

DEFENSOR DEL PUEBLO

Informe anual 2008

y

debates en las Cortes Generales

CORTES GENERALES

DEFENSOR DEL PUEBLO

Informe anual 2008

y

debates en las Cortes Generales

II. Debates

Madrid, 2009

A partir de este año, el Informe anual pasa a formar parte del
Catálogo de publicaciones del Defensor del Pueblo

© Defensor del Pueblo
Eduardo Dato, 31 - 28010 Madrid
Servicio.publicaciones@defensordelpueblo.es
<http://www.defensordelpueblo.es>

ISBN: 978-84-87182-60-0 (obra completa)
ISBN: 978-84-87182-59-4 (vol. II)
Depósito legal: S. 1.119-2009
Imprime: Gráficas Varona, S.A.
Polígono El Montalvo. Salamanca

SUMARIO

	<u>Páginas</u>
Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo. Sesión celebrada el día 16 de junio de 2009, en el Palacio del Congreso de los Diputados	11
Pleno del Congreso de los Diputados. Sesión celebrada el día 10 de septiembre de 2009	39
Pleno del Senado. Sesión celebrada el día 24 de junio de 2009	59

**DEBATES EN LAS CORTES GENERALES
DEL INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO
CORRESPONDIENTE A LA GESTIÓN REALIZADA EN 2008**

**Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo.
Sesión celebrada el día 16 de junio de 2009, en el Palacio del Congreso
de los Diputados.**

**Debate sobre el Informe del Defensor del Pueblo
correspondiente a 2008.**

*(Diario de Sesiones. Cortes Generales. Comisiones Mixtas.
IX Leg., núm. 66.)*

**INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO
CORRESPONDIENTE A LA GESTIÓN
REALIZADA DURANTE EL AÑO 2008.**

La señora **PRESIDENTA**: Señorías, iniciamos la comparecencia del Defensor del Pueblo para rendir el informe correspondiente al año 2008. Damos la bienvenida al alto comisionado de las Cortes Generales para rendir su informe anual en esta Comisión. En primer lugar, hablará el Defensor del Pueblo y a continuación los grupos de menor a mayor para el turno de los grupos parlamentarios.

Señor Defensor, sea bienvenido una vez más. Tiene la palabra.

El señor **DEFENSOR DEL PUEBLO** (Música Herzog): Señora presidenta, señorías, el pasado 25 de mayo, tras haber registrado los correspondientes documentos, se hizo entrega a los presidentes del Congreso y del Senado de los volúmenes del informe en los que se contenía el detalle de los principales elementos de gestión de la institución del Defensor del Pueblo durante el año 2008, así como la memoria presupuestaria correspondiente. Se hizo llegar también a todos los miembros de esta Comisión un informe detallado, con objeto de que pudieran analizar convenientemente su contenido. El día 3 de junio se publicó el informe por el *Boletín Oficial de las Cortes Generales*, con lo que se facilita el acceso a sus contenidos en el tradicional soporte papel, que, por otra parte, es el mejor. En esta intervención ante la Comisión mixta me limitaré a señalar ante SS. SS. los aspectos que me parecen más importantes, sin pretender agotar los distintos asuntos que configuran el informe. Solo me mueve el propósito de subrayar las pinceladas más relevantes en un panorama que se explica por sí solo. Por otra parte, quizá con ello se facilite la visión global del contenido y el planteamiento —si lo tienen a bien— de cuestiones relacionadas con el mismo.

Siguiendo la estructura del informe, en lo que hace referencia a las cifras estadísticas globales, destaca el incremento tanto del número de expedientes gestionados como del total de personas que han acudido a formular sus quejas ante el Defensor del Pueblo. En el año 2008 se inició la tramitación de 23.899 expedientes de queja, incluidos los de carácter individual, los de carácter colectivo y los de oficio. Esto supone un incremento cercano al 38 por ciento respecto al ejercicio anterior, 2007. En cuanto a los ciudadanos que acudieron al Defensor, las cifras son aún más categóricas. En conjunto, lo hicieron 92.388 personas; 53.650 más que en el año 2007, debido sobre todo al notable aumento de las quejas colectivas. También aumentaron, aunque de forma más moderada, las quejas individuales, y las quejas de oficio se mantuvieron en una cifra sensiblemente

igual a la del año anterior. Estas cifras muestran muy claramente la confirmación de una línea general ascendente en cuanto a la aceptación social de la institución; una línea de tendencia creciente a pesar de los altibajos puntuales que pueden observarse, ya que, en definitiva, las características y el desarrollo de la actividad del Defensor del Pueblo se encuentran ligadas de manera muy estrecha, entre múltiples causas, al funcionamiento de las administraciones públicas y a la percepción o sentimiento que los administrados manifiestan espontáneamente, sobre todo en lo que concierne al respeto de los derechos y libertades fundamentales amparadas por la Constitución.

En cuanto al origen territorial de las quejas, se observa, como en ejercicios anteriores, una aplastante mayoría del 98,5 por ciento que procede del territorio nacional, y tan solo el 1,5 por ciento procede del extranjero. Entre aquellas, siguen predominando las originadas en la Comunidad de Madrid, seguidas en orden decreciente por las quejas recibidas de la Comunitat Valenciana, Andalucía y Cataluña. En las quejas recibidas desde el extranjero, cursadas desde cincuenta países, sobresale el número de las enviadas desde Reino Unido, Argentina, Francia, Marruecos, Colombia y Perú. La gran mayoría de las quejas se formuló directamente ante la institución, pero en torno a un 10 por ciento se recibió por medio de los comisionados parlamentarios autonómicos y de diversas entidades y organismos. En cuanto a su número, destacan las enviadas por el Valedor do Pobo gallego, el Defensor del Pueblo Andaluz, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, el Procurador del Común de Castilla y León y el Síndic de Greuges de Cataluña.

Teniendo en cuenta los sectores supervisados en las distintas administraciones, las quejas muestran el contenido característico de las preocupaciones ciudadanas, sin que ello quiera decir, ni mucho menos, que se trata de un indicador inequívoco de esas preocupaciones al estilo que revelan los sondeos habituales de opinión fiables desde una perspectiva metodológica. Durante el año 2008, las materias más frecuentes sobre las que se han recibido quejas son, por este orden: las que afectan a la Administración económica, que comprenden —entre otros— los ámbitos relacionados con los impuestos, suministro de energía y uso de las telecomunicaciones; a continuación, las materias referidas a la sanidad y a la política social, incluidos los problemas relativos al consumo; la Administración de Justicia y los problemas registrales; el urbanismo, la vivienda y el medio ambiente; la seguridad ciudadana y vial; las materias de Policía e Interior y la Administración penitenciaria; la educación, tanto en lo que afecta a recursos como a contenido de la enseñanza; la inmigración y los problemas que afectan a la situación del personal al servicio de las administraciones públicas. De las

quejas formuladas se admitieron a trámite más del 53 por ciento; un porcentaje algo más elevado que en anteriores ejercicios. Los motivos más frecuentes de inadmisión fueron los de carencia de indicios de irregularidad administrativa, falta de actuación administrativa previa o intervención judicial en el mismo asunto. En todos los casos, sin excepción, se proporcionó puntual información al ciudadano sobre las características del caso sobre el que se reclamaba; se le orientó adecuadamente y se le suministró información adicional y complementaria que podría serle de utilidad. Por lo que respecta a los distintos tipos de quejas, se observa una proporción más elevada de las admisiones a trámite entre los expedientes de carácter colectivo. En ellos se alcanza más de un 74 por ciento, mientras las quejas de carácter individual apenas sobrepasan el 40 por ciento.

El texto del informe contiene la alusión, debidamente reservada bajo número de referencia, a las quejas de tipo individual en cada uno de los apartados de gestión en que se estudió y tramitó el supuesto correspondiente. Las quejas de tipo colectivo, respaldadas por un número significativo de ciudadanos, y las investigaciones de oficio, aparecen brevemente relacionadas en el informe. Destacan, entre las colectivas con mayor número de peticionarios, la queja formulada por un numeroso grupo de usuarios de la llamada tarifa eléctrica nocturna, denunciando modificaciones perjudiciales en la facturación; la planteada por un elevado número de funcionarios y usuarios de bibliotecas públicas, manifestando su disconformidad con la aplicación de un canon sobre préstamo de libros establecido en la normativa europea; la petición de un número considerable de vecinos de una localidad burgalesa solicitando la mejor atención para un convecino en prisión; el desacuerdo generalizado con la revisión catastral llevada a cabo en un ayuntamiento de Tarragona, y la solicitud de intervención para posibilitar la realización de autopistas en un municipio albaceteño.

Las resoluciones de la institución dirigidas a las administraciones supervisadas fueron 432 en total, de las que 125 eran recomendaciones de carácter general; otras 190 eran sugerencias al caso concreto que se había planteado; 113 eran recordatorios de deberes legales, y tan solo 4 eran simples advertencias, en las que se mostraba alguna circunstancia digna de ser sopesada a la hora de tomar una decisión determinada. Aunque sobre buena parte de esas resoluciones se pronuncian las distintas administraciones en el mismo ejercicio en el que se formulan, a veces lo hacen posteriormente, lo que retrasa las estadísticas definitivas sobre la aceptación o rechazo de las mismas. En 2008 se encontraban pendientes de decisión 53 de las 125 recomendaciones citadas y 88 de las 190 sugerencias formuladas. Las administraciones habían admitido, a 31 de diciembre,

58 recomendaciones y 74 sugerencias, y rechazado 14 y 28 respectivamente, pero dado el elevado número de resoluciones pendientes de comunicar la oportuna decisión, es de esperar que las cifras definitivas de aceptación o rechazo sean muy diferentes. Ya en 2009, a finales del mes de mayo pasado, se registraba una considerable variación: las 58 recomendaciones admitidas habían pasado a ser 86 y las 74 sugerencias admitidas se habían convertido en 110. Las recomendaciones rechazadas pasaron de 14 a 19, y las sugerencias rechazadas, de 28 a 45. Con ello, las resoluciones pendientes de respuesta habían descendido considerablemente: de las 141 recomendaciones y sugerencias que esperaban respuesta a 31 de diciembre de 2008, se pasó a tan solo 54 respuestas pendientes en el mes de mayo de este año 2009. En total, a día de hoy, puede afirmarse que se han admitido las resoluciones del Defensor en casi un 63 por ciento, porcentaje muy cercano al de los años anteriores.

Por lo que respecta a las resoluciones acerca de las peticiones dirigidas al Defensor para que haga uso de su legitimación para interponer recurso de inconstitucionalidad, en dos ocasiones de las 21 solicitudes recibidas, se decidió presentar el oportuno recurso: una, sobre la disposición adicional sexagésima de la Ley de Presupuestos Generales del Estado para el año 2008, por la que se alteraba uno de los requisitos de acceso al cuerpo superior de auditores del Tribunal de Cuentas; y otra, sobre la disposición adicional once de la Ley de Presupuestos Generales del Estado para el ejercicio 2008 de la Generalitat Valenciana, por la que se establecía el régimen del silencio administrativo en los procedimientos para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema valenciano para las personas dependientes.

En el obligado capítulo sobre las administraciones que han incumplido el deber de responder a los requerimientos del Defensor del Pueblo, se distingue, señorías, entre las verdaderamente entorpecedoras, que no respondieron en absoluto, y las que han retrasado notoriamente su respuesta. Entre las primeras, es preciso destacar la actitud nada colaboradora de los ayuntamientos pontevedreses de A Estrada y A Guarda, así como los de Barreiros (Lugo), Burgos, Cartagena (Murcia), Cercedilla (Madrid), Comares (Málaga), Gordoncillo (León), La Adrada (Ávila), Llanes (Asturias), Puerto de la Cruz y Santa Úrsula (Santa Cruz de Tenerife), Puerto del Rosario (Las Palmas), y Turís (Valencia).

En cuanto a los retrasos en la respuesta debida al Defensor, destacan determinados requerimientos no respondidos en la Administración General del Estado, por parte del Ministerio de Asuntos Exteriores (Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares), del Ministerio de Fomento (Secretaría de Estado y Secretaría General de Infraestructuras y Dirección

General de Aviación Civil), y Secretaría de Estado de Justicia, del Ministerio de Justicia. En la Administración autonómica, hay que señalar los notables retrasos de la Comunidad Autónoma de Canarias, en concreto la Dirección General del Menor y de la Familia y el Instituto Canario de la Vivienda; la Consejería de Vivienda y Suelo, de la Comunidad Autónoma de Galicia, y la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación, de la Comunidad de Madrid. También se produjeron retrasos en la Administración local, como los registrados, entre otros, en los ayuntamientos de Burgos y Ciudad Real y en la Diputación Provincial de Zamora, así como en determinados organismos como el Colegio de Abogados de Badajoz.

Cada uno de los sectores sobre los que el Defensor del Pueblo ha ejercido la supervisión derivada del mandato constitucional podría dar lugar a toda una serie de reflexiones cuyo conjunto puede dar una cierta idea acerca de la situación y del vigor de los derechos fundamentales de las personas en España. Pero no se trata en el informe tanto de sacar a relucir los males de la patria cuanto poner de manifiesto las posibles deficiencias que pueden y deben subsanarse en el ámbito de las administraciones públicas, con objeto de mejorar la convivencia y de facilitar el ejercicio de esos derechos fundamentales. Por ello, en vez de considerar los problemas que se plantean a continuación como un memorial de agravios, la panorámica dibujada por el informe es más bien un diagnóstico parcial cuyas características apuntan a la solución antes que a un simple lamento, como podría inducirse del significado de la voz 'queja' que utilizamos de manera recurrente en nuestra tarea.

Señorías, antes de repasar ese conglomerado de quejas recibidas durante 2008, debe tenerse en cuenta la extraordinaria variedad de los asuntos sobre los que versan, los miles de problemas analizados en la institución, su entidad cualitativa y cuantitativa. Por otro lado, debo decir también que la actividad del Defensor del Pueblo tiene unos límites claros implícitos en el alcance de su mandato y en la consecuente dimensión de los recursos disponibles. En algunas ocasiones —más de las que hubiéramos deseado—, se nos achaca que nuestros análisis y propuestas se quedan solo ahí, en el proceso de investigación y en la formulación de alternativas adecuadas y que no damos un paso más; sinceramente, no sé hacia dónde. La competencia para supervisar la actividad de la Administración que la Constitución nos otorga y los medios que se nos asignan nos impiden ir mucho más lejos en nuestra gestión. A veces incluso nos tememos que nuestras indagaciones y nuestras resoluciones se encuentran al límite de la supervisión que se nos encomienda, con el objetivo de hacer más estimulante y eficaz nuestra misión. Un encargo que debe ser encauzado precisamente por la vía que la propia Constitución establece, esto es, dando cuenta

a las Cortes Generales, expresión con la que se remata el artículo 54, por el que se crea la institución. Por bajar al terreno de lo concreto, permítanme tan solo un par de ejemplos, aunque podría aducir cientos y cientos de ellos.

Uno, hace unos días en la más importante de las emisoras de radio oficiales se comentó ampliamente la recomendación del informe dirigida a la Dirección General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria para que esta utilizara un lenguaje menos oscuro y más accesible en sus comunicaciones a los contribuyentes. Como es natural, la recomendación por sí misma y, si se quiere, el aprovechamiento que de ella ha hecho la prensa, en este caso la radiofónica, junto con la dación de cuenta a las Cortes Generales que la entrega del informe supone, agotan las posibilidades de la acción del Defensor del Pueblo. A partir de aquí los propios centros y organismos implicados, o en su caso la acción normativa si se considera conveniente, tienen en sus manos y en su voluntad política los oportunos instrumentos para promover mejoras, suscitar iniciativas legislativas, crear grupos de trabajo o cursar las órdenes correspondientes. Ir más allá por nuestra parte, además de una temeridad organizativa, no pasaría de ser una simple manifestación de ingenuidad o de injerencia institucional en las competencias de otros poderes u organismos.

Otro ejemplo, esta vez concerniente a la Administración de Justicia. Durante los últimos años hemos venido haciendo hincapié, en estos informes al Parlamento, en los numerosos problemas que aquejan al funcionamiento del Registro Civil, tanto en sus servicios centrales como en los periféricos y en las oficinas consulares. Se han formulado varias recomendaciones y se ha intercambiado multitud de comunicaciones con la Secretaría de Estado de Justicia. Ahora, si se me permite la expresión, la pelota corre por otros campos. La Administración, efectivamente, ha anunciado planes de informatización y una nueva gestión de los medios materiales y humanos dedicados a la tarea del Registro Civil. Tan solo nos queda hacer el seguimiento de esos planes y medidas. Seguiremos en actitud vigilante, pero en ningún caso tenemos instrumentos, más allá de la *auctoritas* que se deriva de nuestros razonamientos, para hacer ejecutar lo propuesto y para que de una vez por todas se solucionen las disfunciones que durante tanto tiempo han venido perjudicando a los ciudadanos, que tardaban meses y hasta años en realizar los trámites elementales relacionados con su estado civil.

Entre otros muchos esfuerzos de supervisión, se elaboran las propuestas; se mantiene una relación de colaboración y de estímulo con las administraciones, con los poderes del Estado y con los ciudadanos, incluso se llevan a cabo estudios monográficos especializados; se divulgan en los medios de comunicación, cuya participación y cuyo interés son de agradecer, los

problemas y las posibles soluciones, y se da cuenta de todo ello a las Cortes Generales al incluirlos en el informe anual preceptivo, y sobre todo se sigue controlando la efectividad de las sugerencias y recomendaciones admitidas en su caso por las distintas administraciones. Es verdad que todavía podríamos hacer algo más directo o más concreto, verbigracia, elaborar planes de ejecución o programas de actuación administrativa o elaborar campañas masivas de sensibilización ciudadana. Ahora bien, estarán de acuerdo conmigo, señorías, en que debemos respetar, aquí como en las innumerables cuestiones que reclaman nuestra atención, la estructura y las competencias de nuestro Estado de derecho, así como los valores superiores de su ordenamiento jurídico. Por otro lado, la modestia de nuestros recursos nos impediría en cualquier caso una labor plenamente eficaz en esa dirección.

Tras esta breve digresión, que me parecía de todo punto necesaria, permítanme volver a la presentación del informe, cuyo texto ha sido puesto a disposición de SS. SS. Ya me he referido a los aspectos estadísticos generales y toca en este momento aludir a la parte más significativa del mismo, la correspondiente a la sustancia de las quejas y, como consecuencia, la supervisión de los sectores de las administraciones que han sido objeto de las actuaciones más destacables del Defensor durante el ejercicio 2008. Conviene señalar, desde ahora mismo, que esta mención selectiva no pretende agotar los asuntos innumerables que integran el informe y que han afectado a los ciudadanos en las complejas relaciones que estos mantienen con las diferentes administraciones públicas.

Aunque las dificultades de la Administración de Justicia vienen planteándose de manera crónica, prácticamente desde los inicios de la actividad del Defensor del Pueblo, puede decirse que en el año 2008 esos problemas han adquirido una destacada notoriedad, en buena parte debido a la huelga de funcionarios de los órganos judiciales en determinadas comunidades autónomas. Después de los paros laborales producidos en la Comunidad de Madrid, se planteó una huelga en comunidades en las que aún no se ha producido la correspondiente transferencia de competencias: Castilla y León, Castilla-La Mancha, Extremadura, Murcia, La Rioja, Illes Balears y Asturias, además de las Ciudades de Ceuta y Melilla. Las consecuencias de estos paros tuvieron un fiel reflejo en las quejas de los ciudadanos al agravarse los perjuicios y retrasos ocasionados a miles de expedientes en tramitación o pendientes de ser instruidos.

En la jurisdicción penal la situación puede considerarse aún más complicada a consecuencia de diversos factores, particularmente por efecto de una mayor litigiosidad y de determinadas reformas legales, por ejemplo, la nueva tipificación de conductas en los delitos contra la seguridad vial.

Por otro lado, los medios de comunicación vienen haciéndose eco con frecuencia de las consecuencias muy negativas, a veces trágicas, derivadas de la incapacidad de algunos órganos judiciales para asumir en condiciones adecuadas la carga de trabajo que se les presenta. Como es sabido, y esta institución ya ha manifestado desde hace varios años, la reforma y modernización de la organización administrativa de la Justicia es una tarea de los poderes públicos que no admite más demora, puesto que la eficacia del conjunto del ordenamiento constitucional y, por ende, la vigencia de los derechos y libertades fundamentales dependen en gran parte de que los jueces y tribunales puedan desarrollar su trabajo bajo unas condiciones idóneas. En este sentido, cabe destacar el inicio de dos investigaciones de oficio en colaboración con el Consejo General del Poder Judicial y con el Ministerio de Justicia. La primera de ellas, para reunir información suministrada por los responsables de la organización judicial en el ámbito estatal, sobre la situación general de la litispendencia y de las ejecutorias en los juzgados penales. La segunda, para conocer las posibles disfunciones del sistema general de protección a las víctimas de agresiones por parte de sus parejas o ex parejas.

Como se ha dicho muchas veces, es en el orden jurisdiccional penal, por la propia naturaleza de los bienes jurídicos que protege, donde el funcionamiento anormal de los órganos judiciales puede resultar llamativamente perjudicial. Estos son algunos aspectos cuya solución, a juicio del Defensor del Pueblo, merece una atención prioritaria: el exceso de carga de trabajo, la falta de medios materiales, la escasez de personal, la excesiva movilidad de la plantilla de funcionarios, la deficiente formación y experiencia profesional del personal interino, la falta de instrumentos informáticos adecuados a las particularidades del proceso penal y la inexistencia de una herramienta informática que conecte las bases de datos de las fiscalías y los juzgados para intercambiar información imprescindible sobre los hechos y las personas incurso en los procedimientos de instrucción o de ejecución. Las cuestiones referidas a las condiciones de trabajo del personal al servicio de la Administración de Justicia son objeto de tratamiento específico en el apartado correspondiente del informe, fruto de las muchas quejas individuales y colectivas presentadas en el año 2008 y anteriores.

El volumen de la población penitenciaria se ha incrementado en 2008, respecto del año anterior, en un 9,67 por ciento, uno de los mayores aumentos registrado en los últimos años. En total, 73.589 personas se encuentran internas en nuestros centros penitenciarios. Por otro lado, continuando con el programa periódico de visitas a estos centros para comprobar su situación general, durante el año 2008 se visitaron los de Jaén, Cuenca, Segovia, Palma de

Mallorca, Eivissa, Granada, Ocaña I, Ocaña II, Lanzarote, Las Palmas, Estremera y Puerto III. Uno de los elementos que sigue preocupando con prioridad es el número de fallecimientos de internos en prisión, también en progresión creciente, especialmente por lo que atañe a suicidios. En varias investigaciones el Defensor del Pueblo ha debido poner de manifiesto la necesidad de mejorar la atención psicosocial que puede prestarse desde la Administración penitenciaria para prever y con ello tratar de evitar estas muertes. Dos probables razones que pueden explicar el incremento año tras año de la tasa de suicidios en prisión son la masificación de las cárceles, que implica un endurecimiento de las condiciones de vida, y el insuficiente seguimiento prestado por la Administración a las situaciones de riesgo en las que se encontraban, en buena parte, los fallecidos. Por esta razón se sigue una actuación ante la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, a la que se formularon observaciones y consideraciones para su traslado a los servicios de inspección penitenciaria.

Entre los aspectos positivos valorados en el informe de 2008 se encuentra el proceso de consolidación de los denominados módulos de respeto, en los que se encuentran integrados a finales de ese año 5.705 internos en 64 módulos correspondientes a 28 centros penitenciarios. Las visitas realizadas por la institución permiten confirmar la evolución positiva de estas experiencias de convivencia en los centros.

Merece también ser destacada la investigación iniciada en 2008 para actualizar la información disponible sobre el número de personas internas afectadas por algún tipo de discapacidad. Al margen de los aspectos generales, como la elaboración de un censo minucioso con el número y la distribución geográfica de estos internos, o la eliminación de las barreras arquitectónicas en los establecimientos, nos hemos interesado especialmente por la culminación del proceso para la emisión de los correspondientes certificados de discapacidad de todos los afectados.

De las quejas sobre seguridad ciudadana, las referidas a las denuncias por supuestas actuaciones indebidas de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado destacan por su especial importancia cualitativa. El primer aspecto que merece reseñarse es la satisfactoria respuesta, en términos generales, que habitualmente ofrecen los responsables de los distintos cuerpos ante estas denuncias y la sistemática reacción del ministerio fiscal para la comprobación de los indicios disponibles en cada caso. A esto hay que añadir, no obstante, que se siguen apreciando actitudes de resistencia en determinadas instancias administrativas, lo que dificulta la transparencia necesaria para ayudar eficazmente a dilucidar hasta el más mínimo rastro de conducta inadecuada por parte de los agentes policiales. Es necesario hacer especial hincapié en la evolución

que viene apreciándose en los últimos años en esta materia, con una creciente incidencia de las quejas ante situaciones de abuso o malos tratos atribuidos a los agentes de las policías locales y la preocupación que produce la acumulación de denuncias por los excesos en la actuación de los vigilantes privados de seguridad.

Por lo que hace a la materia de tráfico y seguridad vial, destaca una recomendación contenida en el informe para mejorar los medios de notificación a los ciudadanos de los trámites en los procedimientos sancionadores. La práctica generalizada de acudir a la notificación edictal mediante la publicación en los diarios oficiales, cuando no es posible la inicial notificación domiciliaria, debiera ir acompañada de otras medidas de publicidad que el desarrollo tecnológico permite actualmente, como es la publicación en la propia web de la Dirección General de Tráfico. Esto haría más efectivo el régimen de garantía de los ciudadanos, permitiendo la debida audiencia y defensa en el procedimiento. Esta medida podría recogerse ya en el borrador legislativo de la anunciada modificación de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial.

