obligación, tampoco. Lo que he hecho ha sido cumplir con mi obligación, cumplir con una sentencia del Tribunal Constitucional, porque en un Estado de derecho las sentencias están para cumplirse, en un Estado de derecho las sentencias se acatan, y eso es lo que yo he hecho. Debido a eso, me he visto obligada en consecuencia a interponer dos recursos más porque ustedes no respetaban el contenido de la sentencia del Tribunal Constitucional; eso es todo. De ahí he pasado de ser queridísima a ser una persona no querida y tener que soportar que usted me diga que si estar en funciones no afecta a mi dignidad. Estoy muy contenta con la función que desarrollo y no creo que haya queja respecto a la misma; la casa está al día. Cuando me venga alguien porque se nombre Defensor del Pueblo a otra persona, la casa estará absolutamente al día y en condiciones y yo seguiré cumpliendo con mi obligación pese a quien pese, señora Surroca. Si no he firmado un convenio de colaboración con el Síndic de Greuges es porque los borradores que me ha presentado son absolutamente inaceptables. Una cosa es colaborar, como hago con todos los defensores del pueblo de comunidades autónomas, con los que no tengo la más mínima pega sino una colaboración magnífica, y otra cosa es entregar lo que la sentencia del Tribunal Constitucional no le ha entregado; una cosa es colaboracionismo y otra cosa es entreguismo. Colaboracionismo por mi parte, todo; entreguismo, ninguno. Por otra parte, me habla de duplicidad de funciones. Los ciudadanos pueden optar entre acudir al Defensor del Pueblo de la comunidad autónoma, el Síndic de Greuges, o al de la nación; ellos eligen, no hay duplicidad. Por tanto, si ellos eligen, no sé de qué duplicidad me habla.

En cuanto al resto de su intervención, como mecanismo catalán de prevención de la tortura, efectivamente la Ley del Síndic de Greuges, en su artículo 68, considera al Síndic de Greuges mecanismo de prevención de la tortura. Me dice: estamos a la espera de que el Gobierno español comunique a Naciones Unidas. Me parece que van a tener ustedes que esperar mucho, entre otras cosas porque los sujetos de derecho internacional no son las comunidades autónomas sino los Estados. Por lo tanto, me parece que van a tener que esperar mucho.

Me ha hablado usted de cuáles son las razones de no admisión. Cuando usted estaba ausente lo he explicado. Son temas tan sencillos como por ejemplo uno de ellos: que no hay irregularidad administrativa, por lo tanto, no se tramita la queja. Otro: que no ha habido intervención

previa de la Administración cuando debe haberla. Otro: que se trata de temas que están judicializados, con lo cual se interrumpe nuestra actuación. En algunos de ellos que no hay ningún tipo de irregularidad. Y el último de ellos, que también es importante, es que muchas veces la gente confunde cuáles son las competencias del Defensor del Pueblo. Nuestra competencia es cuando interviene una Administración pública, no cuando se trata de un conflicto entre particulares. Otras veces, cuando se trata de una sentencia judicial que no ha sido de su agrado, acuden al Defensor del Pueblo como si fuéramos una instancia más y hay que decirles que para eso hay que acudir a los tribunales ordinarios y también decirles que nosotros no somos una instancia más.

En cuanto a la señora Contreras, del Grupo Popular, me ha hablado de que muchas veces se generan problemas con la puesta en marcha de la oficina judicial. Yo espero que esto se solucione en Burgos. Me ha hablado también de la reducción de presupuesto. Efectivamente hemos sufrido una reducción del presupuesto del 2,11 por ciento pero además tenga usted en cuenta que no solo hemos tenido esa reducción del presupuesto sino que hemos asumido la función del mecanismo nacional de prevención de la tortura, con doscientas treinta y pico visitas en todo el territorio nacional, lo cual implica, primero, que con el personal que teníamos en la casa hemos tenido que hacer un esfuerzo enorme de extraerlo de unas áreas para montar esta unidad independiente y, segundo, la cuestión económica que nos ha supuesto, porque con una reducción de un 2,11 por ciento encima hemos tenido que atender al mecanismo nacional de prevención de la tortura. De todas formas, le agradezco mucho sus palabras de ánimo y tomo en cuenta su petición de que hagamos un informe más manejable.

El señor Heredia, del Grupo Parlamentario Socialista, ha hablado de ese incremento de las quejas que efectivamente se ha motivado, como he dicho, por el mecanismo nacional de prevención de la tortura que ha incrementado notablemente el número de investigaciones de oficio por nuestra parte.

En cuanto al Instituto del Menor y la Familia, reitero que no me duelen prendas en poner de manifiesto cuando una Administración no funciona.

En cuanto al mecanismo nacional de prevención de la tortura, ese aumento en las visitas preventivas lógicamente ha supuesto un esfuerzo muy grande.

En materia de justicia, ha hablado usted de los planes de modernización y de la reforma de la Ley de Procedimiento Laboral. Insisto en que todo me parece muy bien y el proyecto de ley de agilización procesal también pero, teniendo en cuenta lo que le he dicho, que ¡ojo! no vayamos —para intentar solucionar un tema— a mermar las garantías de los ciudadanos.

En cuanto a las migraciones, efectivamente estamos ya ante un número aproximado de unos 5 millones de extranjeros. El área de migraciones es un área, como usted sabe, a la que prestamos una especial atención. Me da mucha satisfacción leer que mucha gente nos envía sentencias de los tribunales de Justicia que adoptan el criterio del Defensor del Pueblo en determinadas recomendaciones. Me preocupan muchísimo en este momento de crisis económica el racismo y la xenofobia, que desde luego vamos a tener que controlar entre todos.

En cuanto al centro de internamiento de Málaga y la dificultad que tienen para conseguir los terrenos, no tengo mandato expreso del Ministerio del Interior, que es el competente, pero con mucho gusto haremos una recomendación para que así sea, como hemos hecho en Marbella con otros temas.

En cuanto a la Ley de Dependencia, yo no tengo en este momento la relación de las comunidades autónomas que más adelantadas están en su cumplimiento y las que van más atrasadas, pero mañana se lo haré llegar.

Muchísimas gracias a todos por su atención. Si alguna pregunta ha quedado en el aire, con mucho gusto se la contestaré y les haré llegar todas las informaciones que sean menester. Muchas gracias por su atención.

La señora **PRESIDENTA**: Muchas gracias por su intervención, señora Defensora. Gracias a todos los grupos intervinientes. Queda ya para el final el informe en los Plenos de las Cámaras.

Se levanta la sesión.

Era la una y cuarenta minutos de la tarde.

Edita: **Congreso de los Diputados**

Calle Floridablanca, s/n. 28071 Madrid

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

Imprime y distribuye: **Imprenta Nacional BOE**

Avenida de Manoteras, 54. 28050 Madrid

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



Depósito legal: **M. 12.580 - 1961**