En materia de inmigración y extranjería, muchas de las actuaciones llevadas a cabo en 2008 han puesto de manifiesto la creciente necesidad de ampliar y superar el enfoque económico y laboral para dar la importancia que merece a los aspectos familiares y sociales que afectan a los inmigrantes, bajo la primacía de una perspectiva global de los derechos humanos. Algunos de los problemas habituales tratados en las quejas revelan cierta confusión en el contenido de determinadas decisiones administrativas que tardan en adaptar ciertos aspectos de la normativa europea, por ejemplo, en relación con los derechos de los familiares de ciudadanos comunitarios. Así ha ocurrido con algunas decisiones de prohibición de entrada en territorio nacional, incluso de progenitores de niños españoles o en la tramitación de visados y autorizaciones de regreso.

En relación con la situación de las islas Canarias, en 2008 se visitaron de nuevo las instalaciones dedicadas a la primera asistencia y detención de extranjeros llegados irregularmente por mar desde el continente africano. Y aunque se ha podido apreciar una mejora de dichas instalaciones en Tenerife-Sur, se apreciaron ciertas anomalías en otros centros de la isla de Gran Canaria. En concreto, en el Centro de Internamiento de Barranco Seco, en Las Palmas de Gran Canaria, se comprobó in situ cómo algunos internos procedentes de un cayuco llevaban rotulado en sus ropas un número de identificación. El Defensor del Pueblo ya ha manifestado su firme oposición a semejante práctica, dado su carácter atentatorio para la dignidad de las personas y su escasa fiabilidad como medio de identificación personal. En las islas

Canarias también se visitaron los dispositivos de emergencia para la acogida de menores extranjeros no acompañados en Arinaga, Gran Canaria, y los centros de acogida de menores extranjeros de El Fondillo y Siete Puertas. En cuanto al primero de ellos, el de Arinaga, no se considera acorde con la naturaleza de un centro residencial para menores su excesiva distancia al núcleo urbano más próximo y la inexistencia de transporte público. También se visitaron los centros para menores de Ceuta y Melilla. El ordenamiento jurídico español proporciona, en general, un régimen amplio de protección a los menores de edad. Sin embargo, las autoridades administrativas no se muestran del todo eficaces a la hora de ejecutar ciertos trámites que pueden afectar a los menores extranjeros. Entre las situaciones a las que me refiero, se encuentran las siguientes: la no utilización de los medios técnicos existentes para determinar la edad de los menores, cuando hay dudas al respecto, y con relación a los llegados de forma irregular a las costas españolas; la lentitud en algunas comunidades autónomas para proceder a la declaración de desamparo cuando se trata de menores no acompañados, lo que dificulta el ejercicio de sus derechos cuando el retraso procedimental alcanza al momento de acceso a la mayoría de edad; y, por último, la práctica de considerar la fecha de llegada efectiva al territorio español como la determinante para la validez del visado de reagrupación familiar, cuando el retraso en la tramitación del mismo, a veces es muy considerable, es solo imputable a la ineficaz gestión de la oficina española correspondiente. De acuerdo con una recomendación del Defensor del Pueblo, esta última práctica parece haberse reconocido ya como inapropiada y ahora la fecha de referencia es la del inicio de los trámites para la obtención de ese visado.

La mayoría de las quejas que llegan hasta el Defensor del Pueblo en materia de educación apuntan, de una u otra manera, a la insuficiencia de los recursos económicos dedicados a la realización efectiva del derecho fundamental a la educación. Esa insuficiencia de recursos se explica sencillamente por razones de prioridad en la inversión pública y afecta a todos los niveles educativos. En el nivel de educación no universitaria destacan, un año más, asuntos ya tratados en informes anteriores como las deficiencias en algunas instalaciones escolares o la insuficiente cobertura en el primer escalón de educación infantil. Ya se ha insistido en otras ocasiones en la importancia reflejada en la Ley Orgánica de Educación de que las administraciones ofrezcan un número suficiente de plazas educativas para los niños de hasta tres años, para atender la demanda social existente, así como que se garantice en términos reales la gratuidad del segundo ciclo hasta los seis años, con lo que ello supone para el conjunto de las relaciones socioeconómicas familiares. Sigue teniéndose

conocimiento, además, de irregularidades en los procesos de admisión de alumnos, especialmente en centros privados sostenidos con fondos públicos, que promueven un desequilibrio injustificado en cuanto a composición del alumnado en comparación con los centros públicos. Por otro lado, la atención a los alumnos con necesidades educativas especiales sigue siendo en muchos centros insuficiente, un problema permanente que por desgracia sigue sin resolverse de manera adecuada.

En el nivel de la educación superior, el año 2008 ha venido marcado por la aparición de protestas organizadas en el ámbito universitario por el denominado proceso de Bolonia, paradójicamente cuando los plazos para la implantación del mismo ya se están cumpliendo. Al margen de las diversas opiniones sobre las evidentes ventajas, pero también los inconvenientes, de este proceso para la universidad española, es lamentable que las medidas y los planes de adaptación se hayan llevado hasta el momento de una manera tan poco transparente. Tratándose, en sus objetivos, de un proyecto de transformación histórica de la universidad y de las titulaciones universitarias de nuestro país, con todos los efectos sociales, culturales y económicos que esto implica, no es comprensible que las distintas administraciones educativas responsables hayan mantenido una conducta, hacia cierto punto, de opacidad, sin abrir dicho proyecto al debate general, poniendo a disposición de los actores directamente afectados y de toda la sociedad los elementos de información imprescindible con una antelación suficiente.

Las quejas referidas a la Administración sanitaria durante 2008 se han centrado en asuntos ya tratados en anteriores ocasiones, con ligeras variaciones de intensidad según la procedencia geográfica. A pesar del tiempo transcurrido desde la aprobación de la Ley reguladora de los derechos y obligaciones de los pacientes en materia de información y documentación clínica, aparecida el año 2002, las quejas recibidas a este respecto muestran que las previsiones no han alcanzado el grado de cumplimiento que sería deseable. Además, las diferencias en el régimen de ordenación de prestaciones, entre unas administraciones autonómicas y otras, es cada vez más notable. Esas diferencias se aprecian respecto a los siguientes aspectos, entre otros: nuevas terapias y dispensación de medicamentos; calendario de vacunas; salud mental; enfermedades raras o poco frecuentes; diagnóstico genético preimplantatorio y consejo genético; cuidados paliativos y tratamiento del dolor; atención bucodental; cirugía de reasignación de sexo; atención podológica a pacientes diabéticos; terapias contra el tabaco, y ayudas a personas celiacas. Por otro lado, en cuanto a los problemas de retraso para la obtención de la prestación sanitaria, el número de quejas ha descendido, aunque se aprecian importantes diferencias

entre los distintos territorios, siempre de acuerdo con las quejas ciudadanas. A este efecto, debe ser señalada la irregular utilización de las llamadas agendas cerradas en varios centros sanitarios de la Comunidad de Madrid, que perturba el derecho de los pacientes a conocer la fecha en la que serán atendidos. También ha de destacarse la recepción de un significativo número de quejas de usuarios y profesionales, expresando su inquietud por un proceso calificado como de externalización de los servicios sanitarios, cuya progresión podría llegar a vulnerar los principios básicos del sistema de salud en España, es decir, los de universalidad, gratuidad, financiación pública y equidad. En el año 2008 se han recibido en este sector de la sanidad varias peticiones de profesionales y ciudadanos interesados en la creación de nuevas especialidades médicas, más en concreto, la de medicina de urgencia y la de psiquiatría de la infancia y la adolescencia. A finales de ese año, la información facilitada por el Ministerio de Sanidad indicaba que se pensaba abordar este asunto en el marco de una reforma troncal de las especialidades médicas cuyos trabajos se encuentran pendientes en el seno de la Comisión de Recursos Humanos del Sistema Nacional de Salud. Con relación a las políticas sociales, es necesario aludir a la tramitación de muchas quejas por la notoria lentitud en la aplicación de la llamada Ley de dependencia. La acumulación de solicitudes de prestación para los niveles de gran dependencia, por ejemplo, cuyo reconocimiento y ordenación debería haber finalizado en el 2008, ha desbordado a las distintas administraciones encargadas de su gestión y no se han podido cumplir las expectativas generadas. Cabe en este punto volver a mencionar las conclusiones de las jornadas de coordinación de los comisionados autonómicos y el Defensor del Pueblo, incluidas en el informe, que tratan sobre los aspectos más necesitados de atención en esta materia.

En la parcela de la Administración laboral, el brusco deterioro de la economía durante el año 2008 ha provocado un estremecedor incremento del número de desempleados y, por tanto, de solicitantes de las correspondientes prestaciones y subsidios relacionados con el desempleo, provocando una afluencia masiva de personas en las oficinas de los servicios públicos correspondientes. En consonancia, se han recibido muchas quejas de los ciudadanos por las largas esperas para presentar sus solicitudes o por la tardanza en percibir la prestación económica correspondiente. Aunque ciertos problemas de retraso, en determinadas provincias y territorios con mayor población, ya eran objeto de estudio desde hace años, en el 2008 se inició una investigación general con la colaboración de la Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal para conocer el plan de medidas previsto para contener la multiplicación de problemas que la masiva afluencia de personas

estaba generando. En términos generales, puede decirse que la reacción de las administraciones ha sido positiva, al menos en cuanto a las decisiones para reforzar las plantillas que atienden las 700 oficinas que aproximadamente hay en España. Así, durante la segunda mitad del año, se nombraron 866 nuevos funcionarios interinos para cubrir puestos en dichas oficinas, tras la debida autorización de los departamentos de función pública y de costes de personal y pensiones públicas. También se han adoptado otras medidas de reorganización dentro de las oficinas, dando preferencia a los expedientes de prestación, y está previsto implantar un sistema de gestión telemática de las solicitudes para este mismo año 2009.

Por lo que concierne a los aspectos fiscales y a la actividad económica, las quejas de los ciudadanos en materia de declaración y liquidación de impuestos y tributos son bastante numerosas todos los años, especialmente, con relación a la declaración-liquidación del impuesto sobre la renta de las personas físicas. En el año 2008, destacan las peticiones referidas a las inexactitudes detectadas en los borradores de la declaración que elabora la Agencia Tributaria. Ya se ha destacado en ejercicios anteriores el importante avance que supone la prestación de estos borradores para facilitar a los ciudadanos el cumplimiento de sus obligaciones, si bien es cierto que no puede descuidarse la calidad ofrecida mediante ese servicio generando perjuicios o cargos indebidos. Los ciudadanos confían en la precisión de los datos suministrados por la Administración tributaria, y a raíz de las distintas quejas recibidas se constató una información insuficiente sobre las posibles carencias de esos borradores. Afortunadamente la Administración, de acuerdo con el criterio expresado por la institución, ha decidido llamar la atención en sus comunicaciones sobre la necesidad de incluir en los borradores otros datos que sólo conoce el declarante.

Otro grupo importante de quejas se corresponde con la disconformidad de muchos ciudadanos respecto a la cuantía e incluso la razón de ser de determinadas tasas, especialmente, en el ámbito municipal. A modo de ejemplo, la incorporación del concepto de reciclaje en el recibo de la tasa por recogida de residuos urbanos, que incrementa en algunos casos muy notablemente su cuantía, genera muchas dudas al no entenderse ajustada a los requisitos legales y a los estudios previos para aprobación de la correspondiente ordenanza municipal.

Con relación a otras cuestiones de actividad económica general, merece ser destacada la investigación de las muchas quejas por las modificaciones en la tarificación del consumo eléctrico, desde que para 2008 se eliminó la tarifa nocturna bonificada a la que en los últimos años se habían acogido muchos usuarios. De nuevo se han detectado carencias en

el proceso de información pública a los ciudadanos sobre las medidas de la Administración en aspectos que afectan a su vida cotidiana, más allá de las campañas generales informativas.

Entre las cuestiones que suscitan los distintos tipos de transporte de viajeros, han de destacarse, en relación con el transporte ferroviario, dos investigaciones que ponen de relieve algunas consecuencias menos positivas del necesario desarrollo de la alta velocidad en nuestro país. La primera de ellas hace referencia a la posible alteración en los trayectos intrarregionales con una menor frecuencia de pasajeros, lo que puede provocar serios perjuicios a la movilidad de los vecinos de determinadas localidades, lo que ha sido objeto de queja desde algunos puntos de la comunidad gallega. La otra investigación está referida a las diferencias tarifarias que muchos ciudadanos usuarios de la alta velocidad entienden que no se ajustan debidamente a las características del servicio prestado.

Por otro lado, señorías, se sigue prestando una sostenida atención a las muchas quejas de los ciudadanos por las deficiencias del acceso a los servicios de telecomunicaciones. Entre otros asuntos, el Defensor del Pueblo se ha interesado durante 2008 por la preparación de una carta de derechos y obligaciones de los servicios de telecomunicaciones y de la sociedad de información. El pasado 30 de mayo se ha publicado en el *Boletín Oficial del Estado* un real decreto que recoge el contenido de esta carta de derechos y obligaciones, cuyos detalles normativos actuales están siendo estudiados ahora mismo por los servicios de la institución. Estoy convencido de que a lo largo del presente año podremos valorar el alcance y las repercusiones prácticas de este nuevo instrumento jurídico exigido desde hace tiempo y, sobre todo, podré dar cuenta a SS. SS. en el momento oportuno. En todo caso, conviene insistir una vez más en la necesidad de avanzar decididamente, con el apoyo de todos los poderes públicos, en el proceso de reducción de la llamada brecha tecnológica con un claro doble objetivo: la necesaria consolidación del servicio universal de comunicaciones como derecho individual de todos los ciudadanos y las evidentes ventajas que para el conjunto de la actividad socioeconómica en España puede suponer el mejor aprovechamiento por todas las personas de las capacidades y de la disponibilidad de los nuevos servicios y recursos tecnológicos. En lo que afecta al apartado que el informe dedica a las cuestiones relacionadas con el medio ambiente, el urbanismo y la vivienda, resulta sorprendente comprobar, mediante las investigaciones llevadas a cabo en materia de medio ambiente, la disparidad existente entre la creciente preocupación ciudadana por los problemas ambientales y la tranquilidad o lentitud con que algunas administraciones afrontan sus deberes de protección.

Una disparidad que también se puede observar entre una realidad práctica de protección administrativa insuficiente y el discurso teórico que acompaña a todas las decisiones que afectan al territorio, basado en una definición incompleta del concepto de desarrollo sostenible.

En el año 2008 vuelven a destacar las investigaciones en materia de evolución ambiental y los problemas de contaminación acústica, así como los asuntos ligados a la protección de espacios naturales cuyo contenido enlaza en ocasiones con el proyecto de desarrollo urbanístico. Con relación al urbanismo, se han seguido denunciando proyectos de planificación excesivamente desarrollistas que no responden de forma sostenible a la ordenación apropiada tanto de la consolidación y regularización de las zonas urbanas como de los procesos de expansión y desarrollo allí donde pueden ser necesarios. Por otro lado, respecto de la gestión urbanística, las quejas ponen de manifiesto que continúa la lentitud y burocratización de los procesos que, en cualquier caso, no pueden ser achacadas a la imprescindible participación ciudadana. Por último, la gestión de las licencias urbanísticas es también frecuente motivo de queja por la percepción que transmiten los ciudadanos sobre una excesiva discrecionalidad de las administraciones responsables.

Posiblemente el sector de la vivienda es el más castigado por la coyuntura de crisis económica que atraviesa España; un sector en el que esa crisis se manifiesta con especial intensidad en comparación con otros países. Las quejas ciudadanas durante el año 2008 se repiten por la insuficiente oferta de viviendas de protección pública a las que pueden acceder los ciudadanos en situación más precaria. En ese sentido, conviene tener en cuenta el plan estatal vigente que prevé una mayor inversión a este respecto y esperar a que las medidas también adoptadas por las administraciones autonómicas den resultados que palién la gran dificultad de los ciudadanos para el acceso a una vivienda digna. También se ha recibido un número muy alto de quejas por las disfunciones en la gestión de las ayudas para la emancipación de los jóvenes aprobadas por la Administración estatal y gestionadas en colaboración con las comunidades autónomas. A finales de 2008, de acuerdo con los informes recibidos, se encontraba en vía de solución parte de los problemas detectados, aunque en distinto nivel de eficacia dependiendo de la Administración autonómica concernida. La eficiencia de la actividad administrativa y el sostén básico de lo que se denomina buena administración, esa para la que nuestra Constitución señala los principios de eficacia, jerarquía, descentralización y coordinación, depende en gran medida de quienes prestan directamente sus servicios en las administraciones públicas. Sin restar un ápice de importancia a la definición de las líneas

de actuación y al impulso organizativo que corre a cargo de los distintos órganos de dirección, lo cierto es que la salud del sistema de gestión administrativa obedece en gran parte a la motivación y a las condiciones de trabajo de los millones de funcionarios y empleados públicos que hoy existen en nuestro país. Se trata, además, del sector de población que, por razones lógicas, conoce mejor el papel que puede desempeñar el Defensor del Pueblo como garante de sus derechos, lo que explica el elevado número de quejas que todos los años se reciben sobre desarreglos o conflictos en el seno de la Función pública.

De manera genérica, como pueden comprobar SS. SS. tan solo con hojear el informe, se han tramitado quejas sobre temas relacionados con las plantillas de personal, con las relaciones de puestos de trabajo y las condiciones laborales, sobre la movilidad y las peticiones de traslado de esos servidores públicos o también el acoso laboral, un fenómeno que, afortunadamente, parece haberse contenido, pero que sigue siendo objeto de una amplia investigación iniciada por la institución en colaboración con todas las administraciones autonómicas. Además, respecto a cada uno de los sectores de actividad y en relación con todos los niveles administrativos, se ha intentado dar solución a los problemas que se venían planteando, dando traslado a los responsables de cada órgano o departamento de las situaciones expuestas y recomendando, cuando se considera preciso, lo más adecuado al derecho del interesado. A modo de ejemplo, continuando con lo expuesto en uno de los puntos anteriores, el conflicto vivido en el contexto de la Administración de Justicia durante 2008 responde en buena parte a lo que el personal de este sector considera unas muy difíciles condiciones de trabajo. La eventualidad incluso de que los titulares de los órganos judiciales puedan llegar a acudir a la huelga como instrumento de reivindicación de su situación laboral, expresa muy claramente la imposibilidad de separar la calidad del servicio administrativo de las circunstancias laborales y personales de quienes los asumen.

Esta misma reflexión vale para los trabajadores de la sanidad o de la educación. Respecto a los primeros, se sigue con mucho interés la implantación de medidas que ayuden a combatir las situaciones de riesgo personal y hasta de violencia que llega a sufrir el personal sanitario, especialmente en el ámbito hospitalario. En cuanto a los segundos, se han seguido con interés los pasos dados para que, en este ámbito concreto y en un futuro próximo, pueda darse cumplimiento a las previsiones del Estatuto básico del empleado público sobre la continuación de la correspondiente mesa sectorial de negociación, como vienen reclamando insistentemente las organizaciones de representantes de estos trabajadores, lo

que sin duda beneficiará al propio sector educativo en el nivel no universitario.

Para acabar con este forzosamente breve repaso del contenido del informe, únicamente me resta señalar la importancia y el incremento de las relaciones institucionales del Defensor del Pueblo durante el año 2008. Esas relaciones, como conocen SS. SS., tienen dos finalidades principales: mantener y reforzar los vínculos con otras entidades defensoriales y acercar la figura del Defensor del Pueblo a la ciudadanía en general.

Las relaciones con los demás defensores tienen una vertiente interna en la que destacan la cooperación y colaboración con los comisionados autonómicos españoles, cuya máxima expresión son las jornadas de coordinación que cada año celebramos en una sede distinta. El pasado ejercicio de 2008, las jornadas se celebraron en Oviedo y se centraron en los grupos marginados y en las principales cuestiones que su existencia plantea en una sociedad democrática. Pero esas relaciones interdefensoriales también tienen una vertiente internacional que se pone de relieve, sobre todo, en la consolidación de entidades de cooperación tan caracterizadas como la Federación Iberoamericana de Ombudsman, cuyos congreso y asamblea número 13 se celebraron el año pasado en la ciudad mexicana de Mérida, y la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo, cuyo segundo encuentro se celebró en Marsella. En este ámbito de las relaciones internacionales, dentro de los esfuerzos por extender la influencia de nuestra institución en el mundo, debe mencionarse, entre otras actividades, la audiencia especial ante la Comisión Legislativa del Senado francés, previa a la discusión del proyecto de ley sometido por el Gobierno de dicho país con el objeto de revisar la Constitución gala e introducir una figura que sustituya al *Médiateur* actual, denominada *Défenseur des Droits*, de características parecidas a las del Defensor del Pueblo. El mencionado proyecto de ley quedó finalmente aprobado en la reforma constitucional.

Es evidente que no merece la pena destacar aquí y ahora toda la actividad desarrollada por la institución para acercar su quehacer al sentir de los ciudadanos. La tienen detallada SS. SS. en las hojas finales del informe y no voy a repetirla.

Finalizaré mi intervención mostrando el agradecimiento más sincero a todos mis colaboradores y mi satisfacción por las cotas de eficacia y responsabilidad conseguidas, que se muestran una vez más en la confianza que los mismos ciudadanos siguen teniendo en nuestra labor y que nos reiteran año tras año haciendo llegar sus deseos a nuestra mesa de trabajo.

La señora **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señor Defensor, por su exposición y por su informe. Abrimos ya el turno de palabra a los grupos parlamentarios.

Tiene la palabra el señor Llamazares por el Grupo de Izquierda Unida-Iniciativa per Catalunya Verds.

El señor **LLAMAZARES TRIGO:** Quiero agradecer en nombre de mi grupo la comparecencia del Defensor del Pueblo y el informe sobre el año 2008, y plantear como primera parte de mi intervención lo relativo a la institución: la convicción de mi grupo de la utilidad de la institución del Defensor del Pueblo pero, al mismo tiempo, la convicción de que nos encontramos ante un punto de inflexión, ante la necesidad de la reforma de la ley y de la defensoría del pueblo en nuestro país. Estamos convencidos de ello porque, en relación con el informe de 2008 del Defensor del Pueblo, se dan algunas paradojas en la redacción del texto: la paradoja en relación con lo cuantitativo y lo cualitativo —de nuevo se recupera un nivel de queja muy importante, equiparable al año 2006 y, en ese sentido, se plantea la necesidad de hacer compatible la extensión con la intensidad de la intervención de la defensoría del pueblo— y, por otra parte, también está pendiente en nuestra opinión hacer compatible la descentralización política en nuestro país con la labor del Defensor del Pueblo, es decir, hacer compatible la existencia de defensores del pueblo en cada una de las comunidades autónomas o en buena parte de las mismas con el Defensor del Pueblo dependiente del Congreso de los Diputados. Por tanto, la superación de esa paradoja cuantitativo-cualitativa y la superación también de la centralización-descentralización nos parece una motivación para la reforma.

Además tenemos la impresión de que nos encontramos ante una institución que se corresponde con el Estado social y democrático de Derecho de nuestra Constitución, cuando el funcionamiento de hecho de nuestra sociedad ha modificado ese modelo del Estado social y democrático de Derecho. Ese modelo tiene una deriva que luego explicaré, por una parte de Estado social a Estado penal y, por otra parte, una deriva que transforma lo que podríamos denominar la calidad democrática en una, en palabras de Bauman, sociedad o vida de consumo. Esos cambios le plantean al Defensor del Pueblo también algunas otras paradojas: si finalmente es una institución moral o si es un buzón de quejas. Ese aspecto también es importante. En opinión de mi grupo no debe quedarse en ninguna de las dos cosas; es decir, es verdad que en determinadas materias debe plantear una orientación general, es verdad que en otras debe responder inmediatamente a las quejas pero, en nuestra opinión, la solución a los conflictos que he planteado antes respecto a centralización-descentralización o cantidad-calidad, y también a este conflicto entre lo moral y convertirse únicamente en un buzón de quejas, debe ser una actividad que, por ejemplo, ha

tenido un paso importante a lo largo no de 2008 sino de 2009 con la investigación en materia de menores.

Ahí hay un trabajo muy importante y en ese caso quería destacar el, llamémosle, procedimiento de la actuación del Defensor del Pueblo en las actuaciones de oficio. Quería destacarlas como actuaciones, en opinión de mi grupo, de futuro que no solamente intentan responder, por una parte, a las quejas sino que, por otra parte, intentan también dar una orientación de fondo al trabajo del Defensor del Pueblo. En ese sentido, tenemos alguna duda respecto a que este incremento de las quejas suponga una mayor aceptación del Defensor del Pueblo. Puede plantearse esa reflexión y podría plantearse una más crítica, que quizá hay dificultades en cuanto a los mecanismos de mediación en nuestro país que contribuyen a conformar al Defensor del Pueblo como una última ratio ante la crisis de los mecanismos de participación y de mediación. Esa cuestión nos parecería a tener en cuenta también, y no solamente tiene que ver con el Defensor del Pueblo sino que tiene que ver con nuestras instituciones, con nuestra democracia. En ese sentido, sí serían cuestiones sobre las que en nuestra opinión merecería la pena reflexionar. Respecto a la institución del Defensor del Pueblo, por una parte, las investigaciones de oficio son un camino muy importante de revitalización del Defensor del Pueblo, que no quita el resto de las actividades y, por otra parte, que se hace necesario superar esas paradojas mediante una reforma y relanzamiento del papel del Defensor del Pueblo en nuestro país. Esa como primera cuestión.

La segunda cuestión es la que tiene que ver con la deriva de nuestro Estado social en Estado penal, y yo diría en Estado penal duro donde los sin voz necesitan la investigación de oficio de la defensoría del pueblo, además de otras cosas. Por ejemplo, volvemos a repetir otra vez la situación de nuestras cárceles y aquí nadie se da por aludido o, digamos, los fundamentales no se dan por aludidos. Incremento del 30 por ciento de la población reclusa en los últimos cinco años, en los últimos cinco años. Esa población dobla la tasa de suicidios de la población general, y esa tasa de suicidios tiene una correlación directa con el incremento de masificación de la población reclusa. Miramos para otro lado. Porque el problema sí son las reformas dentro de las cárceles, es el incremento también de plazas, pero la deriva no es esa, la deriva es que configuramos cualquier conflicto en nuestra sociedad, cada vez más, como un conflicto mediático traducible en términos de Código Penal; esa es la cuestión. Y somos una de las sociedades quizá con menor número de conflictos, paradójicamente, con mayor número de reclusos. Eso es un problema y ese problema tiene que ver con esta Cámara, tiene que ver con la deriva penal de esta Cámara. Si la próxima reforma del Código Penal hace

que volvamos a incidir en el cumplimiento pleno de las penas en todo tipo de mecanismos de coacción y no hacemos nada en materia de rehabilitación y de reinserción, la plétora carcelaria seguirá y la limitación de derechos de unos ciudadanos también. No muestra, precisamente, una situación sanitaria de la población española, por decirlo de alguna manera.

Dentro de esa situación general, la de los psiquiátricos penitenciarios es algo particular, pero tiene que ver con la confluencia de dos marginaciones, la de la población penitenciaria y la de la población con enfermedad mental. Todo entra en contradicción en los psiquiátricos penitenciarios, que piden a voces una desinstitucionalización, pero una desinstitucionalización que requiere al mismo tiempo una red de salud mental que no tenemos. Ese es un problema también importante que aparece de nuevo en el informe del Defensor del Pueblo y que mi grupo parlamentario quiere destacar. Y en esa deriva penal, por supuesto, no se quedan fuera los centros de menores, que han sido objeto de un informe específico, por el que yo felicito al Defensor del Pueblo. La cuestión ahora es quién se da por aludido en relación con el informe sobre la Ley de Protección del Menor. Los que han elaborado el proyecto de ley no lo hacen, pues consideran que no dejaron abierta ninguna puerta a la dinámica de privatización y que tampoco dejaron ninguna puerta abierta cuando no elaboraron una memoria económica y dificultaron, por tanto, la puesta en marcha de esa ambiciosa Ley del Menor. Tampoco se dan por aludidos quienes utilizaron esa puerta abierta para la privatización a través de las organizaciones sin ánimo de lucro, que ahora son sinónimo de lucro y, por otra parte, nadie se da por aludido con respecto al descontrol, descontrol de esas organizaciones que se han hecho con la protección de menores en nuestro país, otra de las derivas penales, aparte de la deriva de la plétora en las cárceles. Y otra tiene que ver con los centros de internamiento de inmigrantes —me estoy refiriendo a lo que he denominado la deriva penal—, donde hay un problema importante con la preservación de los derechos de los inmigrantes, reclusos y en muchos casos sin derechos con suficientes garantías.

Paso a otro aspecto. El tercer aspecto de mi intervención tiene que ver con el Estado social. En cuanto al Estado penal, antes he comentado su deriva de endurecimiento, pero en el Estado social la deriva es otra. Es la deriva de la privatización, el asistencialismo y la consideración del ciudadano como cliente o como consumidor. Así está ocurriendo y así se refleja en las quejas de los ciudadanos que aparecen en el informe del Defensor del Pueblo, en relación con la gestión del sistema sanitario y su pariente pobre que he dicho antes, la red de salud mental, respecto a la educación, a la que se ha referido el Defensor del Pueblo en cuanto a los recursos y a la aplicación

del Espacio Europeo de Educación, en relación con la lenta aplicación de la Ley de Dependencia, y sus contradicciones, y en relación con servicios públicos, como el de la seguridad, cada vez más privatizado y por tanto con más problemas de garantía de los derechos individuales, o el de la justicia, donde la oficina judicial y los mecanismos de garantía de los derechos de los ciudadanos parecen más que evidentes. Por tanto, el tercer aspecto de nuestra intervención tiene que ver con este Estado social, que en nuestra opinión está debilitándose y además tiene derivas que no garantizan los derechos de los ciudadanos.

En nuestra opinión, en el informe se hace escaso hincapié en un problema que debería motivar una investigación de oficio de la defensoría del pueblo, puesto que cuestiona derechos ciudadanos importantes: el derecho a la participación política, el derecho al medio ambiente y el derecho a la vivienda. Me refiero en concreto al caso de la corrupción urbanística, corrupción también política en nuestro país, una cuestión a investigar por parte del Defensor del Pueblo. Echamos de menos las investigaciones en lo que podemos denominar derechos de tercera generación, los que tienen que ver con el funcionamiento de las instituciones y administraciones, en lo que podríamos denominar también derechos de calidad democrática y de buena administración y, por otra parte, el derecho al medio ambiente, que nos parece que está en cuestión en esta materia y que debería ser objeto de un mayor celo por parte de la institución.

Termino refiriéndome a este informe como un informe exhaustivo con respecto a las quejas al Defensor del Pueblo, algo que demuestra que esta institución se encuentra en una encrucijada, una encrucijada que quizá se resuelva en próximos informes y en las investigaciones de oficio del Defensor del Pueblo, una encrucijada a la que me he referido con anterioridad fundamentalmente entre la exuberancia de las peticiones y quejas por parte de los ciudadanos y la necesidad de una orientación de fondo en la garantía de los derechos de los ciudadanos por parte del Defensor del Pueblo.

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

El señor **BATLLE FARRÁN**: Señor Defensor del Pueblo, quiero agradecerle a usted y a todo su equipo la presentación que acaba de hacer del informe anual. Como cada año, el informe del alto comisionado presenta una radiografía clara y contrastada de la situación de los derechos fundamentales y las libertades públicas y del respeto que por parte de la Administración Pública se les presta, lo cual nos sirve de guía para insistir firmemente en la rectificación de aquellas conductas que las puedan vulnerar. El Defensor del Pueblo se ha convertido

en un referente para los ciudadanos en la garantía de derechos fundamentales, pero también para las administraciones públicas que cada año muestran una mejor disposición para cumplir las recomendaciones y sugerencias del alto comisionado. Este es el camino, el del compromiso y la defensa por parte de las administraciones públicas de los derechos fundamentales de sus ciudadanos. Usted representa, señor Múgica, una institución que, en cierta manera, cada día más un número determinado de ciudadanos llega a calificar como una institución que puede ejercer —no digo que lo ejerza, pero que podría ejercerlo— un cierto contrapoder, que tiene que radiografiar lo que está pasando —lo hace—, que tiene que certificar el buen funcionamiento de la Administración Pública —lo hace en lo que afecta y en lo que no afecta— y que tiene que garantizar el cumplimiento de estos derechos fundamentales, pero no solo para actuar desde la legitimidad procesal, lo cual es indispensable, sino para hacerlo también desde la denuncia política y desde la denuncia argumental, lo cual contrasta con esa función que a veces se ve vulnerada en cuanto a los cumplimientos de los derechos.

De este informe, algunos de cuyos aspectos son recurrentes con informes de años anteriores, es muy destacable el número de quejas que no se admiten a trámite, aproximadamente la mitad. Y si analizamos años, los anteriores, es un poco menor que en algunos casos había sido incluso superior a la mitad; lo cual nos plantea una seria duda. ¿No será que llegan a la institución del Defensor del Pueblo un número importantísimo de quejas que deberían dirigirse a los defensores autonómicos? En todo caso, nuestra pregunta es: ¿Existen niveles de coordinación suficientes con las administraciones autonómicas, con las administraciones de los defensores autonómicos, para canalizar estas quejas? A nuestro entender, señor Múgica —no quisiera hacer de esto un caballo de batalla ni que se interpretara mal—, debería limitarse a atender las quejas que provienen de las actuaciones de la Administración General del Estado o de la Administración periférica y, en todo caso, dejar en el ámbito autonómico y trasladar al ámbito autonómico aquellas quejas que son de su estricta competencia, de la competencia exclusiva del ámbito autonómico. Como no podía ser de otra manera —lo hemos ido viendo en los diferentes informes que se nos presentan año tras año—, se ha referido de nuevo a las administraciones que no cumplen con sus obligaciones —ha citado varias—. ¿Cómo se puede corregir esta disfunción?, ¿qué hay que hacer? Es verdad que la Administración cada vez es más sensible a las sugerencias y recomendaciones que se hacen en los diferentes informes y que hace llegar la defensoría, pero no es menos cierto que se va mostrando una cierta patología y una falta de respeto a la legitimidad de la institución que usted representa. Nos pone

de manifiesto los problemas de la Administración de Justicia, que siguen siendo de rabiosa actualidad año tras año, porque año tras año se muestra de una forma cruel el problema que tenemos en las ejecutorias penales pendientes. Esto nos lleva a otra pregunta, ¿se puede convivir con esas decenas de miles de ejecutorias penales pendientes? Llegan a formar parte de nuestra cotidianeidad, ¿lo aceptamos como un gesto cotidiano?, ¿lo aceptamos como algo irremediable, como algo irreversible? A nuestro entender, no debería ser así. ¿En qué han contribuido las mejoras, al incremento de jueces y fiscales, que ha puesto el Gobierno a disposición de la Administración de Justicia hasta ahora?, ¿en qué se nota, si es que se nota en algo?, ¿qué se debería hacer?, ¿cuáles deberían ser los límites para que la Administración de Justicia llegara a corregir ese defecto crónico que ha llegado a colapsarla o que esté en vías de colapso? Habla también, y con una crudeza alarmante, de lo que ocurre en la Administración penitenciaria, de los problemas de las cárceles, del problema de hacinamiento que recoge en su informe, del incremento de los suicidios y de la falta de atención psicosanitaria de los presos. En una situación en la que el incremento de presos se ha multiplicado o ha crecido alrededor de un 30 por ciento, ¿no cree que sería necesario, que sería imprescindible establecer protocolos psicofísicos de todos los presos para evaluar aquellas condiciones que pudieran ser de riesgo potencial?

La inmigración. ¿Qué decir de la inmigración! El informe de 2008 refleja una situación alarmante. Veremos lo que dice el informe de 2009, con la situación actual, con la crisis económica que estamos viviendo, que se ceba básicamente en los sectores más desfavorecidos de nuestra sociedad, uno de los cuales es el de la inmigración. Con esto sé que no descubro nada. La apuesta decidida por la inmigración legal ordenada tiene que tener en cuenta la capacidad de acogida real, no la vinculada a la especulación ni la vinculada a los movimientos y a los flujos migratorios, ni la vinculada a las mafias explotadoras de esta inmigración. Estamos en una sociedad cada día más cambiante, en una sociedad que envejece más, debido básicamente a las mejoras en los sistemas asistenciales de salud, lo cual pone de manifiesto una serie de deficiencias del sistema, y a pesar de los pesares y a pesar de los recursos —reconozco que los recursos en sanidad pública han crecido muchísimo—, los sistemas se muestran todavía insuficientes respecto, básicamente, a las listas de espera y a la falta de especialidades en enfermedades mentales y en enfermedades raras. Y no solo estamos en una sociedad cambiante no solo por lo que he dicho anteriormente, sino también por la atención ciudadana que merecen cada día más los temas medioambientales. Hay falta de sensibilidad por parte de las administraciones locales respecto a

temas de contaminación atmosférica, de contaminación acústica, una habilidad para escurrir el bulto y echar la culpa a la falta de recursos para establecer las mediciones adecuadas, y corregir la poca rigurosidad de algunos informes de impacto ambiental y en materia de aguas y vertidos, y al poco rigor a la hora de aplicar en estos mismos informes de impacto ambiental las garantías que definen o deben definir la Ley del Suelo en cuanto a sostenibilidad y gestión de recursos hídricos.

Podríamos decir bastantes más cosas, pero usted ha hecho un relato exhaustivo, bien desarrollado, metódico, basado y amparado en los datos que se reflejan en el extenso informe que nos ha hecho llegar. Se lo agradecemos y le instamos a seguir por ese mismo camino.

La señora **PRESIDENTA**: Por el Grupo Parlamentario Vasco (EAJ-PNV) tiene la palabra el señor Olabarría.

El señor **OLABARRÍA MUÑOZ**: Señor Defensor del Pueblo, quiero saludarle de nuevo en esta segunda ocasión en que nos vemos la cara en esta Comisión. En primer lugar, quiero comentarle —eso encuentra su causa en un reproche que le hice en su anterior comparecencia— que todavía no soy capaz de encontrar en la página web del Defensor del Pueblo las lenguas cooficiales. Ustedes me aseguraron que sí que se utilizaban las lenguas cooficiales existentes en el Estado español, pero no soy capaz de encontrar en su página web el informe en catalán, en euskera o en gallego que nos remite todos los años. Me dice su adjunta que está. No sé si será por mi incapacidad para el uso de los programas informáticos, pero paradójicamente nos encontramos con que este informe está publicado en francés, en alemán y en otras lenguas. Entre otras cosas, esta proclividad y esta proactividad hacia el uso de lenguas extranjeras quizá se deba a los veintitrés viajes que ha realizado el año anterior la institución que representa.

Pero esta es otra circunstancia, que luego comentaremos.

Le agradezco su información. El señor Llamazares y yo mantenemos recurrentemente un debate sobre si estamos convirtiendo nuestra sociedad en una sociedad penal o en una sociedad policial, que es la otra alocución que se suele utilizar. No estoy tan seguro de esa aseveración o sí puedo aceptarla o asumirla...

El señor **DEFENSOR DEL PUEBLO** (Múgica Herzog): No le oigo bien.

El señor **OLABARRÍA MUÑOZ**: Perdone.

... sí podría asumir el hecho de la circunstancia de que quizá estemos...

El señor **DEFENSOR DEL PUEBLO** (Múgica Herzog): He oído lo del señor Llamazares, pero a partir de ahí no le he oído.

El señor **OLABARRÍA MUÑOZ**: Decía que el señor Llamazares y yo solemos discutir sobre esta cuestión en diversos debates sobre la convergencia hacia una sociedad penal o caracterizada por un protagonismo excesivo del derecho punitivo, una sociedad de carácter casi policial o cuasi policial. No estoy tan seguro. Usted conoce que el Código Penal actual es un código moderno, del año 1995, que ha sufrido reformas, algunas con amplio consenso social, aprobadas por unanimidad, con relación a patologías criminales que han aflorado espectacularmente *ex novo*. No sé hasta qué punto cabe hablarse de una sociedad criminal, penal o policial, cuando delitos como el del secuestro que está previsto en el artículo 163 del Código Penal, tienen una pena de privación de libertad de cuatro a seis años, y estamos hablando de un delito grave; delitos como el de amenazas, tiene un reproche penal de uno a cinco años; abuso sexual, artículo 181, tiene reproche penal de uno a tres años; acoso sexual, de cinco a seis meses, no llega ni a un año la pena que se impone por el acoso sexual; prostitución y corrupción de menores, de uno a cuatro años de privación de libertad; pertenecer a bandas organizadas como miembros activos, promotores o dirigentes, de uno a cuatro años. En definitiva no sé si sobre delitos graves, que generan verdadera alarma social en virtud de acontecimientos con los que hemos convivido y constituyen las manifestaciones más sórdidas de nuestra sociedad, estos reproches penales previstos en el Código Penal del año 1995, permiten aseverar no sin matizaciones que vivimos en una sociedad penal, en una sociedad que converge hacia el uso del derecho punitivo para la resolución de sus problemas, en una sociedad policial, o más bien lo que hay que hacer es pensar si las penas o el sentido de las penas —que como sabe el señor Defensor del Pueblo son las de prevención especial, prevención general y retribución— en algunos casos son manifiestamente insuficientes. Es un tema complejo para discutir y una opinión tan ilustre como la suya, la del Defensor del Pueblo, siempre es importante y puede realizar aportaciones sobre esta dialéctica con la que convivimos los ciudadanos permanentemente.

El tema de la ubicación de nuevos tipos penales en el Código Penal —le voy a poner un ejemplo casi paradigmático como la violencia de género o doméstica— merita acuerdos por unanimidad en esta Cámara cuando se incorporan o se incrementan las penas para reprimir esta patología social aberrante. En el tema de accidentalidad o siniestralidad en las carreteras y la tipificación de ciertas conductas como delitos, tengo una opinión más renuente y más

reservada. Aquí sí me parece un uso abusivo, hay una limitación o relativización del principio de intervención mínima que debe caracterizar ontológicamente el Código Penal. En definitiva nos encontramos con nuevas patologías, con nuevos fenómenos, que crean alarma social, una gran reacción ciudadana o una gran pulsión ciudadana que nos hace pensar en algunos casos, con relación a la pederastia que determinados acontecimientos provoquen alborozos en nuestras conciencias, que en ocasiones incluso vivimos con un Código Penal particularmente tolerante en el ámbito punitivo con determinadas conductas. Le estoy planteando una cuestión de naturaleza casi metafísica y no es lo que nos convoca hoy a esta reunión, señor Múgica.

Quiero comentarle que el primer dato que nos llama la atención es que vemos que el número de quejas se ha duplicado con relación al número de quejas del año pasado. Cuando usted ha hecho reflexiones cuando ha explicitado o explicado sus informes, parece que uno está oyendo la lectura de la memoria del Banco de Santander, prácticamente, de una forma casi neutra, muy poco proactiva.

El señor **DEFENSOR DEL PUEBLO** (Múgica Herzog): Ya me gustaría ser presidente del Banco de Santander. **(Risas.)**

El señor **OLABARRÍA MUÑOZ**: A mí también, pero nos estamos dedicando en este momento usted y yo a otros menesteres. A todos nos gustaría, pero ahora lo que nos toca es esto por lo pronto. Desde esa perspectiva sus reflexiones son muy contables, pero muy proactivas a la búsqueda a veces de soluciones. Es algo sobre lo que le he inquirido más de una vez. Usted tiene a veces un posicionamiento quizá más activo a la búsqueda de las soluciones que a la denuncia o a la mera explicitación de las quejas que se plantean en la institución que representa. En definitiva, me gustaría saber cómo valoraría esta duplicación de las quejas producidas en un año. Algo está ocurriendo, algún déficit o alguna suerte de atrofia democrática de más o menos entidad se está produciendo para que haya una duplicación de las quejas presentadas, sin contar las quejas presentadas ante sus homónimos en las comunidades autónomas, que plantea esta cuestión —con esto sí que estoy absolutamente de acuerdo con el señor Llamazares— no de coordinación, sino de distribución de competencias entre la institución que representa y las instituciones homónimas que existen no solo ya en las comunidades autónomas, sino incluso en los síndicos de algunas capitales o ciudades que empiezan a existir.

En mi opinión hay una proliferación quizá excesiva de instituciones de contrapoder de esta naturaleza. No sé si estamos creando una especie de hiperinflación en cuanto a estructuras o instituciones

que defienden los derechos de los ciudadanos, a las que hay que añadir las que están llamadas por requerimientos del ordenamiento jurídico ordinario del derecho positivo a la defensa de los mismos, como la Administración de Justicia, la Administración General del Estado o las administraciones de las comunidades autónomas. Empiezan a existir síndicos o defensores de la ciudadanía en ciudades como en Vitoria y en muchas otras. Le expliqué mi opinión en su día y me gustaría saber si la puede compartir o mantiene una posición opuesta a la que yo le glosé en su anterior comparecencia. Si existen en el ámbito autonómico incluso utilizando las locuciones expresas del Estatuto de Autonomía de Cataluña, instituciones homónimas a la suya, lo que preconiza el Estatuto de Autonomía de Cataluña, es que sus competencias allí las ejercerán de forma exclusiva; no sé hasta qué punto el ámbito de actuación del Defensor del Pueblo español debería circunscribirse a las quejas relativas a la Administración Pública española en su ámbito general, en su ámbito periférico, a ese gran Leviatán, que constituyen las instancias de poder existentes de ámbito estatal en el Estado español. Nos encontramos con órganos constitucionales, entidades gestoras, sociedades públicas, Administración General del Estado, Administración estatutaria, con una proporción de instituciones que en virtud de un cálculo que ha realizado nuestro grupo parlamentario existen 62 instituciones del Estado por cada una autonómica. Desde esa perspectiva no sé hasta qué punto deberían circunscribirse sus competencias al control de las quejas relativas a las estatales, y las autonómicas deberían residenciarse las competencias dirigidas a la Administración autonómica, a la Administración foral en su caso, a las administraciones en definitiva ajenas al Estado, y su consideración territorial en su consideración más amplia. Sería una distribución quizá razonable de poder porque nos encontramos con la paradoja de que muchos ciudadanos vascos acuden a usted, otros ciudadanos que no son vascos acuden al Ararteko y otros acuden al Síndic de Greuges o al Justicia de Aragón. No sé hasta qué punto produce distorsiones en tanto en cuanto no nos consta que existan instrumentos de coordinación que posibiliten respuestas razonablemente similares o análogas con relación a los problemas planteados y que el portavoz de Entesa ha parafraseado o glosado recientemente.

Esta es una cuestión que está pendiente como está pendiente otra reforma, que también nuestro grupo va a preconizar, que es la pertinencia del mantenimiento de su legitimación para interponer recursos de inconstitucionalidad. No tenía dudas hasta que usted accedió —se lo digo con todo respeto y además con el cariño que se profesan dos personas que se conocen desde hace muchos años— a la condición del Defensor del Pueblo de que el Defensor del Pueblo,

está previsto constitucionalmente, posea legitimación procesal para interponer recurso de inconstitucionalidad. Honestamente le tengo que decir, señor Múgica, que ha hecho un uso —la expresión perversa no me la va a tolerar la presidenta porque parece desproporcionada— inadecuado de su legitimación. Sigo sin comprender por qué —no me lo ha sabido responder nunca— ha interpuesto recurso de inconstitucionalidad contra el Estatuto de Autonomía de Cataluña y por qué también se ha permitido otras licencias como declarar inconstitucionales, en virtud de declaraciones puramente valorativas, la reforma estatutaria que aprobó —llamado Plan Ibarretxe— en su día el Parlamento Vasco y otras declaraciones que ha hecho que pertenecen a ámbitos manifiestamente ajenos al que usted representa y a la legitimidad para opinar y a la legitimidad incluso para el ejercicio de competencias propias, como son la interposición en vía de legitimación procesal suficiente mediante recursos de inconstitucionalidad.

En todo caso, señor Múgica, no van a ser tan críticas mis reflexiones como las que manifesté en su anterior comparecencia. Le comenté que su anterior comparecencia venía precedida de la última de la anterior legislatura. La última de la anterior legislatura cuando usted compareció aquí fue terriblemente tumultuosa. Yo la leí porque era novicio entonces en esta Comisión —es la única Comisión, señora presidenta, a la que no he pertenecido después de tantos años. He pertenecido a las otras treinta y dos; esta me faltaba por conocer pero ya la voy conociendo mejor—. Leí que en su última comparecencia, que fue la última de la anterior legislatura, el que no pidió su dimisión pidió su repudio, y el que no pidió su repudio pidió la retractación en relación con determinadas declaraciones. Yo no he visto una cosa más tumultuosa que aquella última comparecencia, que fue la última de la anterior legislatura antes de su nombramiento de nuevo. Le tengo que felicitar porque actualmente su posición o presencia pública ya no resulta tan polémica. Se está asentando la institución del Defensor del Pueblo y en este momento sus competencias, sus declaraciones y sus actos se corresponden más con las competencias previstas en la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo, que con una participación fuera de los ámbitos propios de la institución que representa y que caracterizó su actuación en la legislatura anterior cuando menos.

En cuanto a su informe, realiza reflexiones muy interesantes. La reforma del Registro Civil es algo perentorio; la privación del carácter jurisdiccional o del componente jurisdiccional de este registro es algo que estamos pensando y debatiendo en estos momentos en las Cámaras, como usted sabe, y en concreto en la Ley de Oficina Judicial. Sus reflexiones sobre las disfunciones en la Administración de Justicia me parecen muy atinadas, muy pertinentes, pero uno

siempre espera actuaciones más proactivas desde el Defensor del Pueblo para conocer cuáles son las fórmulas de solución. Hay un problema, señor Múgica, y es que en el Estado español por cada 100.000 habitantes hay 10 jueces. La media europea es de 20,8 jueces por cada 100.000 habitantes. Eso ya crea en sí mismo un problema, y hay otros problemas múltiples, que seguramente usted habrá analizado. Se ha hablado aquí de las ejecutorias penales. Convivimos con 350.000 ejecutorias penales, algunas de las cuales han provocado sucesos verdaderamente sórdidos y catastróficos, como el asesinato de algunas niñas que ahora no vamos a reproducir aquí. Desde esa perspectiva no sé hasta qué punto ustedes también —ya que tienen contactos permanentes o fluidos con el Consejo General del Poder Judicial— están buscando alguna suerte de solución para evitar la convivencia con algo que vulnera el contenido esencial del derecho a la tutela judicial efectiva que consagra el artículo 14 de la Constitución. Hay un punto que le aconsejo y recomiendo que valore: el sistema de módulos que utilizaba el Consejo General del Poder Judicial antes para medir la productividad de los jueces; por dictar una sentencia atribuía cinco puntos, pero por una ejecutoria un solo punto. Quizá aquí estemos en una de las claves que provocan que haya tantas ejecutorias penales pendientes, y yo se la recomiendo para su interlocución o sus contactos con el Consejo General del Poder Judicial.

En cuanto a los problemas penitenciarios, nos encontramos con una situación realmente catastrófica. Se incrementa la población penitenciaria en un 30 por ciento, como bien se ha dicho, exponencialmente. Vivimos una situación en la que no son ajenos fenómenos como el desempleo, la marginalidad creciente en algunos sectores de la población y el afloramiento de nuevas patologías criminales —sobre la cual se ha sensibilizado a la población y se buscan fórmulas de represión penal legítimas, como en el caso de la violencia doméstica— y otras fenomenologías delictivas. Desde esa perspectiva se incrementa notablemente la población penitenciaria, pero usted lo ha dicho y comparto esta opinión: alguien tiene que asumir responsabilidades que están previstas en la Ley General Penitenciaria. La Ley General Penitenciaria establece en sus artículos 2 y 3 que la Administración penitenciaria es la garante del derecho a la vida, y no sé hasta qué punto se está ejerciendo eficientemente una función de garante del derecho a la vida de los reclusos cuando el índice de suicidios se duplica en el ámbito penitenciario respecto a la población con carácter general. El artículo 15 de la Ley General Penitenciaria —y me vuelvo a dirigir al representante de Entesa— obliga a la Administración penitenciaria a elaborar un protocolo que identifique las características psicofísicas de cada recluso a efectos de prevenir suicidios. No sé si a usted le consta que esto

se está haciendo de forma suficiente o de manera suficientemente eficaz cuando menos. Por último —y esto es una quimera, una utopía—, el artículo 19 de la Ley General Penitenciaria confiere como derecho subjetivo a los reclusos poseer una celda por cada uno de ellos, otra utopía. El nivel de crecimiento de construcción de prisiones no se compadece en absoluto con el nivel de crecimiento de la criminalidad que provoca penas de privación de libertad.

Para ir acabando, en materia de extranjería sabe el señor Defensor del Pueblo que va a entrar un anteproyecto de ley de extranjería que contiene elementos de regresión respecto a la legislación de extranjería vigente. Fundamentalmente, se va a realizar lo que usted criticaba —y yo comparto su crítica—: una vinculación desorbitada, exagerada, *inestricta* del contingente de extranjeros en el Estado español a las necesidades del mercado de trabajo del Estado español, no valorando otras circunstancias, como las familiares, de carácter social, de solidaridad, y una limitación extraordinaria de la posibilidad del reagrupamiento, mediante lo que se considera un fraude, una perversión por el Gobierno del Estado español, que es el reagrupamiento en cadena, de forma que el reagrupamiento se va a limitar solo a los descendientes, a los cónyuges o parejas y excepcionalmente a los ascendientes. También me gustaría, desde la proactividad que nosotros le pedimos a la hora de emitir sus opiniones, que nos hiciera una reflexión sobre estas previsiones que endurecen la posibilidad de introducirse en el Estado español a parte de extranjeros que no tengan un puesto de trabajo concertado en origen, cosa no fácil a pesar de los convenios realizados.

Por último, algo que siempre le comento, y no considere que es una reflexión que hago ad hominem o para faltarle al respeto de alguna forma ni mucho menos. Esta es mi última reflexión, señora presidenta.

La señora **PRESIDENTA**: Sea breve.

El señor **OLABARRÍA MUÑOZ**: Hemos llegado a un nivel de concierto en el lenguaje semiótico la presidenta y yo que hace que algunos gestos de la presidenta resulten manifiestamente inequívocos para este portavoz. **(Risas.)**

Las asociaciones protectoras de los derechos de los animales por enésima vez se han dirigido a usted para denunciar, entre otras cosas, lo que consideran un abuso manifiesto en determinadas prácticas o fiestas que tienen un componente cuasitelúrico pretendidamente en el Estado español, como es la fiesta nacional, la fiesta de los toros. Siempre me comentan que, a pesar de las reiteradas denuncias y quejas presentadas ante el Defensor del Pueblo, se han encontrado —paradójicamente, porque usted no recurre a la institución del silencio administrativo,

que habría que saber si es positivo o negativo en ese caso— con su ominoso silencio. Me gustaría saber si va a tener la deferencia de responder a las quejas en relación con determinados espectáculos de carácter taurino que se realizan por parte de estas organizaciones, que tienen perfecta legitimidad para dirigirse también al Defensor del Pueblo trasladando sus opiniones.

Dicho todo esto, señora presidenta, estoy muy agradecido por sus palabras y sobre todo —de verdad que con esto acabo, señora presidenta— por tener una posición menos politizada en el sentido partidario del término y más ajustada a los requerimientos de una institución, como ha sido calificada, de contrapoder, que es el mero ejercicio de las competencias que prevé la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo.

La señora **PRESIDENTA**: Por el Grupo Catalán de Convergència i Unió tiene la palabra la señora Surroca.

La señora **SURROCA I COMAS**: En primer lugar, quisiera pedir disculpas por mi retraso en la comparecencia. Estaba ocupada en otras tareas derivadas de mi trabajo parlamentario y, por lo tanto, no he podido llegar al inicio de la intervención del Defensor. Por eso, pido disculpas por el retraso, pero le aseguro que he hecho los deberes, que me he mirado bien el informe y creo que no me he perdido nada de lo que nos ha trasladado.

Quisiera agradecer su comparecencia ante esta Comisión para exponer el informe de 2008. Es un informe exhaustivo que refleja claramente muchos de los males que arrastran nuestras administraciones y que lamentablemente repercuten en los ciudadanos. Queremos agradecerles, a usted y a su equipo, el esfuerzo que año tras año realizan para trasladar todos los datos del informe. Ahora bien, dicho esto y reconociendo la exhaustividad de su trabajo y el esfuerzo que ello comporta, esta portavoz en nombre de Convergència i Unió cree necesario plantear varias cuestiones que le preocupan. Por un lado, la eficacia de la institución. Esto nos preocupa enormemente y ya lo dijimos también al valorar el informe de 2007. Además, estoy bien segura de que esa es una preocupación y un objetivo que usted y su equipo comparten con nosotros, como es bien lógico. El informe refleja muchos cuadros estadísticos, una gran recopilación numérica, pero en el fondo de todos esos datos y números subyace una pregunta, ¿es realmente efectiva la institución? ¿Todos los expedientes que se tramitan, y que finalizan en recomendaciones, sugerencias, recordatorios o advertencias, conllevan una rectificación en la actuación de la Administración que ha recibido esa recomendación, sugerencia, recordatorio o advertencia?, ¿ese toque de

atención por parte del Defensor comporta que ese mal proceder de la Administración se rectifique definitivamente por parte de la Administración correspondiente? Me consta, porque así se ha reflejado en este informe anual, que en el ejercicio 2008 se formularon un total de 125 recomendaciones, 190 sugerencias, 113 recordatorios y 4 advertencias, lo que suma 432 resoluciones. Pues bien, esta portavoz se congratula de que en este informe se haya incluido información acerca de las resoluciones también incluidas en años anteriores. Ello es plausible porque nos ayuda a detectar la eficacia de la institución. Además, esta misma portavoz en su intervención anterior, en el informe de 2007, ya reivindicó que se incluyeran datos de años anteriores para así poder contrastar y valorar la eficacia pretendida por todos nosotros. Por tanto, reitero que nos alegramos, porque si tenemos una institución del Defensor en la que podemos valorar y contrastar los datos que aparecen reflejados en el informe, es indudable que conseguiremos mejorar también su eficacia y avanzaremos en la garantía de los derechos de los ciudadanos ante la Administración. Ahora bien, lamentablemente no hemos alcanzado la eficacia que todos deseáramos. Sin ir más lejos, esta portavoz ha presentado una batería de preguntas al Gobierno, en relación con las recomendaciones del Defensor del Pueblo derivadas del informe de 2007. Concretamente, porque si no el trabajo era incansable, me centré en las recomendaciones vinculadas, sobre todo, en la provincia de Girona y, en general en Cataluña, referentes a la Administración del Estado en Cataluña. Así formulé unas diez o quince preguntas acerca de las recomendaciones que se habían efectuado en el informe de 2007.

Pues bien, a día de hoy, después de las respuestas que me han llegado, aún no tengo claro la efectividad de las recomendaciones y si han surgido algún efecto. Por tanto, pienso que sería interesante crear un mecanismo —si es que no disponen ya de él, lo ignoro— que conste ese seguimiento que es necesario sobre las recomendaciones. Debe hacerse un seguimiento exhaustivo después de la conclusión de cada expediente, de cada queja que haya en la institución del Defensor para así poder valorar cuál es el grado de cumplimiento, y poder valorar al final la efectividad de la institución y apuntar las pautas concretas para mejorar esa efectividad. En ese punto, yo también estoy de acuerdo con la necesidad de abordar una reforma legislativa que afecte a la institución, cuanto antes para adaptar la institución a los nuevos tiempos y a las nuevas circunstancias, principalmente las derivadas del nuevo marco autonómico que han dibujado los distintos estatutos de autonomía. El compañero de Izquierda Unida hacía referencia a la descentralización de la institución y mi grupo parlamentario está totalmente de acuerdo. Le avanzo también, por lo que hacía referencia a la efectividad

de la institución que el Síndic de Greuges en Catalunya, como seguramente sabe usted, está tramitando una nueva ley que lo regule para adaptarlo al nuevo marco competencial del Estatut. En esa nueva ley también se prevé ese mecanismo de seguimiento al cual yo antes hacía referencia y creo que es de gran interés. Necesitamos una institución eficaz y debemos buscar los instrumentos para conseguirlo.

Hay otra cuestión que preocupa a mi grupo parlamentario, las actuaciones iniciadas de oficio, a las que también se ha referido el compañero de Izquierda Unida, pero yo lo voy a apuntar en otro sentido ya que nos preocupa otra cuestión. No queremos restar, en ningún caso, legitimidad al Defensor para que lleve a cabo esas iniciativas de oficio. Reivindicamos, por otro lado, que haya criterios transparentes en esas actuaciones. Es preciso que el Defensor actúe con criterios objetivos a la hora de iniciar sus actuaciones de oficio. ¿Por qué razón inicia un expediente en concreto en detrimento de otro? Ahí creo que debería buscarse esa transparencia. Esta pregunta debe poderse responder con un argumento objetivo y creemos que debería establecerse un protocolo de actuación para los casos de oficio y así se aseguraría la transparencia que requiere la institución. Por ejemplo, podría formularle ¿por qué se decidió recurrir el Estatuto de Autonomía de Catalunya y, en cambio, otros que recogen artículos idénticos no han sido recurridos?, ¿con qué criterios se ha actuado? Esa transparencia se conseguiría con un protocolo de actuación previamente establecido, conocido por todos y la ciudadanía sabría los criterios que han guiado al Defensor.

Cambiando de tema, en mi anterior comparecencia también le hablé de las nuevas tecnologías. Me consta el esfuerzo que está haciendo la institución para adaptarse a ellas y prueba de ello lo tenemos en la página web del Defensor. Ahora bien, no es de recibo que la página del Defensor sea accesible en inglés y francés y, en cambio, no lo sea en las demás lenguas cooficiales del Estado. Al igual que mi compañero del Partido Nacionalista Vasco esta portavoz tampoco ha sido capaz de acceder en otra lengua que no sea el castellano, el inglés o el francés. Cualquier ciudadano español debe poder tener acceso a la web en su lengua. Por tanto, reitero nuevamente la necesidad de que se adapte la página al catalán, gallego y euskera la página [sic]. En su anterior comparecencia, como ya le he dicho, lo reivindicué. Se me contestó que por cuestiones de presupuesto no era posible. Yo les digo, y ustedes me entenderán, que esta respuesta no me satisface. Por ello, les pido un esfuerzo en la línea de adaptar a las lenguas cooficiales la página web de la institución. Hay otra cuestión importante que es el convenio con el Síndic de Greuges. Me consta que estamos en el mismo punto de partida, igual que en la anterior comparecencia en la que expuso el informe de 2007, y ese convenio en cumplimiento con lo

que establece el Estatut de Autonomía de Catalunya está totalmente paralizado. Nosotros le exigimos, le exigimos, que finalmente se cumpla y se lleve a cabo ese convenio en cumplimiento de lo que establece el Estatut.

En último lugar también quiero hacer mención al aumento de las quejas ante la institución del defensor. Por un lado, podíamos hacer una valoración positiva en el sentido de que la gente confía en el Defensor. No sé si va por ahí. Yo me inclino más a pensar que, quizá, ello quiere decir que aumentan las deficiencias en el funcionamiento de la Administración. Por tanto, tenemos que trabajar en la línea que antes le he estado apuntando, en la de la eficiencia de la institución, porque si aumentan las quejas aumentan también las disfunciones en las actuaciones de la Administración. Por tanto, es imprescindible que tengamos una institución del Defensor del Pueblo que sea lo más eficaz posible y, si no, me gustaría que hiciera una mención específica a por qué cree que ha aumentado de esta forma tan considerable el número de quejas ante la institución del Defensor.

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

El señor **TARNO BLANCO**: Quiero dar las gracias al Defensor del Pueblo y a su equipo por la presentación del informe del año 2008; mi enhorabuena por este importante trabajo.

El informe —ya lo han repetido algunos de los portavoces que me han precedido en el uso de la palabra— es exhaustivo, serio, y supone una radiografía del funcionamiento de las administraciones públicas en España, yo diría más bien del funcionamiento anómalo o no correcto de las mismas. Creo que es una herramienta útil para las administraciones públicas, y dudo que alguno de sus miembros haya leído este informe para aprender de sus recomendaciones, aunque debería ser una lectura de obligado cumplimiento para algunos gobernantes y administradores. Siempre que viene usted a esta Comisión se debate sobre el papel del Defensor del Pueblo, y parece evidente que la institución necesita algún retoque. Se trata de una institución absolutamente consolidada en nuestro Estado de Derecho, y es una parte de la Administración reconocida por los ciudadanos. Lo que pasa es que cuando escucho a algunos portavoces hablar del papel del Defensor del Pueblo observo una manía persecutoria en el recorte de sus funciones y de su papel; algunos están mucho más preocupados por el recorte de competencias que por conseguir un modelo eficaz en España; están mucho más preocupados por su ombligo que por conseguir un modelo eficiente para los ciudadanos. Parte de ese papel del Defensor del Pueblo lo vienen jugando no solamente las quejas de los ciudadanos, sino las

intervenciones de oficio, que creo que son un instrumento válido para conocer realidades y en cuanto al funcionamiento de la Administración y la atención al administrado. Estoy de acuerdo en que no estaría mal tener unos elementos mínimos de regulación en cuanto a las intervenciones de oficio y a cómo tienen que funcionar, pero mezclar el papel de las intervenciones de oficio, de su regulación, con la posibilidad o no de que el Defensor del Pueblo recurra al Tribunal Constitucional me parece disparatado. Es evidente que se puede regular —y a lo mejor se debe hacer— el papel de las intervenciones de oficio, cómo se hacen o qué criterios se siguen, pero la potestad del recurso es del Defensor del Pueblo, como dice la ley.

En cuanto al aumento de las quejas uno tiene la sensación de que algunos lo achacan a la institución. Creo que el aumento de las quejas viene determinado por el mal funcionamiento de las administraciones públicas en España; además es un funcionamiento que se viene repitiendo, porque si leemos los últimos informes veremos que los asuntos se repiten año tras año —por eso digo que hay algunos administradores públicos que parece que no leen nunca el informe—, y algunos machaconamente. En esta Comisión hemos visto cómo se repiten en el informe algunas de las recomendaciones y quejas de los ciudadanos, y también intervenciones de algunos portavoces más preocupados de otra cosa que del informe que estamos analizando aquí. Voy a referirme a algunas cuestiones que se vienen repitiendo históricamente, por ejemplo, las quejas de la Administración de Justicia. Hemos escuchado hablar del Estado penal; voy a leer un párrafo de su informe que es demoledor. Dice que, a juicio del Defensor del Pueblo, merece una atención prioritaria el exceso de carga de trabajo, la falta de medios materiales, la escasez de personal, la excesiva movilidad de la plantilla de funcionarios, la deficiente formación y experiencia profesional del personal interino, la falta de instrumentos informáticos adecuados a las particularidades del proceso penal, y de manera destacada la imposibilidad de interconexión de las bases de datos judiciales y la inexistencia de una herramienta informática que conecte asimismo las bases de datos de la fiscalía y los juzgados, para intercambiar información imprescindible sobre los hechos y las personas incurso en los procedimientos de instrucción o de ejecución. Parece el manifiesto de la huelga de jueces de hace unos meses o la que está prevista para el mes de junio. Esto es lo realmente preocupante, no si es un Estado penal o no. Parece que hay algunos que no se enteran de lo que está pasando, cuando permanentemente hay iniciativas populares, cuando vemos a miles de ciudadanos recogiendo firmas en la calle para la modificación de determinadas leyes, porque, como ha dicho el señor Olabarriá, hay algunos delitos que no están lo suficientemente penados; repito que hay algunos que

siguen sin querer enterarse, y parece que no se dan cuenta de la alarma social que producen algunos delitos, y la falta de penas realmente duras para acabar con ellos. El texto de su informe es claro y no ofrece ninguna duda.

Se habla de quejas sobre la Administración tributaria que se vienen repitiendo constantemente. Ahora se han incorporado —porque es una nueva técnica— los borradores del IRPF, pero vienen produciéndose numerosas quejas sobre el mal funcionamiento de este servicio, que contrasta mucho con algunos anuncios de autobombo en televisión, a los que nos tiene acostumbrados el Ministerio de Economía y Hacienda cuando llega este momento. En cuanto a la Administración sanitaria usted dice cosas realmente graves, y que no he escuchado a ningún portavoz; por ejemplo, que en España en el año 2009 todavía diga usted que hay que dejar constancia de la existencia de desequilibrios y diferencias territoriales, según se trate de una u otra comunidad autónoma, en aspectos tales como universalidad y gratuidad de la asistencia sanitaria, nuevas terapias, medicamentos, calendario de vacunas, salud mental, etcétera, que diga que en España hay ciudadanos que tienen derecho a un modelo sanitario y otros no, y que la sanidad en España todavía no es universal es realmente grave, y eso nos debería preocupar mucho más que las competencias de determinados defensores del pueblo autonómicos o del Defensor del Pueblo que depende de esta institución, del Congreso de los Diputados.

Hay quejas repetidas sobre el funcionamiento de Instituciones Penitenciarias y de los centros de internamiento de extranjeros. Considero enormemente positivas las visitas que realiza su institución tanto a los centros penitenciarios como a los centros de internamiento; creo que con ellas se está mejorando día a día el funcionamiento de esos espacios de la Administración, y me parece que es una labor enormemente importante. También hay quejas sobre el Registro Civil —lo ha dicho el señor Olabarriá—, cuya reforma es imprescindible, pero viene apareciendo informe tras informe; parece que los temas tienen que aparecer multitud de años en los informes para que algunos se den cuenta de que existe un problema. Habla usted de las numerosas quejas, de las dificultades en las oficinas del DNI. Hace poco tiempo vimos cómo a un famoso delincuente le dieron el DNI en un momento, y en cambio hay ciudadanos que tienen que pedir cita previa, esperar días y días, y soportar el retraso. Es muy llamativo, pero sigue repitiéndose. En cuanto a las oficinas consulares en los últimos cinco informes se repiten las mismas quejas, en algunos casos incluso en las mismas oficinas consulares, y en el Ministerio de Asuntos Exteriores siguen sin tomar ningún tipo de decisión. Insiste usted —como han insistido otras instituciones— en

el notorio y lento desarrollo de las previsiones de la llamada Ley de Dependencia, que está provocando frustración y enorme dolor a miles de ciudadanos españoles. En definitiva, ha hecho una interesante radiografía de las administraciones públicas en nuestro país, de su mal funcionamiento, de esa parte que no funciona todo lo bien que debería.

Es un informe de lectura obligada, que demuestra la necesidad de la institución. Parece que es evidente que debería adaptarse la institución cada vez más a los tiempos, como todas las instituciones, pero estoy convencido —como todos o casi todos los que estamos aquí— de que sería mucho peor el funcionamiento de las administraciones públicas y los usos de las administraciones públicas si no existiera la institución del Defensor del Pueblo. El papel de la institución es evidente, como su calado en la sociedad. Debe ser que yo vengo de una comunidad autónoma donde el papel del Defensor es importante, y no existen problemas entre el Defensor de mi comunidad autónoma, Andalucía, y el Defensor del Pueblo dependiente de esta institución, y lo que hay es una enorme percepción por parte de los ciudadanos de la importancia que tiene el Defensor. Tenemos que darle un impulso para no generar frustraciones en los ciudadanos que recurren como última instancia al Defensor del Pueblo. Ese debe ser el objetivo de la reforma, si llega a producirse: intentar evitar esas frustraciones del ciudadano, modernizar la institución si es necesario, y adecuarla al siglo XXI.

Una vez más, muchas gracias por un informe tan exhaustivo. Sería un éxito que muchos representantes institucionales de este país le dedicasen un rato al informe.

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

El señor **HEREDIA DÍAZ**: Como siempre tengo que comenzar mi intervención, en nombre del Grupo Parlamentario Socialista, agradeciendo el trabajo realizado por el Defensor del Pueblo y sus adjuntos, así como la presencia de aquel ante la Comisión parlamentaria para presentárnoslo. Como cada año esta cita nos ilustra más que ninguna otra sobre la situación y la salud de las relaciones entre los ciudadanos y las administraciones públicas, dónde están los problemas y por dónde tenemos que comenzar para intentar resolverlos. En estas relaciones juega un papel de mediación insustituible el Defensor del Pueblo, como alto comisionado de las Cortes Generales para la defensa de los derechos fundamentales y libertades públicas, reconocidos y garantizados en nuestro texto constitucional. De esta confianza que los ciudadanos tienen en el alto comisionado es un ejemplo constante en los últimos años el hecho de que, año tras año, se incrementen el número de quejas

formuladas y de quejas tramitadas por el Defensor del Pueblo. En 2008 más de 92.000 personas han confiado —lo ha dicho usted— en la institución para plantearle sus quejas, lo que supone un incremento del 138,5 por ciento, y se iniciaron casi 24.000 expedientes, lo que —como señala el propio informe— constituye un notable incremento respecto al año anterior, si bien —también hay que señalarlo— es inferior al registrado en 2006.

En la misma línea que el año anterior es necesario destacar la importancia que han adquirido las actuaciones de oficio del Defensor del Pueblo, si bien en este último año se ha producido un mínimo descenso de las mismas. Pero el Defensor del Pueblo —ya lo hemos reiterado en alguna ocasión— no solo se erige en referente para los ciudadanos y ciudadanas, sino que en última instancia también cumple un papel insustituible como faro que ha de guiar la actuación de las distintas administraciones públicas. Sus recomendaciones no caen nunca en saco roto, sino que de ellas toman buena nota las administraciones y servidores públicos para mejorar día a día en su actuación.

Por último, desde este punto de vista general de la actividad del Defensor del Pueblo durante 2008, este grupo parlamentario también quiere destacar, como una opción de trabajo que ha hecho a la institución digna de alabanza y continuidad, la atención a lo que podríamos denominar la dinámica de la actividad de la defensoría, es decir, la atención especial que este año el Defensor presta en su informe a la eficacia de sus resoluciones, recomendaciones y sugerencias, y su observancia por los destinatarios de las mismas durante el transcurso del tiempo. La única forma de enfrentarse a un informe tan prolijo como este es tratar de destacar una serie de temas. Esta labor —y pido perdón de antemano por ello— no puede ser más que altamente subjetiva, pero también es la única manera de tratar una información tan numerosa y variada como la que hoy nos ha traído el Defensor del Pueblo.

Esta es —sin ánimo exhaustivo ni excluyente— la selección de mi grupo parlamentario. En primer lugar quiero destacar las quejas que se han producido en el ámbito de la sanidad. Coincidimos plenamente con el informe del Defensor del Pueblo cuando alerta de la externalización de los servicios sanitarios, cuya progresión podría llegar a vulnerar los principios básicos de salud en España, es decir, universalidad, gratuidad, financiación pública y equidad. No veo al portavoz del Grupo Parlamentario Popular, pero sí he oído en su intervención que le preocupa bastante este tema. Quiero decirle que esa crítica del Defensor tiene un destinatario preferente, que es la Comunidad de Madrid, y esta comunidad está gobernada por el Partido Popular; luego estoy encantado de que al portavoz del Grupo Parlamentario Popular le

preocupe cómo se está llevando la gestión de salud en la Comunidad de Madrid. El Grupo Socialista apuesta decididamente por una sanidad pública y universal que sea equiparable en todas las regiones que integran el Estado español, y lo hemos demostrado reiteradamente. No todos pueden decir lo mismo; de hecho no es casualidad que algunos destacados políticos del Partido Popular hayan salido en tromba —en un gesto sin precedentes— a criticar este aspecto concreto del informe del Defensor.

También coincidimos en la honda preocupación que el Defensor muestra sobre los problemas que plantea la aplicación de la Ley de Dependencia. Pedimos, no, más bien exigimos colaboración de todas las comunidades autónomas competentes, sobre todo del Partido Popular, de Madrid, de la Comunitat Valenciana, para impulsar una ley tan importante como esta, que constituye el cuarto pilar del Estado del bienestar. Por razones obvias nos preocupan también las quejas que se han recibido en el Defensor del Pueblo derivadas de la actual situación de crisis económica. Se han de reducir lo máximo posible los tiempos de espera para recibir la prestación por desempleo, por citar solo un ejemplo. Pero también es necesario poner de relieve, como hace el propio Defensor, el esfuerzo que las distintas administraciones competentes han realizado mediante el reforzamiento, por ejemplo, de las plantillas de la Administración laboral. También se ha prestado una especial atención a la situación de la Administración de Justicia, tanto debido a los conflictos laborales que se han producido en las comunidades autónomas que aún no tienen transferidas las competencias en esta materia, como a determinados errores judiciales que han tenido especial trascendencia en los medios de comunicación, y en consecuencia ante la opinión pública. Por eso en 2008 se ha producido una especial conflictividad en este ámbito, que ha tenido su lógica traducción en las quejas ante el Defensor del Pueblo. La justicia en España necesita, es obvio, más recursos, pero sobre todo necesita una mejor gestión de los mismos, una modernización de su forma de organización, incluida la incorporación a la misma de las nuevas tecnologías y métodos de trabajo. En definitiva se trata de conseguir que nuestra Administración de Justicia —todavía en algunos aspectos propia del siglo XIX— se incorpore plenamente al siglo XXI. Los problemas que presenta la Administración de Justicia se han puesto dramáticamente de manifiesto durante el año 2008, pero también quizá por eso se le ha prestado una especial atención a esta problemática desde el Gobierno de José Luis Rodríguez Zapatero, eso sí, buscando siempre el deseado consenso entre las distintas fuerzas políticas, necesario para la reforma de temas tan delicados. En este sentido, además de las reformas procesales ya en tramitación parlamentaria, el Gobierno apuesta

por mejorar la gestión de los procedimientos judiciales, mediante la aplicación de nuevas herramientas de gestión procesal, por racionalizar el uso de los recursos personales, y especialmente por facilitar la interconexión e intercambio, garantizando la disponibilidad de información necesaria. Para ello resultará imprescindible la informatización de todos los registros, por lo que el esfuerzo presupuestario realizado el pasado año se va a continuar durante el presente 2009. En este sentido se han comprometido para los próximos tres años 600 millones de euros. Lo mismo sucederá con los medios personales destinados a la Administración de Justicia. Con el Partido Socialista se han creado, entre 2005 y 2009, 1.325 nuevas plazas de jueces y fiscales, frente a las 291 de jueces y 237 de fiscales que crearon los gobiernos del Partido Popular. Además el Ministerio de Justicia se ha comprometido a crear en esta legislatura el mismo número que en la pasada.

En tercer lugar me gustaría destacar otro aspecto que recoge el Defensor del Pueblo en su informe, como es el relativo a la seguridad vial. Pero pongamos estos datos en positivo. Si hay un sector en el que la eficacia de la acción del Gobierno de la nación ha sido puesta de manifiesto en los últimos años este ha sido el de la seguridad vial. Constata el Defensor en su informe que se han incrementado las quejas relativas a esta materia, pero también —y no podía ser de otra forma— reconoce la propia institución los avances que en esta materia se han llevado a cabo desde 2004, es decir, desde la llegada al Gobierno del Partido Socialista. La implantación del carné por puntos ha tenido mucho que ver en ello, ha marcado la dirección; vamos por buen camino. Precisamente ahora se está tramitando en esta Cámara una nueva reforma de la Ley de Seguridad Vial que pretende ajustar el procedimiento sancionador, para que la pérdida de puntos afecte a las conductas que verdaderamente supongan un peligro para la seguridad vial, y para hacer más fácil para el infractor el cumplimiento voluntario de las sanciones que se le hayan impuesto.

Por otro lado, como reconoce el propio Defensor en su informe anual, alguna de las medidas que propugna, especialmente la relativa a la notificación de las denuncias de seguridad vial mediante medios electrónicos y telemáticos, ya han sido consideradas en el proyecto de ley por la que se modifica el texto articulado de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, que precisamente esta semana termina su andadura inicial por esta Cámara. En definitiva, como han dicho en reiteradas ocasiones el ministro del Interior y el director general de Tráfico, hemos contribuido a hacer descender la cifra de siniestralidad en nuestras carreteras, pero mientras quede una sola víctima por esta causa tendremos que seguir trabajando en esta línea.

En materia educativa denuncia el Defensor la necesidad de dotar de mayor y más fácilmente comprensible proceso de difusión de la implantación del denominado Plan Bolonia, en orden, si no a evitar, sí a mitigar en la medida de lo posible la conflictividad que en la comunidad universitaria ha generado la implantación del espacio europeo de Educación Superior. En este sentido, tanto la Comisión Europea como el Ministerio de Educación de nuestro país han iniciado campañas informativas específicas sobre este proceso.

Siguen siendo temas prioritarios para la atención del Defensor todo lo relativo a inmigración y asilo. Aquí lo que pedimos es un voto de confianza, está finalizando su paso por esta Cámara la Ley Reguladora del Derecho de Asilo, que pone la primera piedra en nuestro desarrollo nacional en orden a crear un sistema europeo de asilo. Además, como gran novedad, regula junto a este derecho la posibilidad de otorgar una protección subsidiaria cuando no se cumplan los requisitos de asilo o refugio, pero existan razones humanitarias que lo aconsejen. En materia de inmigración a este grupo parlamentario le siguen preocupando los eventuales brotes de racismo y xenofobia que a raíz de la apertura de nuestra sociedad al mundo puedan producirse. En todo caso esperamos la llegada a estas Cortes Generales del proyecto de ley de reforma de la Ley Orgánica 4/2000, de derechos y deberes de los inmigrantes en nuestro país, y apostamos decididamente por su integración en nuestra sociedad. Coincidimos con el Defensor en la necesidad de prestar especial atención a determinados centros de internamiento como los de Canarias, y a determinados colectivos como son los menores no acompañados en este drama que siempre es la inmigración.

En la mención de estos temas no he tratado —sería imposible— de ser exhaustivo; como siempre en este tipo de intervenciones me he visto forzado a seleccionar una serie de temas que considero importantes. En todo caso, retomando mis palabras iniciales, agradezco de nuevo al Defensor del Pueblo esta radiografía de su labor anual, que hoy nos presenta, y nos permite analizar la situación de la relación entre los ciudadanos y las administraciones públicas, desde el punto de vista, siempre imprescindible, de los derechos fundamentales y las libertades públicas.

La señora **PRESIDENTA**: Previamente a la intervención del Defensor para contestar a los grupos parlamentarios, vamos a hacer un receso de cinco minutos aproximadamente. **(Pausa.)**

Señorías, reanudamos la sesión.

Les ruego silencio y, sin más dilación, le doy la palabra al Defensor para responder a los grupos parlamentarios.

El señor **DEFENSOR DEL PUEBLO** (Música Herzog): Señora presidenta, señorías, ante todo

agradezco lo bien que han recibido el informe, las críticas y los elogios que han hecho, que sobre todo irán dedicados a los colaboradores del Defensor, a sus adjuntos y asesores, que son los que fundamentalmente han trabajado este informe. Como muchos de los planteamientos que han hecho se solapan, en vez de contestar uno por uno, voy a contestar a todos a la vez, con independencia de que haga algunas cordiales alusiones personales en algún problema, por ejemplo, el problema taurino.

Con relación a la eficacia de la institución, ante todo hay que decir que la eficacia de la institución es grande. Llevo en ella nueve años y reiteradamente, cuando se hacen sondeos sobre la opinión que merecen a la ciudadanía las diversas instituciones del Estado, nos encontramos entre las más apreciadas por la ciudadanía junto a la Corona, las Fuerzas Armadas y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado; esa es reiteradamente la respuesta de la ciudadanía en los sondeos, tanto de los del CIS como de otras entidades. Si la consideración que tuviera la ciudadanía sobre la eficacia de la institución fuera menor, naturalmente retrocederíamos en ese ranquin.

En cuanto a si somos una institución moral o un buzón de quejas, nosotros no somos una institución moral o un buzón de quejas, simplemente somos los comisionados de ustedes, de las Cortes Generales, para la defensa de los derechos fundamentales de los ciudadanos, mediante la supervisión de la Administración. Por supuesto, eso es lo que somos, no somos un simple buzón de quejas. Cuando las quejas son atinadas y nos parecen pertinentes, esas quejas abren ya un expediente importante y se recaba documentación y aportación de datos a todas aquellas administraciones públicas a las que nos dirigimos, para terminar en una recomendación. Respecto a la eficacia, tengo que decir que el promedio es que, de las sugerencias sobre cuestiones personales, el 63 por ciento son aceptadas por la Administración y en las recomendaciones la cifra es de un 82 por ciento, como reza en nuestro informe. Esto quiere decir que la institución no solo es eficaz por la calidad de la misma, por la complacencia con la que su trabajo es observado por los ciudadanos, sino también por el modo de hacer frente a estos maltratos a los ciudadanos.

Hay que tener en cuenta una cuestión que quiero que se distinga. El título I de nuestra Constitución habla de las libertades y derechos fundamentales. En dicho título, como saben ustedes, hay un capítulo cuarto con solo dos artículos, el 53 y el 54, que habla de las garantías de las libertades y derechos fundamentales. El artículo 53 trata del Poder Judicial y el 54 del Defensor del Pueblo, cosa que existe en muy pocas constituciones. Singularmente, existe en las de los países hermanos, en Iberoamérica, y ahora va a existir en la Constitución francesa, pues esta Constitución ha aprobado una reforma de *médiateur*

a defensor de los ciudadanos siguiendo la tónica española. Ellos mismos dicen que van a aclimatar la fórmula española. Con esto quiero hacer una divagación sobre vizcaínos y guipuzcoanos. Alguna vez nos copia Francia. Hay un escritor vizcaíno que ha hecho un libro muy hermoso sobre Bilbao, el cual me dedica, a pesar del antidonostiarrismo —dice el escritor vizcaíno—, porque dice que San Sebastián es una ciudad que está en las antípodas de Bilbao, como si estuviéramos en Australia, y que copia a Francia en todo, excepto en el olor a aceite frito. Naturalmente, alguna vez Francia copia también a España y a este Defensor, que es donostiarra. El artículo 54 significa qué sucede en este sistema tan garantista que tenemos en España. Tengan en cuenta que el sistema garantista es la consecuencia de cuarenta años de dictadura, como el sistema garantista portugués es la consecuencia de cuarenta años de dictadura salazarista en Portugal. El problema es que cuando un ciudadano se considera vulnerado, violado en su derecho, quebrado en su derecho, asiste a los tribunales, al amparo del artículo 53, pero cuando el ciudadano es maltratado por la Administración, ya sea por la Administración autonómica, por la local o por la central, puede acudir y acude al Defensor del Pueblo y lo hace cada vez más. Por eso, cuando las quejas son más, ¿eso significa que los servicios no se mejoran? No, esas quejas significan que los servicios van mejorando, pero no en el grado que quisiéramos. Las quejas son la expresión de la conciencia ciudadana, del crecimiento de la conciencia ciudadana, conciencia que se expresa en la reclamación de derechos y en que se levanta frente al maltrato que esos derechos sufren. Por tanto, yo diría que el crecimiento de las quejas significa crecimiento de la eficacia de la institución y de la propia conciencia ciudadana.

Evidentemente, ha habido un aumento enorme de la población reclusa en los últimos cinco años. Yo me acuerdo que cuando era ministro de Justicia hace veinte años la población reclusa era menos de la mitad de la que hay ahora. Este es un país en el que ha aumentado la inseguridad y el delito y tenemos estas consecuencias; sin embargo, todo ciudadano, aunque esté en la cárcel purgando una pena, tiene sus derechos. Nosotros vamos a visitar las cárceles regularmente. Les comento a ustedes, por ejemplo, las visitas realizadas a centros penitenciarios en 2007 y en 2008 para ver cómo los derechos de los reclusos son garantizados. Hemos visitado Melilla, Puerto de Santa María I, Puerto de Santa María II, Almería, Segovia, Sevilla II, Zuera, El Dueso, A Lama, en Pontevedra, Ourense, Daroca, Cuenca, Segovia, León, Jaén, Eivissa, Palma de Mallorca, Ocaña I, Ocaña II, Lanzarote, Las Palmas, Granada, Puerto de Santa María III y el centro penitenciario Madrid VII, en Estremera. Se trata de visitas que se hacen sin avisar.

Nosotros no avisamos nunca cuando vamos, bien sea a centros penitenciarios o a centros de menores, pues, si avisamos, damos ocasión a que rápidamente las cárceles aparezcan como mansiones *potemkin*, como aquel famoso favorito que visitó [a] la zarina de Rusia, en Crimea, en una situación malísima. Para que la zarina tuviese buena opinión, montaba unos escenarios que ponía delante de las casas mugrientas y harapientas. Nosotros lo hacemos así. Naturalmente, tenemos problemas en los psiquiátricos penitenciarios y también lo hemos denunciado.

En relación con los centros de menores, realmente hay bastantes centros de menores. Hemos hecho un informe que corresponde a este año, como el señor Olabarriá ha dicho, y es un informe en relación con el cual hemos recorrido 27 de los 51 centros penitenciarios que hay en toda España y los de Cataluña con el acuerdo del Síndic de Greuges de Catalunya. Hemos hecho un informe que conocen todos ustedes y que ha salido en los medios de comunicación. Nos hemos encontrado con que hay centros de gestión pública, pero la mayoría de los centros son de gestión privada. Hablo de la gestión, porque la titularidad del centro siempre es pública, pero la gestión unas veces es pública y otra es privada. Lo que yo pido no es que todos los centros tengan una gestión pública, que sería lo mejor, según mi manera de pensar, sino que la gestión privada de los centros sea controlada seriamente por los que tienen la titularidad, que haya un protocolo común para todos los centros —no hay un protocolo común para todos, sino que cada uno tiene su propio protocolo y son distintos— y debe haber igualdad de tratamiento para todos los menores, así como inspecciones periódicas del ministerio público y de la Fiscalía del Menor, algo que se ha prometido por el fiscal general del Estado.

Evidentemente, hay corrupción administrativa, pero no sé si hay corrupción urbanística. El problema es que nosotros no podemos denunciar la corrupción urbanística como tal. Nosotros podemos decir que los planteamientos urbanísticos no responden a la norma, podemos observar esta deficiencia, estos defectos, pero corresponde al ministerio público la inspección de estos espacios urbanísticos, cuyos defectos hemos denunciado nosotros.

Hay muchas quejas que no se admiten a trámite por una sencilla razón, porque se trata de quejas sobre temas privados y nosotros solo trabajamos en el ámbito de lo público, porque son quejas claras en cuanto a fallos administrativos, pero también es claro que esos fallos no existen y no podemos abrir un expediente o porque son quejas objeto de procedimiento judicial y se nos veta trabajar en procedimientos que han sido incoados en el sistema judicial.

Se ha dicho que mi competencia debe estar dedicada exclusivamente a temas de la Administración central. Yo cumplo lealmente el artículo 54 de la

Constitución, sobre el ámbito competencial del Defensor del Pueblo, y la norma que rige las relaciones con las comunidades autónomas. Tengo que decir que todas las reformas de los estatutos de autonomía que se han presentado y que han sido aprobadas por el Congreso no niegan en absoluto la competencia que el Defensor del Pueblo tiene en las comunidades autónomas, excepto el catalán. Se me dice —y esto arrastra años y años—: ¿por qué ha presentado usted un recurso de inconstitucionalidad? Porque la ley me lo permite y me autoriza a hacerlo. Sobre esa autorización o la legitimación que tengo, es cierto, señor Olabarriá, que usted ha leído que hubo expresiones, manifestaciones, opiniones muy duras sobre el recurso que yo presenté, muy duras, incluso de antiguos compañeros míos, pero yo quiero que, además de las manifestaciones que están contenidas en el *Boletín Oficial de las Cortes*, vaya usted más lejos y vea la votación, en la que por una gran mayoría de los diputados y los senadores de la Comisión rechazaron mi reprobación. Incluso aquellos a los que no les gustó que yo hiciera eso rechazaron mi reprobación por estimar conforme a la Constitución que tenía legitimidad para ello.

Esta institución se hace respetar, a pesar de que haya administraciones de todo tipo, tanto de la Administración central como de la autonómica como de la local, que obstaculizan de alguna forma el trabajo del Defensor del Pueblo. Nosotros tenemos elementos suficientes para sancionar de alguna forma esta obstaculización. ¿Cuál es? La denuncia de las administraciones obstaculizadoras en el informe. Le puedo asegurar, y me llegan de los diarios de todas las provincias de España, que la Administración que ha sido tachada de obstaculizadora responde en el diario de su provincia que no es obstaculizadora y dice que colabora con el Defensor del Pueblo. Aparte de eso, en el artículo 502 del Código Penal hay una sanción por desobediencia a la autoridad del Estado, entre ellas al Defensor del Pueblo, sancionada con pena de multa y suspensión de funciones y de sueldo entre seis meses y dos años. No hemos hecho uso de ese artículo por una razón muy clara, porque consideramos que hay obstaculización por parte de las administraciones que no proviene de la autoridad política, sino de los administrativos, de la burocracia. En bastantes ocasiones yo llamo al responsable político y le digo: le llamo para no hacer uso de ese artículo del Código Penal por si usted no sabe de qué se trata, y evidentemente no sabe de qué se trata, porque se trata de la burocratización de la Administración que obstaculiza la contestación al Defensor del Pueblo. Pero sabe que tenemos elementos para hacernos respetar.

Evidentemente, hay muchas demoras en la Administración de Justicia. Nosotros ya dijimos que en algo se había mejorado sustancialmente, sobre todo

en la Sala primera del Tribunal Supremo, pero yo tengo confianza en que las conversaciones entre el Ministerio de Justicia y todas las organizaciones de los jueces y magistrados —los jueces de la Francisco de Vitoria; la Profesional de la Magistratura; Jueces para la Democracia— tengan éxito. Confío en que con las enmiendas que se traten sea aprobado dentro de unos pocos días el proyecto de ley presentado sobre la oficina judicial, que es fundamental porque es desde donde se puede dar el impulso o se puede demorar la Administración de Justicia.

Respecto a lo que se nos ha dicho sobre la contaminación, estamos preparando un informe sobre vertidos y aguas contaminadas que presentaremos a la consideración de esta Comisión dentro de unos meses.

Las relaciones con las comunidades autónomas son normalmente buenas. Yo cumplo exactamente el Estatuto de Cataluña. Estoy cumpliendo el Estatuto de Cataluña. Hubo un convenio que no se firmó con el Síndic de Greuges de Catalunya, en el que se había llegado a un acuerdo. Se había marcado fecha. Yo iba a ir a Barcelona a firmar este convenio con el Síndic de Greuges de Catalunya y recibí un telegrama diciéndome que más adelante lo haríamos, que se suspendía. Hasta la fecha. Tengo convenios con bastantes comunidades autónomas. Últimamente, nos hemos desplazado a Murcia para un convenio con el Defensor del Pueblo de la Comunidad Autónoma de Murcia. Yo cumplo el Estatuto de Cataluña. A todos los ciudadanos de Cataluña que me escriben cuestiones en relación con la Generalitat y que me piden intervención les escribo diciéndoles que no puedo hacerlo porque el Estatuto de Cataluña me lo impide. Y, a su vez, el Síndic de Greuges me envía todas las cuestiones relativas a la Administración central. Cumplo el Estatuto de Cataluña y lo seguiré cumpliendo. Naturalmente, la última palabra respecto a ese estatuto la tiene el Tribunal Constitucional. Por tanto, la no cooperación no será por culpa mía. Vea qué clase de cooperación tengo con todos los defensores del pueblo, tengan el nombre que tengan: Síndic de Greuges; Proveedor de Justicia; Procurador de Derechos. Tenemos con todos unas excelentes relaciones, que no se ven solo en las jornadas anuales —este año serán en Sevilla y el año pasado fueron en Oviedo— sino en las relaciones que tenemos cotidianamente. En cuanto a que no tenemos en todas las lenguas cooficiales la memoria anual, es verdad. En nuestra web figuran todas las lenguas cooficiales. Y no solo las lenguas cooficiales, sino que es un documento que resume la institución y una oferta para que presenten las quejas y la forma de presentarlas. Lo tenemos en todas las lenguas cooficiales y, teniendo en cuenta la gran población inmigrante que hay en España, está en árabe, en chino y en rumano, y no tenemos en judío porque no hay inmigración judía en España. ¿Cuál es el problema? Que nosotros

tenemos un presupuesto limitado. Si ustedes cuando aprueben el presupuesto del Defensor del Pueblo con sus votos dicen que este presupuesto hay que aumentarlo para publicar la memoria anual en todas las lenguas cooficiales, nosotros estaríamos encantados. ¡Qué más quisiéramos! Daríamos trabajo a traductores. Pero eso ya no depende de mí. Depende de que cuando aprueben ustedes ese presupuesto presenten una enmienda diciendo: Además, esto. Nosotros estaríamos encantados de hacerlo.

Naturalmente que contestamos a todo. Sobre la Ley de Protección de Animales, cuando viene un señor con una queja sobre animales, nosotros nos atenemos a la ley. Naturalmente hay algunas quejas sobre las corridas de toros, y yo soy víctima, como aficionado taurino, de esa cuestión. Mire usted, todos reciben contestación excepto aquellos que aprovechan la queja para insultarme, porque la corrección en el trato siempre debe ser buena. Es un problema legislativo. Ahora si usted insiste en lo taurino le diré que soy muy aficionado a los toros y he recibido críticas importantes, pero en ese caso me considero ciudadano de Azpeitia. ¿Sabe por qué le digo lo de ciudadano de Azpeitia? Yo voy a las fiestas de Azpeitia, donde los toros tienen un extraordinario mercado, por decirlo así. Usted sabe que en Azpeitia todo el mundo habla en euskera y todos los que van a los toros que son muy aficionados, son de Azpeitia, de Azkoitia, de todos los contornos, también de Donosti, hablan en euskera, y hay siempre un pequeño grupo de antitaurinos que empiezan a gritar contra los que vamos a los toros de Azpeitia; y yo en ese momento me siento ciudadano de Azpeitia también, como tantos otros ciudadanos aficionados a los toros.

El modelo sanitario. No nos pidan más que denunciemos deficiencias en el modelo sanitario porque la sanidad se ha transferido a las comunidades autónomas y hay diferentes tratamientos de la sanidad. En principio podemos y debemos decir que la sanidad pública en España es una de las mejores del mundo y que debe mantenerse la sanidad pública. Fíjese usted que el presidente Obama, al que yo admiro, quiere que se haga una sanidad pública en Estados Unidos, cosa de la que carecen. ¿Cuál es el problema? Que a veces se externalizan servicios, que hay preocupaciones por si esta externalización privada de algunos servicios puede llegar al núcleo público de la sanidad. Ahí estamos muy atentos nosotros para que no, eso no suceda, pero la sanidad depende de las comunidades autónomas y es a ellas a las que deben dirigirse como se dirigen los demás grupos políticos que están en la oposición.

Me han preguntado si he recibido muchas quejas sobre el aborto. ¿Cómo voy a recibir quejas sobre el aborto si no hay un proyecto de ley? Es un anteproyecto que ni ha sido discutido por el Gobierno. Cuando haya un proyecto y se presente la ley entonces

ustedes se podrán quejar a mí, al Defensor del Pueblo, en la forma que entiendan conveniente, como se han quejado de los problemas de Educación para la Ciudadanía una vez convertida en norma; cuando se convierta el aborto en norma, se podrán dirigir a mí, pero ahora evidentemente no hay esas normas. Por tanto sobre el asilo y la inmigración, lo digo como ejemplo, cuando la nueva normativa se apruebe por las Cortes Generales nosotros veremos si no se garantizan suficientemente los derechos humanos y nos dirigiremos a quien proceda para decir: Nosotros, como institución defensora de derechos humanos, como institución independiente, no estamos de acuerdo con esta disposición, si efectivamente no estuviéramos de acuerdo.

Yo creo que prácticamente he respondido a todo. Por tanto, doy las gracias a todos por su

colaboración, por su cooperación en el sentido de la crítica. Nosotros queremos crítica sin adjetivo, porque tengo recuerdos del antiguo régimen, que decía: solo permitimos la sana crítica; y hablaba de sana crítica y de sano regionalismo. Yo lo que quiero es crítica, la crítica sin adjetivo, para tratar desde la institución de solventar los problemas y hacer uso de las competencias que tenemos. Muchas gracias a todos.

La señora **PRESIDENTA:** Muchas gracias en nombre de toda la Comisión, de las señoras y señores diputados y senadores, por su comparecencia una vez más ante esta Cámara.

Se levanta la sesión.

**Congreso de los Diputados. Sesión plenaria
de 10 de septiembre de 2009.
Debate sobre el Informe del Defensor del Pueblo
correspondiente a 2008.**

(Diario de Sesiones. Congreso de los Diputados. IX Leg., núm. 102.)

INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO CORRESPONDIENTE A LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE EL AÑO 2008.

El señor **PRESIDENTE**: Ruego a los servicios de la Cámara que inviten al señor Defensor del Pueblo a pasar al salón de sesiones. **(Pausa.)**

Octavo punto del orden del día: Informe del Defensor del Pueblo correspondiente a su gestión realizada durante el año 2008. Damos la bienvenida a don Enrique Múgica para que pueda cumplir con la exposición del Informe del Defensor del Pueblo correspondiente al ejercicio 2008. Cuando el señor Defensor del Pueblo acabe su exposición reglamentariamente debe abandonar el salón de sesiones. Por ello y recordando alguna información del año pasado en que alguien atribuyó a descortesía del Defensor del Pueblo no escuchar las intervenciones de SS. SS., ya advierto que si las ha de escuchar tendrá que ser por procedimientos distintos del presencial porque el Reglamento se lo impide. De modo que no es descortesía sino cumplimiento del Reglamento. Una vez hecha esta advertencia le doy la palabra a don Enrique Múgica.

El señor **DEFENSOR DEL PUEBLO** (Múgica Herzog): Señor presidente, señorías a mí me gustaría que el Reglamento no fuera así, pero qué le vamos a hacer. Recuerdo que el señor Labordeta respecto a esto, después de una intervención del Defensor, dijo que era una descortesía que Enrique Múgica no estuviese escuchando lo que él y los demás señores diputados y diputadas iban a decir. Luego se le explicó que así lo establecía el Reglamento. Afortunadamente en sus memorias —que son excelentes y que recomiendo— hay un capítulo en el que pide excusas al Defensor del Pueblo por haber hecho esas manifestaciones. Señor presidente, muchas gracias por recordarlo.

Con esta comparecencia culmina la serie de presentaciones parlamentarias ante la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo y ante los Plenos de ambas Cámaras de la memoria actual [error: anual] de la actividad de la institución del Defensor del Pueblo referida al año 2008. El objetivo de esta intervención parlamentaria es el de transmitir a SS. SS. de manera directa los aspectos más destacados de lo que fue el trabajo de la institución durante ese ejercicio. Una labor que intenta poner de manifiesto tanto las inquietudes mostradas por los ciudadanos en sus quejas y solicitudes como los problemas que plantea el cumplimiento del mandato constitucional de supervisión de las actividades de las administraciones públicas asumido por este alto comisionado de las Cortes Generales.

Por lo que hace a las cifras estadísticas globales destaca el incremento tanto del número de

expedientes gestionados como del total de personas que han acudido a formular sus quejas ante el Defensor del Pueblo. En el año 2008 se inició la tramitación de 23.899 expedientes de queja, incluidos los de carácter individual, los de carácter colectivo y los de oficio. Eso supone un número cercano al 32 por ciento respecto del ejercicio anterior del año 2007. En cuanto a los ciudadanos que acudieron al Defensor las cifras son aún más elevadas. Lo hicieron, en conjunto, 92.338 personas, 53.650 más que en el año 2007, debido, sobre todo, al notable aumento de las quejas colectivas. También aumentaron, aunque de forma más moderada, las quejas individuales y las quejas de oficio se mantuvieron en una cifra sensiblemente igual a la del año anterior. La gran mayoría de las quejas se formuló directamente ante la institución, pero en torno a un 10 por ciento se recibió por conducto de los comisionados parlamentarios autonómicos de diversas entidades y organismos. Destacan, en cuanto a su número, las enviadas por el Valedor do Pobo gallego, el Defensor del Pueblo Andaluz, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, el Procurador del Común de Castilla y León y el Síndic de Greuges de Cataluña.

Teniendo en cuenta los sectores de la actividad supervisados, las quejas muestran el contenido característico de las preocupaciones ciudadanas. Durante el ejercicio 2008, las materias más frecuentes sobre las que se han recibido quejas son, por este orden, las que afectan a la Administración económica, que comprende, entre otros, los ámbitos relacionados con los impuestos, suministro de energía y de las telecomunicaciones; a continuación se sitúan las materias referidas a la sanidad y a la política social, incluidos los problemas relativos al consumo; los problemas en la Administración de Justicia y en la actividad del Registro Civil; el urbanismo, la vivienda y el medio ambiente; la seguridad ciudadana y vial; la materia de policía e interior y la Administración penitenciaria; la educación, tanto en lo que afecta a recursos como a contenidos de la enseñanza; la inmigración y los problemas que afectan a la situación del personal al servicio de las administraciones públicas.

De las quejas formuladas, se admitió a trámite más del 53 por ciento, un porcentaje algo más elevado que en anteriores ejercicios. Los motivos más frecuentes de inadmisión fueron los de la ausencia de indicios de irregularidad administrativa y la coincidencia con una actuación judicial sobre el mismo asunto. Es importante volver a señalar el hecho de que en todos los casos, sin excepción, se proporcionó información puntual al ciudadano sobre las características de su reclamación. Se le orientó adecuadamente y se le suministró información adicional y complementaria que podría serle de utilidad, incluso cuando el contenido de algunas peticiones no podía ser tramitado como expediente de queja

en los términos legalmente previstos. Insisto sobre esta cuestión para aclarar algunas posibles dudas manifestadas en sede parlamentaria sobre supuestas situaciones de falta de contestación. Por otro lado —y estoy seguro que SS. SS. lo comprenden muy bien—, aquellas cartas o manifestaciones por escrito dirigidas exclusivamente a expresar opiniones inequívocamente injuriosas o de contenido absolutamente inteligible, no pueden ser objeto de respuesta. Afortunadamente, este tipo de cartas o comunicaciones se reciben solo excepcionalmente.

El texto del informe contiene la alusión debidamente reservada bajo número de referencia a las quejas de tipo individual en cada uno de los apartados de gestión. Las quejas de tipo colectivo respaldadas por un número significativo de ciudadanos y las investigaciones de oficio aparecen brevemente resumidas en el informe. Destacan entre las colectivas con mayor número de peticionarios la queja formulada por un número o grupo de usuarios de la llamada tarifa eléctrica nocturna, denunciando los perjuicios sufridos por las modificaciones en la facturación, y la planteada por un elevado número de funcionarios y usuarios de bibliotecas públicas que manifestaban su disconformidad con la aplicación de un canon sobre el préstamo de libros establecido en la normativa europea.

Las resoluciones de la institución dirigidas a las administraciones supervisadas fueron 432 en total, de las que 125 eran recomendaciones de alcance general, otras 190 eran sugerencias relacionadas con el caso concreto que se había planteado, 113 eran recordatorios de deberes legales y otras cuatro eran advertencias de carácter puntual. Aunque solo en buena parte de esas resoluciones se recibe el parecer de las distintas administraciones en el mismo ejercicio en el que le son formuladas, es frecuente también que las oportunas respuestas se retrasen. Por eso, en esta presentación sobre el informe de 2008 ofrecemos la estadística más actualizada posible. De acuerdo con ella, de las 315 resoluciones formuladas que exigen una contestación del organismo administrativo destinatario, 211 habían sido aceptadas, 74 rechazadas por distintas razones y tan solo 30 quedaban pendientes de respuesta. Esto supone que, en conjunto, la aceptación de las resoluciones del Defensor se sitúa para el año 2008 aproximadamente en un 67 por ciento, un porcentaje total superior al de ejercicios anteriores.

Sobre las peticiones para interponer recurso de inconstitucionalidad, de las 21 solicitudes recibidas se decidió presentar el oportuno recurso en dos ocasiones, después de meticulosos estudios de los ordenamientos jurídicos y de los derechos afectados. Una, sobre la disposición adicional sexagésima de la Ley de Presupuestos Generales del Estado para el año 2008; una disposición, recuerdo a SS. SS. que

modificaba uno de los requisitos para el acceso al Cuerpo Superior de Auditores del Tribunal de Cuentas. Y otra, sobre la disposición adicional decimoprimera de la Ley de Presupuestos para el ejercicio de 2008 de la Generalitat Valenciana, en la que habilitaba el silencio administrativo como respuesta en los procedimientos de reconocimiento de la situación de dependencia y en la tramitación de las prestaciones para las personas dependientes.

En el obligado capítulo sobre las administraciones que han incumplido su deber de responder a los requerimientos del Defensor del Pueblo se distingue, señorías, entre aquellas administraciones verdaderamente entorpecedoras que han persistido en su actitud a lo largo de muchos meses y las que se han retrasado notoriamente en responder. Entre las primeras he de destacar la actitud nada colaboradora de los ayuntamientos pontevedreses de A Estrada y A Guarda y los de Barreiros, en Lugo, Burgos, Cartagena en Murcia, Cercedilla en Madrid, Comares en Málaga, Gordoncillo en León, La Adrada en Ávila, Llanes en Asturias, Puerto de la Cruz y Santa Úrsula en Santa Cruz de Tenerife, Puerto del Rosario en Las Palmas y Turís en Valencia. En cuanto a los retrasos en la respuesta debida al Defensor, destacan determinadas peticiones de información que no han sido atendidas a pesar de haberse requerido en varias ocasiones. En la Administración General del Estado esta situación se ha producido con relación a varios expedientes tramitados con la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares, con la Secretaría de Estado y la Secretaría General de Infraestructuras, con la Dirección General de Aviación Civil y con la Secretaría de Estado de Justicia. En el nivel de la Administración autonómica hay que señalar los notables retrasos de la Comunidad Autónoma de Canarias, en concreto, la Dirección General del Menor y de la Familia y del Instituto Canario de la Vivienda y la Consejería de Vivienda, de la Consejería de Vivienda y Suelo de la Comunidad Autónoma de Galicia y de la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación de la Comunidad de Madrid. También se produjo falta de respuesta en la Administración local, como es el caso de los ayuntamientos de Burgos y Ciudad Real y de la Diputación Provincial de Zamora, así como de determinados organismos como el Colegio de Abogados de Badajoz.

Cada uno de los sectores sobre los que el Defensor del Pueblo ha ejercido la supervisión derivada del mandato constitucional podría generar toda una serie de reflexiones acerca de la situación y el vigor de los derechos fundamentales en España. El objetivo de este informe es poner de manifiesto las deficiencias e insuficiencias que pueden y deben subsanarse en el ámbito de las administraciones públicas. Pero la extensión de esos problemas no puede tomarse como un extenso memorial de agravios. Se trata, más bien,

de todo un esfuerzo por colaborar en la convivencia democrática, dando satisfacción concreta a las legítimas aspiraciones de los ciudadanos.

Antes de resumir ese conglomerado de quejas recibidas durante 2008 debe tenerse en cuenta, señorías, la extraordinaria variedad de los asuntos sobre los que versan, los miles de problemas analizados en la institución y su entidad cuantitativa y cualitativa. Por otro lado, la actividad del Defensor del Pueblo tiene unos límites ciertos, implícitos en el alcance de su mandato y en la consecuente dimensión de los recursos disponibles. En algunas ocasiones —más de las que hubiéramos deseado— se nos achaca que nuestros análisis y propuestas se quedan solo en eso: en el proceso de investigación y en la formulación de alternativas adecuadas, y que no damos un paso más. Sinceramente no sé hacia dónde. Una adecuada interpretación del mandato constitucional que consiste literalmente en supervisar la actividad de la Administración para después informar a SS. SS. nos impide ir mucho más lejos en nuestra labor. A veces, incluso nos tememos que nuestras actuaciones de indagación y nuestras resoluciones lleguen hasta el límite mismo de ese mandato, con el objetivo de hacer más estimulante y eficaz nuestra misión, exigiendo un cambio de actitud en algunas administraciones y hasta promoviendo cambios en la legislación.

Por bajar al terreno de lo concreto, permítanme tan solo citar un par de ejemplos, aunque podría aducir cientos de ellos. No hace muchos meses los medios de comunicación informaron sobre la aceptación por parte de la Administración central del derecho a la bonificación en las tarifas aéreas de los ciudadanos extranjeros cónyuges de españoles o de ciudadanos comunitarios residentes en los archipiélagos de Baleares y Canarias y en las Ciudades de Ceuta y Melilla. Esta cuestión había sido objeto de seguimiento a lo largo de varios ejercicios por parte de la institución, que había recomendado esa inclusión. Se habían agotado todos los medios que la normativa ofrece al Defensor para hacer valer su criterio. Más allá de esa labor de sugerencia solo queda que la Administración concernida adapte sus decisiones, como en este caso, a los principios del derecho comunitario y de no discriminación. Esta institución, además, transmitió a la Administración su criterio de que el derecho a la bonificación corresponde también a cualquier ciudadano extranjero no comunitario residente legal en los archipiélagos y se le pidió que estudiara el impacto económico de tal medida. La Administración en el año 2008 ya aceptó el parecer del Defensor y anunció la aplicación efectiva para este año, incluyendo una asignación presupuestaria específica. Pero, de acuerdo con las quejas recibidas más recientemente, esta medida no ha sido adoptada, y de hecho se sigue negando esta bonificación a los ciudadanos de terceros países residentes en Baleares,

Canarias y Ceuta y Melilla. Nos encontramos ante uno de esos supuestos de vinculación de las recomendaciones a los criterios de oportunidad económica y temporal de los órganos potestativos, ante lo que no cabe sino reiterar la recomendación en cada momento oportuno y hacer el seguimiento de las medidas correspondientes. Pondré otro ejemplo, esta vez concerniente a la Administración de Justicia. Durante los últimos años hemos venido haciendo hincapié en los informes preceptivos sobre los numerosos problemas que aquejan al funcionamiento del Registro Civil, tanto en sus servicios centrales como en los periféricos y en las oficinas consulares. Se han formulado varias recomendaciones y se ha intercambiado multitud de comunicaciones con la Secretaría de Estado de Justicia. Ahora, si me permiten la expresión, la pelota está en otro tejado. La Administración, efectivamente, ha anunciado planes de informatización y una nueva gestión de los medios materiales y humanos dedicados a la tarea del Registro Civil; tan solo nos queda supervisar la puesta en marcha de esos planes y medidas. Seguiremos en actitud vigilante, pero en ningún caso tenemos instrumentos más allá de la *auctoritas* que se deriva de nuestros razonamientos y resoluciones para hacer ejecutar lo propuesto y para que de una vez por todas se superen las disfunciones que durante tanto tiempo han venido perjudicando a los ciudadanos que tardaban meses y hasta años en realizar los trámites más elementales relacionados con su estado civil. Como resultado de la supervisión, se elaboran las propuestas, se mantiene una relación de colaboración y estímulo con las administraciones, con los poderes del Estado y con los ciudadanos, incluso se llevan a cabo estudios monográficos especializados, y a veces se divulgan en los medios de comunicación —cuya participación e interés son de agradecer— los problemas y las posibles soluciones y se da cuenta a las Cortes Generales al incluirlos en el informe anual preceptivo, y sobre todo se sigue controlando la efectividad de las sugerencias y recomendaciones admitidas en su caso por las distintas administraciones. Es verdad que todavía podríamos hacer algo más directo o más concreto, como elaborar planes de ejecución o programas de actuación administrativa o propiciar campañas masivas de sensibilización ciudadana. Ahora bien, estarán de acuerdo conmigo, señorías, en que debemos respetar aquí, como en las innumerables cuestiones que reclaman nuestra atención, la estructura y las competencias de nuestro Estado de derecho así como los valores superiores de su ordenamiento jurídico. Por otro lado, la modestia de nuestros recursos nos impediría en cualquier caso una labor plenamente eficaz en esta dirección, y ahora, que nos los van a recortar, todavía más.

Tras esta breve digresión que me parecía de todo punto necesaria, permítanme volver a la estricta

presentación del informe cuyo texto fue puesto a disposición de SS. SS. antes del verano. Continúo con el examen de la parte más sustantiva relacionada con la supervisión de los distintos sectores de la Administración a partir de las quejas presentadas. Por supuesto, se trata de un análisis breve y referido a los aspectos más significativos estudiados en el año 2008. Como ya he tenido oportunidad de comentar en varias ocasiones, las dificultades de la Administración de Justicia tienen carácter crónico prácticamente desde los inicios de la actividad del Defensor del Pueblo. A pesar de ello, puede decirse que en el año 2008 esos problemas han adquirido una destacada notoriedad, en buena parte debido a la huelga de funcionarios de los órganos judiciales en determinadas comunidades autónomas. Después de los paros laborales producidos en la Comunidad de Madrid, se planteó una huelga en comunidades a las que aún no se habían transferido las oportunas competencias: Castilla y León, Castilla-La Mancha, Extremadura, Murcia, La Rioja, Baleares y Asturias, además de las Ciudades de Ceuta y Melilla. Las consecuencias de estos paros encontraron fiel reflejo en las quejas de los ciudadanos al extenderse los perjuicios y retrasos ocasionados a miles de expedientes en tramitación o pendientes de ser instruidos.

En la jurisdicción penal la situación puede considerarse aún más complicada a consecuencia de diversos factores, particularmente por efecto de una mayor litigiosidad y de determinadas reformas legales, por ejemplo, la nueva tipificación de conductas en los delitos contra la seguridad vial. Por otro lado, los medios de comunicación vienen haciéndose eco con frecuencia de las consecuencias muy negativas y a veces trágicas derivadas de la incapacidad de algunos órganos judiciales para asumir en condiciones adecuadas la carga de trabajo que se les presenta. Como es sabido, y en esta institución lo llevo manifestando ya desde hace varios años, la reforma y modernización de la organización administrativa de la Justicia es una tarea de los poderes públicos que no admite más demora, puesto que la eficacia del conjunto del ordenamiento constitucional y, por ende, la vigencia de los derechos y deberes fundamentales depende en gran parte de que los jueces y tribunales puedan desarrollar su trabajo en condiciones idóneas. En ese sentido, cabe destacar el inicio de dos investigaciones de oficio en colaboración con el Consejo General del Poder Judicial y con el Ministerio de Justicia. La primera de ellas para reunir información suministrada por los responsables de la organización judicial en el ámbito estatal sobre la situación general de los retrasos en procesos y ejecutorias penales. La segunda, para conocer las posibles disfunciones en el sistema general de protección a las víctimas de agresiones por parte de sus parejas o ex parejas.

El volumen de la población penitenciaria se ha incrementado en 2008 respecto del año anterior en un 9,67 por ciento, uno de los mayores aumentos registrados en los últimos tiempos. En total, 73.589 personas se encontraron internas en nuestros centros penitenciarios en el mes de diciembre. Por otro lado, continuando con el programa periódico de visitas a estos centros para comprobar su situación general durante el año 2008, se visitaron las prisiones de Jaén, Cuenca, Segovia, Palma de Mallorca, Eivissa, Granada, Ocaña I, Ocaña II, Lanzarote, Las Palmas, Estremera y Puerto III. Uno de los elementos que sigue preocupando con prioridad es el número de fallecimientos de internos en prisión, también en progreso creciente, especialmente por lo que atañe a suicidios. En el informe se apuntan dos probables explicaciones para este incremento, observado año tras año, en la tasa de suicidios en prisión, y es que el incremento de la población penitenciaria implica un endurecimiento de las condiciones de vida y la insuficiente atención psicosocial prestada a los internos, una atención que podría haber ayudado a detectar las situaciones de riesgo en las que se encontraban algunos de los fallecidos.

De las quejas sobre seguridad ciudadana, aquellas referidas a las denuncias por supuestas actuaciones indebidas de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, destacan algunas por su especial importancia cualitativa. El primer aspecto que merece reseñarse es la satisfactoria respuesta en términos generales que habitualmente ofrecen los responsables de los distintos cuerpos ante estas denuncias y la sistemática reacción del ministerio fiscal, tratando de comprobar los indicios disponibles en cada caso. A esto hay que añadir, no obstante, que se siguen apreciando ciertas actitudes de resistencia, especialmente en la Administración local, lo que empaña la transparencia imprescindible para poder aclarar o dilucidar hasta el más mínimo gesto de conducta inadecuada por parte de los agentes policiales. También debe apuntarse la mayor frecuencia de quejas relacionadas con la actuación de los vigilantes privados de seguridad. Sobre esto último es muy necesario dedicar el mayor esfuerzo posible a la tutela pública de la actividad de seguridad privada, a la que se debe exigir el más alto grado de profesionalidad para evitar tener que enfrentar situaciones de abuso de los derechos de los ciudadanos por un lado, así como la aparición de escenarios de riesgo para la seguridad de los propios trabajadores dedicados a esta actividad.

Por lo que hace a la materia de tráfico y seguridad vial, las quejas referidas a los procedimientos sancionadores continúan siendo los más frecuentes. Sobre este particular la institución llamó la atención sobre la necesidad de manejar los instrumentos de notificación de las sanciones de tráfico y de facilitar a

los ciudadanos el acceso telemático a la información sobre sus expedientes. Afortunadamente, esta cuestión ha sido acogida favorablemente y debemos saludar con satisfacción las nuevas medidas incluidas en el texto de la reforma de la Ley de Tráfico.

En materia de inmigración y extranjería, muchas de las actuaciones llevadas a cabo en 2008 han puesto de manifiesto la creciente necesidad de ampliar y superar el enfoque económico y laboral para dar la importancia que merecen los aspectos familiares y sociales que afectan a los inmigrantes en una perspectiva global de los derechos humanos. Algunos de los problemas habituales tratados en las quejas revelan cierta confusión en el contenido de determinadas decisiones administrativas que tardan en adaptar ciertos aspectos de la normativa europea, por ejemplo, en relación con los derechos de los familiares de ciudadanos comunitarios. Así ha ocurrido en algunas decisiones de prohibición de entrada en territorio nacional, incluso de progenitores de niños españoles o con la tramitación de visados y autorizaciones de regreso. Por otro lado, la situación de los muchos menores extranjeros no acompañados que llegan hasta el territorio español es objeto de constantes actuaciones por parte de la institución. Quiero volver a llamar la atención sobre la necesidad de que todas las administraciones coordinen adecuadamente sus intervenciones para evitar que se produzcan verdaderas situaciones de vulneración de los derechos más elementales de esos menores.

La mayoría de las quejas que llegan hasta el Defensor del Pueblo en materia de educación apuntan de una u otra manera a la insuficiente dotación de recursos económicos dedicados a la realización efectiva del derecho fundamental a la educación. **(La señora vicepresidenta, Cunillera i Mestres, ocupa la Presidencia.)** En la educación no universitaria destacan un año más asuntos tratados ya en informes anteriores: deficiencias en algunas instalaciones escolares o insuficiente oferta de plazas en el primer escalón de educación infantil. Ya se ha insistido en otras ocasiones sobre la importancia de dar cumplimiento al dictado de la Ley Orgánica de Educación para que las administraciones ofrezcan un número suficiente de plazas educativas a niños de hasta 3 años para cubrir la demanda social existente, así como para que se garantice en términos reales la gratuidad del segundo ciclo hasta los 6 años. Además, ambos aspectos revisten capital importancia para la eficaz conciliación de la vida laboral y familiar. En el nivel de la educación superior, el año 2008 se ha caracterizado por las protestas organizadas acerca del denominado proceso de Bolonia, paradójicamente, cuando los plazos para la implantación del mismo ya se están cumpliendo. Al margen de la variedad de opiniones sobre las ventajas y los inconvenientes de este proceso para la universidad española, resulta

lamentable que las medidas y los planes de adaptación se hayan llevado hasta el momento de una manera tan poco transparente. La realización de los objetivos de este proceso puede suponer un cambio verdaderamente histórico para la universidad en nuestro país, un cambio que a buen seguro influirá en multitud de cuestiones de tipo social y cultural. Por todo esto resulta poco comprensible que las distintas administraciones educativas responsables hayan mantenido una conducta hasta cierto punto de opacidad, sin abrir dicho proyecto al debate general, poniendo a disposición de los actores directamente afectados y de toda la sociedad los elementos de información imprescindibles y con una antelación suficiente.

Las quejas referidas a la Administración sanitaria durante 2008 se han centrado en asuntos ya tratados en anteriores ocasiones, con ligeras variaciones de intensidad según la comunidad autónoma de que se trate. Por ejemplo, la diferencia en el régimen de ordenación de prestaciones entre unas administraciones autonómicas y otras es cada vez más notable. Esa diferencia se aprecia, entre otros, respecto a los siguientes aspectos: nuevas terapias y dispensación de medicamentos, calendario de vacunas, salud mental, enfermedades raras o poco frecuentes, consejo genético, cuidados paliativos y tratamiento del dolor, atención bucodental, cirugía de reasignación de sexo, atención podológica a pacientes diabéticos y terapias contra el tabaco, para dejar de fumar.

Respecto a los problemas de retraso para la obtención de la prestación sanitaria, el número de quejas ha descendido. Aunque se aprecien también importantes diferencias entre unos territorios y otros, atendemos a esas mismas quejas. A estos efectos debe ser señalada la inconveniente utilización de las llamadas agendas cerradas en varios centros sanitarios, lo que perturba el derecho de los pacientes a conocer la fecha en la que serán atendidos, especialmente en la Comunidad de Madrid. También ha de destacarse la recepción de un significativo número de quejas de usuarios y profesionales expresando su inquietud por un proceso calificado como de externalización de los servicios sanitarios, cuya progresión podría llegar a vulnerar los principios básicos del sistema de salud en España, es decir, los principios de universalidad, gratuidad, financiación pública y equidad.

Con relación a las políticas sociales, es necesario aludir a la tramitación de numerosas quejas por la notoria lentitud en la aplicación de la llamada Ley de Dependencia. La acumulación de solicitudes de prestación para los niveles de gran dependencia, por ejemplo, cuyo reconocimiento y ordenación debería haber finalizado en el año 2008, ha desbordado a las distintas administraciones encargadas de esa cuestión y no se han podido cumplir las expectativas generadas. En este ámbito, es obligado insistir en la

necesidad de armonizar las acciones de intervención de las distintas administraciones autonómicas en materia de dependencia, para alejar así el peligro de la desigualdad entre los ciudadanos por causa del territorio en el que se domicilien. En la parcela de la Administración laboral, el brusco deterioro de la economía a partir del año 2008 ha provocado un estremecedor incremento del número de desempleados y, por tanto, de solicitantes de las correspondientes prestaciones y subsidios relacionados con el desempleo, así como una masiva afluencia de personas en las oficinas de los servicios públicos competentes. En consonancia, se han recibido muchas quejas de ciudadanos por las largas esperas para presentar sus solicitudes o por la tardanza en percibir la prestación económica correspondiente. Además del seguimiento habitual de estas cuestiones, en el año 2008 se inició una investigación general con la colaboración de la Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal para conocer el plan de medidas previsto para paliar estos problemas. En términos generales, puede decirse que la organización de las administraciones ha sido positiva, al menos en cuanto a las decisiones efectivas para reforzar las plantillas que atienden a las setecientas oficinas que aproximadamente hay en España.

Por lo que concierne a los aspectos fiscales y a la actividad económica en general, las quejas de los ciudadanos en materia de declaración y liquidación de impuestos y tributos son bastante numerosas todos los años, especialmente en relación con la declaración-liquidación del impuesto sobre la renta de las personas físicas. En el año 2008 destacan las peticiones referidas a las inexactitudes detectadas en los borradores de la declaración que elabora la Agencia Tributaria, que ha introducido mejoras para la campaña de impuestos este año. Con relación a otras cuestiones de actividad económica general, merece ser destacada la investigación de las quejas por las modificaciones en la tarificación del consumo eléctrico y las relacionadas con la eliminación de la tarifa nocturna unificada a la que se habían acogido muchos usuarios particulares, invirtiendo sumas de dinero importantes en adaptar sus hogares a una modalidad ahorrativa de consumo eléctrico. La investigación seguida sobre estas quejas pone de manifiesto que el proceso de información pública a los ciudadanos ha sido insuficiente más allá de las campañas publicitarias generales.

Por otro lado, señorías, se viene prestando una sostenida atención a las muchas quejas de los ciudadanos por la deficiencia del acceso a los servicios de telecomunicaciones. En otros asuntos, a lo largo de los últimos años el Defensor del Pueblo se ha interesado por la preparación y efectiva aprobación de una carta de derechos de los usuarios de las telecomunicaciones, la cual está siendo estudiada por los

servicios de la institución. Estoy convencido de que a lo largo del presente año podremos valorar el alcance y la aplicación práctica de este nuevo instrumento jurídico. En todo caso, conviene insistir una vez más en la necesidad de avanzar decididamente con el apoyo de todos los sectores públicos en el proceso de reducción para nuestro país de la llamada brecha tecnológica.

En cuanto afecta al apartado que el informe dedica a las cuestiones relacionadas con el medio ambiente, el urbanismo y la vivienda, resulta sorprendente comprobar mediante las investigaciones llevadas a cabo la disparidad existente entre la creciente preocupación ciudadana por los problemas ambientales y la lentitud con que algunas administraciones afrontan sus deberes de protección; una disparidad que también se puede observar entre un discurso teórico cargado de referencias a la idea de desarrollo equilibrado usado como argumento para la intervención sobre el territorio y una potestad administrativa que protege insuficientemente los valores medioambientales. En ese sentido, vuelven a destacar las investigaciones en materia de valoración ambiental y los problemas de contaminación acústica, así como los asuntos ligados a la protección de espacios naturales, cuyo contenido enlaza en ocasiones con los proyectos de desarrollo urbanístico.

Con relación al urbanismo, se han seguido denunciando proyectos de planificación excesivamente desarrollista que no responden a la ordenación apropiada del territorio, tanto en lo referido a la consolidación o regularización de las zonas urbanas como a los procesos de expansión y desarrollo allí donde realmente pueden ser necesarios. Por otro lado, respecto a la gestión urbanística, las quejas ponen de manifiesto que continúa la lentitud y burocratización de los procesos, unos vicios que en ningún caso pueden achacarse a la imprescindible participación ciudadana. Por último, la gestión de las licencias urbanísticas es también frecuente motivo de queja por la percepción que transmiten los ciudadanos sobre una excesiva discrecionalidad de las administraciones responsables. Posiblemente el sector de la vivienda es el más castigado por la coyuntura de crisis económica que atraviesa España. Se trata de un sector en el que esas crisis se manifiestan con especial intensidad. Las quejas ciudadanas durante el año 2008 se repiten por la insuficiente oferta de viviendas de protección pública destinadas a los ciudadanos con rentas más bajas. En ese sentido, conviene tener en cuenta el plan estatal vigente que prevé una mayor inversión a este respecto y esperar también a que las medidas adoptadas por las administraciones autonómicas den resultados que palién las graves dificultades de los ciudadanos para el acceso a una vivienda digna a pesar de la crisis actual.

La buena administración caracterizada por nuestra Constitución bajo los principios de eficacia, jerarquía, descentralización y coordinación depende en gran medida de quienes prestan directamente sus servicios a las distintas administraciones públicas. Sin restar un ápice de importancia a la definición de las líneas de actuación del impulso organizativo que corren a cargo de los distintos órganos de dirección, lo cierto es que la salud del sistema de gestión administrativa obedece en gran parte a la motivación y a las condiciones de trabajo de los millones de funcionarios y empleados públicos que desarrollan su actividad en nuestro país. De manera genérica, como pueden comprobar SS. SS. tan solo con ojear el informe, se han tramitado quejas relacionadas con las plantillas de personal, con las relaciones de puestos de trabajo y las condiciones laborales, también sobre la movilidad y las peticiones de traslado de esos servidores públicos, o sobre el acoso laboral, un fenómeno que afortunadamente parece haberse contenido pero que sigue siendo objeto de una amplia investigación iniciada por la institución en colaboración con todas las administraciones autonómicas. Además, respecto a cada uno de los sectores de actividad y en relación con todos los niveles administrativos, se han intentado resolver los problemas que se venían planteando dando traslado a los responsables de cada órgano o departamento [de] las situaciones expuestas y recomendando, cuando se consideraba preciso, lo más adecuado al derecho del interesado.

A modo de ejemplo, continuando con lo expuesto en uno de los puntos anteriores, el conflicto vivido en el contexto de la Administración de Justicia durante el año 2008 responde en buena parte a lo que el personal del sector considera unas muy difíciles condiciones de trabajo. La eventualidad incluso de que algunos titulares de los órganos jurisdiccionales hayan acudido al instrumento de la huelga para reivindicar su situación laboral, expresa muy claramente la imposibilidad de separar la calidad de un servicio administrativo de las circunstancias laborales y personales de quienes los asumen. Esa misma reflexión vale para los trabajadores de la sanidad o de la educación. Respecto a los primeros, se siguen con mucho interés y preocupación las situaciones de riesgo personal y hasta de violencia que llega a sufrir el personal de la sanidad, especialmente en el ámbito hospitalario. En cuanto al ámbito de la educación, se han estudiado con detenimiento los esfuerzos realizados para que pueda darse cumplimiento a las previsiones del Estatuto básico del empleado público sobre la constitución de la correspondiente mesa sectorial de negociación, como vienen reclamando insistentemente las organizaciones de representantes de esos trabajadores, lo que sin duda beneficiará al propio sector educativo en el nivel no universitario.

Para acabar con este forzosamente breve repaso del contenido del informe, únicamente me resta señalar la importancia y el incremento de las relaciones institucionales del Defensor del Pueblo durante el ejercicio 2008. Esas relaciones tienen dos finalidades principales: mantener y reforzar los vínculos con otras entidades defensoriales y acercar la figura del Defensor del Pueblo a la ciudadanía en general. Las relaciones con los demás defensores tienen una vertiente interna en la que destaca la cooperación y colaboración con los comisionados autonómicos españoles cuya máxima expresión son las jornadas de cooperación que cada año celebramos en una sede distinta. El pasado ejercicio 2008 las jornadas se celebraron en Oviedo y se centraron en los grupos marginados y en las principales cuestiones que su existencia plantea en una sociedad democrática. En la vertiente internacional destaca la participación en la consolidación de entidades supranacionales de cooperación tan caracterizadas como la Federación Iberoamericana de Ombudsman, cuyo congreso y asamblea número XIV se celebrará en Madrid el próximo 9 [error: 28] de octubre, y la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo, cuyo tercer encuentro se celebrará en Atenas. En este ámbito de las relaciones internacionales, dentro de los esfuerzos para extender la influencia de nuestra institución en el mundo, debe mencionarse entre otras actividades durante el pasado 2008 la audiencia especial ante la comisión legislativa del Senado francés previa a la discusión del proyecto de ley sometido por el Gobierno, por el que se aprobó la revisión de la Constitución gala introduciendo una figura parlamentaria denominada *Défenseur des Droits*, de características parecidas a las del Defensor del Pueblo de España.

Quiero acabar mi intervención mostrando el agradecimiento más sincero a todos mis colaboradores y mi satisfacción por las cotas de eficacia y responsabilidad conseguidas, patentes una vez más en la confianza que miles de ciudadanos siguen depositando en nuestra labor, y que asimismo nos reiteran año tras año haciendo llegar sus preocupaciones a nuestra mesa.

Señor presidente, señorías, permítanme expresar un sentido recuerdo en homenaje al primer Defensor del Pueblo, Joaquín Ruiz-Giménez. Joaquín Ruiz-Giménez fue uno de los hombres importantes en la transición que aportó la democracia de España y la convivencia pacífica y ordenada entre los españoles.

Muchas gracias a todos. **(Aplausos.)**

La señora **VICEPRESIDENTA** (Cunillera i Mesres): Muchas gracias, señor Defensor del Pueblo.

Cuando el señor Defensor del Pueblo abandone el hemicycle, vamos a pasar al turno de fijación de posiciones respecto del informe que ha desgranado el señor Defensor, por parte de los grupos parlamentarios.

En primer lugar, por el Grupo Parlamentario Mixto tiene la palabra el señor Perestelo. **(Pausa.)** Un momento, señor Perestelo, que el señor Defensor atienda sus compromisos. **(Pausa.)**

Cuando quiera, señor Perestelo.

El señor **PERESTELO RODRÍGUEZ:** Gracias, señora presidenta.

Permítanme el saludo en nombre del Grupo Mixto al Defensor del Pueblo, alto comisionado de las Cortes Generales, porque seguro que al igual que muchas de las señorías sigue este debate y estas reflexiones a través de los medios internos de la Cámara. Quisiera hacer una primera reflexión sobre el formato de esta presentación. Quizá el debate en la Comisión Mixta Congreso-Senado para el Defensor del Pueblo pueda ser un foro adecuado donde se intercambien opiniones y consideraciones en torno a este informe, y posteriormente podría ser un dictamen de esa comisión la que pudieran ver estas Cortes Generales, tanto el Congreso como el Senado. Indudablemente, al escuchar con atención el informe del Defensor del Pueblo uno cae en la cuenta de que el Gobierno debería estar también en la presentación de este informe. Al final se trata más de un informe sobre la gestión del Poder Ejecutivo que un informe sobre la gestión del Poder Legislativo, luego parecería necesario y conveniente que el Gobierno pudiera participar y escuchar en esta Cámara el informe de la gestión de un año del Defensor del Pueblo. Por tanto, vayan dirigidas estas reflexiones desde nuestro grupo en relación con el formato de la presentación del informe del alto comisionado de las Cortes Generales. Un informe que cada año se centra en temas del Poder Ejecutivo, tanto del funcionamiento de la Administración General del Estado, como de la Administración de las comunidades autónomas y de la Administración local. Y se centra además en una serie de deficiencias que se han detectado en el cumplimiento de las obligaciones de los poderes públicos, por tanto, como decía antes, no basta con quedarse detrás de la cortina, no basta con escuchar este informe detrás de la puerta, sino que parecería necesaria y conveniente la presencia del Gobierno en este debate.

Como representante de Coalición Canaria, entenderán SS. SS. que me centre en una reflexión sobre un tema de extraordinaria importancia en Canarias y que reiteradamente hemos traído a esta Cámara. Se trata de la inmigración y, sobre todo, de los menores extranjeros no acompañados. El informe dice cosas importantes; por un lado, se refiere a la determinación de la edad y parece fundamental que se avance en sistemas que permitan la integración de estos menores, sobre todo cuando pretendemos atenderlos en centros y darles la cultura y la formación necesaria. La declaración de desamparo, el alcance

y la sensación de tutela es un tema que ha sido reiteradamente debatido a través de aportaciones que hemos realizado desde Coalición Canaria, sobre todo en cuanto al cumplimiento de la similitud, la determinación del desamparo y la tutela en relación con los menores que aparecen en desamparo en una comunidad autónoma y aquellos menores que son aportados muchas veces a esa comunidad autónoma por sistemas, por métodos o por instrumentos del Estado. —Estoy hablando de los menores inmigrantes no acompañados—. Debemos comprobar cómo en alguna comunidad autónoma, por ejemplo Andalucía, se da un tratamiento completamente diferenciado al que se da en la Comunidad Autónoma de Canarias. Este es un largo debate que hemos tenido en Canarias, sobre todo con los representantes del Grupo Socialista que gobiernan en Andalucía y que dan un tratamiento diferente al desamparo y a la tutela del que establece el Defensor del Pueblo como marco, que es el que se presenta como sistema en la Comunidad Autónoma de Canarias pese a las necesidades presupuestarias para atender a los menores en estas condiciones.

Por eso quizá valga también otra reflexión y es que pediría humildemente al alto comisionado que no solo baste con plantear en el informe deficiencias en el funcionamiento de los servicios, sino que se podrían plantear las modificaciones legislativas que a su juicio puedan establecerse para mejorar la institución y determinadas situaciones. Estamos en estos momentos en un tema de debate sobre la cotutela de estos menores extranjeros no acompañados con el Estado —incluso en el marco de la Unión Europea— y el parecer del alto comisionado puede ser interesante desde el punto de vista de las Cortes Generales en el proceso legislativo.

Podríamos seguir reflexionando sobre algunas de las cuestiones que ha planteado el Defensor del Pueblo pero concluimos con esta breve reflexión, con el saludo del Grupo Parlamentario Mixto y de todas las fuerzas que lo componen y con la valoración, de manera positiva, de la presentación del informe y su significación puesto que representa el trabajo de un año del alto comisionado y de todos los servicios técnicos y de apoyo que planteaba el Defensor del Pueblo. Muchas gracias.

La señora **VICEPRESIDENTA** (Cunillera i Mesres): Gracias, señor Perestelo.

A continuación, por el Grupo Parlamentario de Izquierda Unida-Iniciativa per Catalunya Verds tiene la palabra el señor Llamazares.

El señor **LLAMAZARES TRIGO:** Señora presidenta, señorías, Izquierda Unida ya ha hecho una valoración del informe del Defensor del Pueblo de 2008 en el marco de la Comisión Mixta, y en ese

sentido nos parece redundante el debate que hoy podemos tener en esta Cámara. Esta situación remite al Reglamento del Congreso de los Diputados, que debería regular de forma menos burocrática y menos rígida la presencia del Defensor del Pueblo ante el Congreso y la valoración de sus informes. Sería ese uno de los aspectos que debería mejorarse en la futura reforma del Reglamento para dar mayor eficacia a los informes del mismo, y hemos tenido una buena muestra de ello a lo largo de este año con el informe sobre los centros de menores por parte de aquél ante la Comisión Mixta. Ha sido un informe que demuestra una acertada reorientación del Defensor del Pueblo, de la institución y una también acertada reorientación del control parlamentario.

En segundo lugar, señorías, este informe demuestra ya la madurez de la institución y también las necesarias reformas de la misma, una institución que podemos denominar bipartidista pura y que, en nuestra opinión, debería desarrollarse como una institución parlamentaria y más adecuada a los tiempos que vivimos. De la misma manera que es necesario reformar nuestro Reglamento, una vez que se ha producido la creación de los defensores del pueblo en la mayor parte de las comunidades autónomas, una vez que han cambiado asimismo las propias administraciones a lo largo de las últimas décadas, creemos que este sería un buen momento para reflexionar sobre la organización del Defensor del Pueblo, sobre las demandas, quejas, investigaciones de oficio en el seno de la institución, sobre la cooperación con instituciones similares en el ámbito de las comunidades autónomas, sobre los recursos ante el Tribunal Constitucional y sobre la eficacia y la evaluación de las medidas e instrucciones del Defensor del Pueblo al conjunto de las administraciones. Esa sería otra de las cuestiones importantes.

Este informe de 2008 dibuja bastante bien la radiografía de un país que se encuentra entre el medioestado social y el malestar difuso. En definitiva, esa es en nuestra opinión la radiografía. La radiografía de un país que entra ya en la crisis económica y, por tanto, donde aparecen quejas en relación con el desempleo, el consumo, los conflictos colectivos y la insuficiencia de las políticas sociales y, como he dicho antes, con un malestar difuso. Pero también un país donde se producen quejas respecto a las insuficiencias del Estado del bienestar, en este caso podríamos decir del medioestado en nuestro país. Quiero referirme en concreto a algo que tiene que ver con la labor legislativa de esta Cámara en el informe de 2008 —además ha sido objeto de debate en la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo—, es la deriva penal del Estado social y democrático de Derecho. Hemos debatido con otros grupos parlamentarios si eso existe o no, pero a tenor de las reiteradas informaciones, quejas e informes

del Defensor del Pueblo sobre instituciones como las penitenciarias, los centros de menores y los centros de internamiento de inmigrantes, llama la atención la preponderancia de los aspectos punitivos sobre los derechos y garantías fundamentales de los ciudadanos. Resulta escandalosa la situación de nuestras cárceles y la situación de nuestros psiquiátricos penitenciarios; no es soportable un incremento del 10 por ciento anual en el número de ingresados, de penados, en nuestras cárceles. Señorías, no es soportable cuando no se incrementan los delitos en ese nivel tan alto. Algo ocurre en nuestra legislación placebo, en nuestra legislación penal que va más allá de la naturaleza del delito y convierte el delito en una sola solución, que es la solución carcelaria. Porque este número tan importante de incremento de encarcelados también corre paralelo a la plétora en las cárceles y al incremento de los suicidios en nuestras cárceles que suben de manera pavorosa. Si queremos verlo lo vemos, si no seguimos como siempre pensando que es un problema de infraestructuras, pensando que es un problema, que lo es, de políticas de cobertura social y psicológica en las cárceles, pero sobre todo en nuestra opinión es un problema de legislación penal, que se ha convertido en una legislación placebo que ve únicamente a la cárcel como solución al delito, y que además introduce una dureza excesiva en las penas. Esa concepción penal la estamos trasladando también a instituciones no penales, porque no son penales. No son instituciones penales los centros de menores, señorías, no lo son. No deberían serlo los psiquiátricos penitenciarios y la descripción del Defensor del Pueblo mete miedo. Y no deberían serlo tampoco los centros de inmigrantes donde existen bastantes carencias en las garantías a los inmigrantes y una retención que se convierte en muchos casos en detención. Tiene que ver con nosotros este informe, tiene que ver con la legislación del Congreso de los Diputados, aunque cuando hacemos este tipo de legislaciones estemos más preocupados por los periódicos y la última información que afecta a la inquietud ciudadana, que por los derechos fundamentales de colectivos especialmente vulnerables como lo son estos a los que me he referido con anterioridad, y que me parecen también muy importantes en el informe del Defensor del Pueblo y en la respuesta que tengan que dar las administraciones y el Congreso de los Diputados a este informe.

Un segundo bloque —al que me he referido antes— podríamos denominarlo el del medioestado, que es el bloque de la insatisfacción de los ciudadanos con nuestro sistema de protección social, con los sistemas de protección al desempleo, con los sistemas sanitarios, con el sistema educativo, con el sistema de dependencia, etcétera. Y ahí hay dos problemas que no somos capaces de solucionar y que quizá no tengan fácil solución. Por una parte,

adecuar nuestras ambiciones a las políticas presupuestarias, ya que muchas veces legislamos sin tener en cuenta que eso significa también presupuestar, y así nos va en materia educativa para la educación pública, en la sanidad española o en las políticas de dependencia. Sobre todo, y en los últimos tiempos, se está produciendo, en nuestra opinión, una presencia del mercado en lo que podemos denominar garantía de los derechos sociales de los ciudadanos que está afectando negativamente a esos derechos sociales; me refiero en concreto a la sanidad, a la educación y a las políticas de servicios sociales. Derechos, presupuesto y privatización es otra de las cuestiones que también aparece en este informe del Defensor del Pueblo y que deberían ser objeto de atención legislativa por parte del Congreso de los Diputados, para, por ejemplo, no legislar, como hemos hecho en la Ley del Menor, una puerta de entrada a las ONG, que se ha convertido en una privatización punitiva de la atención a los menores en nuestro país, que en algunos casos roza el escándalo.

Por último, señorías, me llama la atención, en relación con los problemas que existen en nuestro país, que conocemos a través de los medios de comunicación, que conocemos en la vida cotidiana, sobre la corrupción urbanística y la corrupción política, que no sean objeto de quejas en número sustancial por parte de los ciudadanos. Quizá sea porque vivimos una anomia en nuestro país entre lo que son los valores publicados y los valores reales, que en este momento son más modestos que los valores publicados.

En definitiva, señorías, valoramos este informe de 2008, consideramos que deben producirse reformas y también consideramos que nos concierne este informe sobre el medioestor y el malestar de los ciudadanos frente a las administraciones.

Muchas gracias.

La señora **VICEPRESIDENTA** (Cunillera i Mesres): Muchas gracias, señor Llamazares.

Por el Grupo Parlamentario Vasco (EAJ-PNV) tiene la palabra el señor Olabarría.

El señor **OLABARRÍA MUÑOZ**: Señora presidenta, señorías, quiero empezar mi intervención refiriéndome a las últimas palabras del Defensor del Pueblo rememorando la figura del señor Ruiz-Giménez, que me honró con su amistad y cuyas aportaciones históricas son por todos conocidas.

Dicho esto, señora presidenta, en mi grupo parlamentario existe ya consolidado un uso consistente en conferir a esta portavocía —me refiero a la Comisión Mixta del Defensor del Pueblo— un carácter fluctuante. En esta legislatura me ha sido conferido el honor de ostentar esta portavocía y la atiendo con la curiosidad de las actividades nuevas, en cierta manera. Es de

las pocas comisiones a las que no había pertenecido ya en mi dilatada experiencia parlamentaria. Tengo que empezar diciendo, en relación con la intervención del Defensor del Pueblo —la que hemos oído hoy y la que escuchamos recientemente en la Comisión Mixta—, que estoy de acuerdo con el señor Llamazares en que esta duplicación de trámites merita una reflexión sobre si es verdaderamente pertinente y adecuada. Yo creo que habría que acometer las correspondientes reformas reglamentarias, para no oír el mismo discurso y seguramente, por parte de los portavoces que vamos a intervenir, no responder las mismas cosas. Es una cuestión pendiente de esa lejana o utópica reforma reglamentaria que todos los presidentes del Congreso han planteado y que ninguno ha conseguido que fructifique.

Al margen de esta circunstancia, he leído detenidamente la última comparecencia del Defensor del Pueblo en la anterior legislatura y tengo que decir que aquella comparecencia fue la más aguerrida y la más tumultuosa de las que yo he tenido conocimiento en mi larga historia parlamentaria. Todos los portavoces intervinieron, unos pidieron su dimisión, otros su refutación, otros le pidieron que rectificara algunas de sus declaraciones; en fin, fue una situación terriblemente compleja y comprometida para el Defensor del Pueblo, que, estoicamente, tuvo que soportar este tipo de invocaciones y de descalificaciones a su labor. Yo veo que ahora el tono es mucho más sosegado. Ha expuesto el Defensor su intervención en un tono de placidez, esa placidez aburrida a la que se refería Caldwell, que es el ejercicio de la actividad política cuando está exenta de conflictividad. También ha sido una intervención agotadora, agotadora en el sentido más etimológico, es decir, ha agotado todos los temas que expone en su memoria el Defensor del Pueblo.

Desde esa perspectiva, prácticamente no tengo más que decir algunas de las cosas que ya le comenté en su comparecencia en la Comisión Mixta. En primer lugar, que sigo sin poder observar en la página web del ministerio [sic] las informaciones pertinentes que allí se cuelgan en las lenguas cooficiales del Estado, un Estado plurilingüe; no se utiliza ni el euskera, ni el catalán, ni el gallego, ninguna lengua cooficial, cuando, sin embargo, los informes del Defensor del Pueblo, los informes especiales, el informe general, la memoria general, se publican en lengua castellana, en alemán, en francés, en inglés y en lengua árabe. Se lo quiero recordar al Defensor del Pueblo. Esta es una invocación que nosotros hacemos sistemáticamente, pero que desde la defensoría no se termina de corregir. Esta es la primera reflexión o petición que haría al Defensor del Pueblo.

En segundo lugar, un problema, al que se ha referido el señor Perestelo, con lucidez también, y es que en

demasía, nunca se sabe, siempre es bueno que los ciudadanos estén protegidos en cuanto al cumplimiento de los derechos y libertades que la Constitución les reconoce—, empiezan a proliferar, repito, estas instituciones de contrapoder. Nos encontramos ya con defensores del pueblo con distintas denominaciones en todas las comunidades autónomas. Existe el del Estado, existe el Ararteko, dos Síndics de Greuges, el Justicia de Aragón, el Defensor del Pueblo Andaluz y, además, por si fueran pocas las existencias de instituciones de contrapoder de esta naturaleza, nos encontramos con que en algunas ciudades también empiezan a crearse defensores de los derechos de la ciudadanía, por ejemplo en la ciudad de Vitoria y en algunas más; luego empiezan a aflorar defensorías, las llamadas defensorías de los derechos de la mujer. Hay ya un cúmulo de instituciones que se dedican a la protección y a la garantía del eficaz cumplimiento de los derechos por parte de las diversas administraciones públicas, derechos y libertades fundamentales del texto constitucional, que requieren algún tipo de ordenación y que con toda seguridad requerirá algún tipo de reforma también en la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo. El Defensor del Pueblo debería limitar sus funciones de control a las actuaciones de este gran leviatán que constituyen las instituciones, órganos y Administración Central del Estado. Y deberíamos reservar a los defensores del pueblo autonómicos o de las ciudades el control del disfrute de los derechos fundamentales y libertades públicas en el ámbito de sus comunidades autónomas. Algún tipo de corrección de esta naturaleza ante la proliferación de este tipo de instituciones deberíamos iniciar o, primero, consensuar y luego, en su caso, incorporar al ordenamiento jurídico. No es posible que existan tantas y además que muchas veces se interfieran, como está ocurriendo con el Defensor del Pueblo catalán, con el Síndic de Greuges catalán, y el Defensor del Pueblo, creándose unos conflictos por todos conocidos y que en este momento no seré yo quien vaya a glosar o repetir. Esta es una primera referencia, que me gustaría que se tome en consideración y de la que me gustaría también conocer la opinión del Defensor del Pueblo, de una tuvo la amabilidad de contestar a esta cuestión cuando compareció en Comisión.

Quiero comentar también, señora presidenta, que el Defensor del Pueblo ha puesto de manifiesto la radiografía de la situación de la existencia del incumplimiento de los derechos y libertades fundamentales previstos en la Constitución y las disfunciones, los déficits y las atrofas democráticas con las que cualquier Estado democrático —y este también, este innostrado pequeño— convive. Su relato ha parecido o ha tenido la impresión de ser más bien la relación de quien está leyendo la memoria del Banco de Santander, de una forma un tanto aséptica o neutra. Pero las ha dicho y las hemos podido comprender, y

son numerosas y son graves las atrofas que denuncia en relación con la situación de la justicia, en relación con la situación de los centros penitenciarios, en relación con la situación de la sanidad y en relación con la situación de la prestación de diversos servicios públicos que no son debidamente atendidos por las administraciones competentes. En las actuaciones de la Policía, me ha llamado mucho la atención la existencia de una cierta resistencia, en cuanto a los municipios o a la Administración local, a los requerimientos que han hecho en cuanto a prácticas abusivas en las policías locales —ahí es donde habría que centrar un poco la atención—, que actúan en un régimen de difícil o de sutil y difuso control en sede parlamentaria, tanto autonómico como estatal. Y yo he observado personalmente actuaciones abusivas de policías locales, a los que, desafortunadamente, algunos alcaldes en el Estado español han convertido en una especie de guardia pretoriana de la propia alcaldía o de él mismo, más que en servidores públicos, que es lo que cualquier policía debe ser en todo caso.

Me agrada que tenga una actitud vigilante sobre estas funciones el Defensor del Pueblo y me agrada también que tenga una actitud vigilante también sobre los problemas de la Administración de Justicia. Esta es una de las grandes atrofas democráticas que hay en el Estado español, atrofa que constituye que haya denunciado que exista el doble de quejas o el doble de peticiones en relación con el año anterior. Estamos ante una atrofa democrática, cuando se duplican las quejas de los ciudadanos en relación con el servicio ordinario o regular de las administraciones públicas. Esta es la primera cuestión que habría que citar. La situación de la Administración de Justicia es calamitosa. Todos lo sabemos y no se terminan de acometer normativamente algunos de los problemas o circunstancias con lo que se podría mejorar la prestación de este servicio público esencial cual es la Administración de Justicia o la tutela judicial efectiva que proclama el artículo 24 de la Constitución, sobre todo en el ámbito de las ejecutorias penales, a las que se refiere acertadamente el informe del Defensor del Pueblo. En el ámbito penal existen 350.000 sentencias pendientes de ejecutar y esto ha provocado alguno de los hechos más calamitosos y circunstancias más aberrantes que hemos conocido en los últimos tiempos. Me estoy refiriendo a casos como asesinatos de niñas por pederastas y otros casos perfectamente conocidos porque han sido objeto de debate singular en esta Cámara.

¿Cuál es el problema? Cuando digo que el señor Defensor del Pueblo, cuando lee sus informes, parece que está leyendo la memoria del Banco de Santander no lo digo solo por el tono, sino porque sus informes son poco proactivos a la búsqueda de soluciones; define los problemas, pero no se puede observar soluciones o fórmulas de remoción de estos problemas.

El problema fundamental de la Administración de Justicia es que en el Estado español hay 10 jueces por cada 100.000 habitantes, cuando la media europea es de 28,10 jueces, exactamente, por cada 100.000 habitantes. Aquí está la raíz del problema que el Defensor del Pueblo debe invocar, debe criticar, pero sobre el que también podría manifestar alguna suerte de solución, puesto que esta es también una de sus funciones.

Para ir acabando, señora presidenta, en relación con lo que ocurre en nuestros centros penitenciarios —el señor Llamazares lo ha glosado perfectamente—, la situación es dramática. Se están incumpliendo preceptos de la Ley General Penitenciaria como el 2 y el 3, que obligan a la Administración penitenciaria a erigirse en garante de la vida de los sujetos a penas de privación de libertad. El número de suicidios en las cárceles españolas duplica el número de suicidios de personas no sujetas a privación de libertad. No se garantizan los derechos que proclama el artículo 15 de la Ley General Penitenciaria, que fija la necesidad de establecer evaluaciones psicofísicas de los presos y su propensión a posibles suicidios, siendo la Administración penitenciaria la garante de la vida de los internos sujetos a su custodia. No se garantizan los derechos previstos en el artículo 19 —cosa verdaderamente utópica—, que proclama el derecho de los presos a tener una celda individual. No se respetan, en definitiva, muchos requerimientos de la legislación penitenciaria, lo que ha convertido nuestro régimen carcelario en uno de los peores del derecho comparado y seguramente el peor de la Unión Europea, cuando menos de la Unión Europea de los Quince; hay países en la Unión Europea de los Veintisiete que están en una situación similar o peor.

Con esto ya acabo, señora presidenta. El señor Defensor del Pueblo, cautelarmente, preventivamente, ha dicho que no contesta a algunas reivindicaciones, quejas o reclamaciones, por considerarlas —ha dicho él— ininteligibles o insultantes. Yo le voy a decir una de las que no contesta nunca: las de las sociedades protectoras de los animales, las asociaciones antitaurinas, que de alguna forma refutan la llamada fiesta nacional, la fiesta de los toros; se dirigen recurrentemente a él para que se posicione en contra de lo que estas asociaciones califican —con la misma legitimidad para opinar que tienen los que piensan lo contrario— espectáculos un tanto telúricos, en el Estado español. El Defensor del Pueblo nunca ha contestado a estas reclamaciones. No sé si porque son insultantes, porque son ininteligibles —el concepto de ininteligible es un concepto un tanto deletéreo, es metacultural—, pero yo le pediría al Defensor del Pueblo que, ya que es objeto de reclamaciones recurrentes por parte de estas organizaciones, tenga la amabilidad de contestar.

En cuanto a lo demás, señora presidenta...

La señora **VICEPRESIDENTA** (Cunillera i Mesres): En cuanto a lo demás, casi que no, señor Olabarria, porque ha pasado su tiempo.

El señor **OLABARRÍA MUÑOZ**: Muchas gracias. Solo quería agradecerle el informe y la exposición tan completa y agotadora, como hemos comentado antes.

Muchas gracias.

La señora **VICEPRESIDENTA** (Cunillera i Mesres): Muchas gracias, señor Olabarria.

Por el Grupo Parlamentario Catalán (Convergència i Unió) tiene la palabra la señora Surroca.

La señora **SURROCA I COMAS**: Gracias, señora presidenta.

Señorías, quisiera aprovechar esta comparecencia del Defensor del Pueblo para sumarme a las palabras de condolencia por el fallecimiento de don Joaquín Ruiz-Giménez; precisamente se celebró ayer el funeral en Madrid. Mi grupo parlamentario quiere rendirle hoy un sentido y sincero homenaje manteniendo su recuerdo en nuestra intervención. Pensamos que este debería ser un buen momento para hacer balance de la institución, por ello puede ser interesante acudir a sus inicios, acudir a los tiempos de don Joaquín Ruiz-Giménez y hacer un análisis de los objetivos que se plantearon en ese momento, para después preguntarnos dónde estamos y si hemos avanzado adecuadamente. Ya apuntábamos la necesidad de una reflexión en la pasada comparecencia del Defensor en Comisión; también lo dijimos al valorar el informe de 2007, aunque con otras palabras. Concretamente hablábamos de la eficacia de la institución y de hecho aplaudo hoy las palabras del Defensor, porque asimismo se ha referido a ello, lo ha apuntado, ha hecho varias reflexiones en ese sentido, y además otros portavoces que me han precedido han incidido en esta cuestión, en la eficacia de la institución, en dónde estamos y hacia dónde deberíamos avanzar.

Así, si giramos la mirada a los orígenes, resulta interesante recuperar algunas de las palabras de don Joaquín en su comparecencia ante esta Cámara, concretamente en la sesión de 17 de mayo de 1984, para presentar el informe del primer año del Defensor. Sus palabras fueron emocionantes y bonitas. Dejando a un lado la anécdota y acudiendo a lo que nos ocupa, es interesante destacar literalmente fragmentos concretos de su comparecencia. Así, al referirse a la experiencia del primer año, nos trasladaba su visión personal, diciendo lo siguiente: «Honradamente, pienso que de poco serviría este denso informe si solo se vieran en él datos numéricos, problemas jurídicos o propuestas pragmáticas; todo ello es indudablemente necesario pero es insuficiente. Por sus signos

de identidad, la institución del Defensor del Pueblo es ciertamente un instrumento jurídico-político que como tal ha de actuar y no un hogar benéfico para la asistencia social y humanitaria». Y más adelante dice: «Pero no es menos cierto que sin un suplemento de alma, en la bella expresión *bergsoniana*, y sin una capacidad de solidarizarse con todo lo humano, la institución del Defensor sería infiel a su razón de ser y traicionaría el espíritu de la Constitución; en suma, no merecería existir». Indudablemente las palabras de don Joaquín Ruiz-Giménez dejan entrever la grandeza de su personalidad y a la vez los objetivos que pretendía alcanzar como servidor de la institución del Defensor. No solo eso, también se refirió al futuro, expuso su visión del mañana. Muy resumidamente, diré que perseguía que la institución en el marco de sus funciones representara un puente o instrumento de diálogo con la Administración, las instituciones y la ciudadanía, procurando en todo momento huir de la burocratización.

Pues bien, si miramos atrás y hacemos balance, podemos decir con seguridad que evidentemente hemos avanzado, pero que aún quedan muchos retos por resolver y objetivos que alcanzar. En demasiadas ocasiones los informes de la institución reflejan exhaustivamente datos, estadísticas, pero no consiguen ir más allá. Por ejemplo, no podemos adivinar si las recomendaciones realizadas cumplen realmente su fin. Esta portavoz, en nombre de Convergència i Unió, ya planteó en la comparecencia del Defensor en la Comisión varias de las cuestiones que nos preocupan. En primer lugar, la ya mencionada eficacia de la institución. Esto nos preocupa enormemente; además estoy segura de que esta es una preocupación y un objetivo que el señor Defensor y su equipo comparten con nosotros. Repito, el informe refleja muchos cuadros estadísticos, una gran recopilación numérica, pero en el fondo de todos estos datos y números subyace una pregunta: ¿Es realmente efectiva la institución? ¿Todos los expedientes que se tramitan y que finalizan en recomendaciones, sugerencias, recordatorios o advertencias, conllevan una rectificación en la actuación de la Administración que ha recibido la recomendación? Otra pregunta: ¿Este toque de atención por parte del Defensor comporta que ese mal proceder se rectifique definitivamente por parte de la Administración?

En muchos de los casos la respuesta lamentablemente es negativa. Me consta, porque así se ha reflejado en este informe anual, que en el ejercicio de 2008 se formularon un total de 125 recomendaciones, 190 sugerencias, 113 recordatorios y 4 advertencias, es decir, 432 resoluciones. Ahora bien, creemos que lamentablemente no hemos alcanzado la eficacia que todos deseáramos, la eficacia que también se buscaba en los orígenes de la institución, a pesar de la escasez de medios de que disponían. Por ello, mi

grupo parlamentario, y en su nombre esta portavoz, planteó ya en la Comisión la creación de un mecanismo para hacer un seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones o sugerencias, crear una oficina o departamento que lo evaluara y así veríamos cómo se reflejan las actuaciones concretas, las pautas de conducta que la institución recomienda a las administraciones y su grado de cumplimiento y ejecución. Avanzo que en esta línea va el Síndic de Greuges de Cataluña; como usted bien sabrá, está en trámite la nueva ley que lo regule y ahí se ha previsto precisamente ese mecanismo de seguimiento al cual me refiero y que considero de gran interés. Necesitamos una institución eficaz y debemos buscar los mecanismos para conseguirlo.

Hay otra cuestión que preocupa a mi grupo parlamentario y son las actuaciones iniciadas de oficio. Evidentemente, no le queremos restar en ningún caso legitimidad al Defensor para que las lleve a cabo, pero reivindicamos criterios transparentes en esas actuaciones. Es preciso que el Defensor actúe con criterios objetivos a la hora de iniciar esas actuaciones. ¿Por qué razón inicia de oficio un expediente concreto en detrimento de otro? Esta pregunta debe poder responderse con un argumento objetivo. Por tanto, creemos que debería establecerse un protocolo de actuación para los casos de oficio y así se aseguraría la transparencia que requiere la institución. Esa transparencia se conseguiría con un protocolo claro y conocido por todos; la ciudadanía sabría los criterios que han guiado al Defensor. Mirando no solo al presente, sino sobre todo al futuro, quiero hacer referencia a las nuevas tecnologías. Me consta el esfuerzo que está haciendo la institución para adaptarse a ellas y prueba de ello lo tenemos en la página web del Defensor. Ahora bien, creo que no es de recibo que la página del Defensor sea accesible en inglés y en francés y en cambio no lo sea en las demás lenguas cooficiales del Estado. Cualquier ciudadano español debe poder tener acceso a la web en su lengua y por ello reitero nuevamente la necesidad de que se adapte al catalán, gallego y euskera la web de la institución. Otra cuestión que nos ocupa en las últimas comparecencias es el reclamado convenio con el Síndic de Greuges de Cataluña, en cumplimiento del nuevo marco competencial previsto en el Estatuto de Autonomía de Cataluña, convenio pendiente de firmar y que nos consta que está paralizado desde hace tiempo.

Para acabar, nuestro grupo ya analizó detenidamente todos los aspectos que se contemplan en el informe del Defensor en su anterior comparecencia. Por ello no reiteraré nuevamente cada uno de los puntos que analizamos más concretamente en ese momento.

Muchas gracias.

La señora **VICEPRESIDENTA** (Cunillera i Mesres): Muchas gracias, señora Surroca.

Por el Grupo Parlamentario Popular tiene la palabra el señor Tarno.

El señor **TARNO BLANCO**: Gracias, señora presidenta.

Sean mis primeras palabras para recordar en mi nombre y en el de mi grupo a don Joaquín Ruiz-Giménez, que tan bien sirvió a esta institución del Defensor del Pueblo.

Hoy, sin que sirva de precedente, voy a tener que dar la razón al señor Llamazares. El modelo de presentación del informe, tanto en Comisión como en Pleno, se hace repetido para el Defensor del Pueblo, pero también para los portavoces. Escuchamos las mismas quejas, las mismas recomendaciones, los argumentos repetitivos de todos los grupos: que si la página web, que si el papel del Defensor, etcétera, que se vienen acumulando en el «Diario de Sesiones», tanto del Pleno como de las comisiones. Es evidente por ello que es necesario darle un impulso en la presentación y en la relación que tiene que jugar la institución del Defensor del Pueblo con esta Cámara.

Quiero dar la enhorabuena al Defensor del Pueblo y a todos sus colaboradores por el informe serio y riguroso que han presentado a esta Cámara, que es el fiel reflejo del funcionamiento de las administraciones públicas en España. El informe no es otra cosa que una fotografía, que además se viene repitiendo año tras año, de cómo funcionan las administraciones públicas en España y de la percepción que tienen los ciudadanos del funcionamiento de esas administraciones. El informe será una auditoría social de las administraciones públicas. Hay tribunales de cuentas, hay organismos de control presupuestario y el informe del Defensor del Pueblo se acaba convirtiendo en esa auditoría social de las administraciones públicas en España, de los ayuntamientos, de las comunidades autónomas y de la Administración General del Estado. Además, en esa fotografía se refleja muy claramente cómo funcionan todas las administraciones públicas en España, cuál es su funcionamiento, cuáles son sus defectos, que además son repetidos y constantes año tras año. De ahí la importancia del Defensor en todo el Estado, porque refleja y fotografía su papel en todo el Estado, qué está pasando en las administraciones públicas en todo el Estado, y no, como algunos quieren ver de manera miope, recortando competencias, recortando el papel del Defensor del Pueblo.

En los últimos informes hemos visto cómo se está potenciando el doble papel del Defensor. Por un lado está el papel tradicional, el que podíamos llamar papel pasivo del Defensor del Pueblo, es decir, aquel de la recepción de quejas por parte de los ciudadanos, la tramitación de esas quejas y dar contestación al ciudadano sobre sus problemas. Por otro lado está

el papel activo del Defensor, que son las intervenciones de oficio, que hemos visto cómo se han multiplicado y que aumentan año tras año; intervenciones de oficio que son importantísimas y que están jugando un papel esencial en la institución. Estoy de acuerdo con otros portavoces en que es necesario regular esas intervenciones de oficio. Debería haber una clarificación sobre cómo se realiza, por qué se realiza y los criterios objetivos de esas intervenciones de oficio. Sería muy importante dado el número de esas intervenciones de oficio y cómo están aumentando, que se están convirtiendo en un eje fundamental del trabajo del Defensor del Pueblo.

Respecto a las quejas, vemos cómo crecen año tras año. Es simplemente la insatisfacción del ciudadano con el funcionamiento de las administraciones públicas lo que provoca esas quejas. Lo que nos están diciendo esas quejas es que no se hacen bien las cosas, que desde las administraciones públicas no se sirve bien al ciudadano. Eso hace que los informes sean permanentemente repetitivos; los temas son los mismos y las administraciones afectadas no corrigen las situaciones que vienen denunciando permanentemente los ciudadanos; por ejemplo, algunos asuntos como el funcionamiento de la Administración de Justicia o el mal funcionamiento de la Administración de Justicia. El informe del Defensor es durísimo: falta de medios materiales, falta de financiación, descoordinación, falta de conexiones de las bases de datos, interconexiones entre la Policía y las sedes de los juzgados, lo cual no es otra cosa que el reflejo de lo que está pasando en la justicia española, no es otra cosa que contar lo que realmente pasa en la justicia española. Mal funcionamiento que en algunos casos ha provocado situaciones graves o muy graves, que han provocado una enorme alarma social entre la ciudadanía. Hay aquí algunos que consideran un escándalo el papel punitivo del Estado. Lo que es realmente un escándalo es que los ciudadanos perciban que no se cumplen las penas, que los delincuentes están más tiempo en la calle que en las cárceles y que aquellos que cometen delitos gravísimos no pagan por sus delitos. Eso es lo que es un verdadero escándalo y es lo que tiene preocupada a una parte importante de la sociedad española.

Además de justicia, el informe habla de sanidad, de los desequilibrios territoriales en el funcionamiento de la sanidad española. Habla de la Ley de Dependencia, de sus enormes dificultades para su puesta en marcha, y refleja lo que venimos diciendo desde hace muchísimo tiempo, desde que se trajo la ley al Congreso: que los que legislan, el Gobierno, el Estado, hacen la ley, pero no la pagan, y eso provoca enormes problemas a aquellos usuarios que creían que iba a ser una panacea, aunque no acaba de funcionar. Hay que recordar que en el tema de discapacitados, de

dependencia, el Grupo Popular ha presentado una proposición no de ley para que se dote al Defensor de medios materiales y humanos para atender las reclamaciones de las personas con discapacidad, ajustándonos a la Convención de la ONU sobre el derecho de las personas con discapacidad.

Año tras año se repiten las quejas sobre la obtención del DNI y del pasaporte en las oficinas policiales, y sobre el funcionamiento de los registros civiles no solamente en España, sino también en las oficinas consulares. Son quejas que se repiten año tras año y ni el Ministerio del Interior ni el de Exteriores dan solución a esos problemas que constantemente vemos repetidos en los informes. Ha insistido el Defensor en las numerosas quejas sobre el funcionamiento de la educación en España y sobre la falta de calidad de sus instalaciones; sobre las instituciones penitenciarias y el hacinamiento en las cárceles españolas, pero no es muy diferente al informe del año anterior ni al anterior. Es verdad que ha variado la forma en que se ha defendido el informe en este Pleno, porque se ha hablado más de otros asuntos que realmente de lo que decía el informe, pero el informe es el mismo, la fotografía es la misma, y las administraciones públicas o algunas administraciones públicas no corrigen las recomendaciones que aparecen en el informe. Por eso ha llegado el momento de que el Defensor evalúe a las administraciones, que no solo recomiende, sino que sea capaz a través de un control, de una oficina de evaluación de valorar la respuesta de las administraciones públicas a sus recomendaciones. El Defensor tendría que tener la posibilidad de hacer un control y seguimiento de cómo algunas administraciones públicas siguen saltándose las recomendaciones año tras año, hasta convertirse en recurrentes, informe tras informe. Ese sí que sería un papel importante que tendría que jugar el Defensor del Pueblo más allá de los informes y de las recomendaciones.

En definitiva, un año más tenemos un informe que —insistí en la Comisión y lo digo aquí— debería ser de obligada lectura por parte de los responsables públicos en España, porque no es otra cosa que una radiografía del mal funcionamiento de las administraciones públicas españolas, que en algunos casos de reiterarse tantas veces se ha convertido en un clásico de los informes, que es lo que no debe ser. Lo positivo sería que en el informe del año que viene desapareciesen esos clásicos porque el Gobierno, el Estado y otras administraciones hubiesen cumplido con las recomendaciones del Defensor.

Muchas gracias. **(Aplausos.)**

La señora **VICEPRESIDENTA** (Cunillera i Mesres): Gracias, señor Tarno.

Por el Grupo Socialista tiene la palabra el señor Heredia.

El señor **HEREDIA DÍAZ**: Gracias, señora presidenta.

Señorías, sean mis primeras palabras de recuerdo a don Joaquín Ruiz-Giménez.

Como siempre, tengo que comenzar mi intervención en nombre del Grupo Parlamentario Socialista agradeciendo tanto el trabajo realizado por el Defensor del Pueblo y sus adjuntos como su presencia en esta Cámara para presentárnoslo. Como cada año esta cita nos ilustra más que ninguna otra sobre la situación y sobre la salud de las relaciones entre los ciudadanos y las administraciones públicas, dónde están los problemas y por dónde podemos comenzar a intentar resolverlos. En estas relaciones juega un papel de mediación insustituible el Defensor del Pueblo, como alto comisionado de las Cortes Generales para la defensa de los derechos fundamentales y libertades públicas reconocidos y garantizados por nuestro texto constitucional. Señorías, la única forma de enfrentarse a un informe tan prolijo como este es tratar de destacar una serie de temas.

En primer lugar quiero destacar las quejas que se han producido en el ámbito de la sanidad. Coincidimos plenamente con el informe del Defensor del Pueblo cuando alerta acerca de la externalización de los servicios sanitarios, cuya progresión podría llegar a vulnerar los principios básicos de la salud en España, es decir, los de universalidad, gratuidad, financiación pública y equidad. Una crítica del Defensor que tiene algún destinatario preferente, como es la Comunidad de Madrid. El Grupo Parlamentario Socialista apuesta decididamente por una sanidad pública y universal, que sea equiparable en todas las regiones que integran el Estado español, y lo hemos demostrado reiteradamente. No todos pueden decir lo mismo. De hecho no es casualidad que algunos destacados políticos del Partido Popular saliesen en tromba, en un gesto sin precedentes, a criticar este aspecto concreto del informe del Defensor.

También coincidimos en la honda preocupación que el Defensor muestra en relación con los problemas que plantea la aplicación de la Ley de Dependencia. Desde aquí hacemos un llamamiento a la colaboración y al respeto institucional entre todas las administraciones del Estado para llevar a buen puerto este fundamental nuevo pilar del Estado del bienestar, que creó el Gobierno socialista la pasada legislatura.

Por razones obvias nos preocupan también especialmente las quejas que se han recibido en el Defensor del Pueblo derivadas de la actual situación de crisis económica. Se han de reducir al máximo

posible los tiempos de espera para recibir la prestación por desempleo, por citar solo un ejemplo. Pero también es necesario poner de relieve, como hace el propio Defensor, el esfuerzo que las distintas administraciones competentes han realizado mediante, por ejemplo, el reforzamiento de las plantillas de la Administración laboral. Además en lo que llevamos de año 2009 el Gobierno ha desplegado un importante esfuerzo para paliar los efectos de la crisis en los ciudadanos. Por citar solo algunas medidas destacaré el Plan español para el estímulo de la economía y del empleo, que entre otras medidas crea el Fondo de entidades locales y el Fondo especial para la dinamización de la economía y el empleo, para el que se destinan 11.000 millones de euros, se están creando más de 400.000 empleos, y ha permitido que 14.000 empresas hayan podido continuar con su actividad. Por otra parte, el Real Decreto-ley 2/2009, de medidas urgentes para el mantenimiento y el fomento del empleo y la protección de las personas desempleadas, ha introducido —entre otras medidas— la reposición del derecho a la prestación por desempleo para los afectados por los ERE así como la eliminación del periodo de espera para ser beneficiario del subsidio por desempleo. Próximamente tendremos la oportunidad de celebrar el debate sobre la convalidación del Real Decreto-ley por el que se regula el programa temporal de protección por desempleo e inserción, que amplía la protección mediante una ayuda de 420 euros mensuales a aquellos trabajadores que hayan agotado prestaciones y subsidios, y se encuentren en situación de necesidad por carecer de otras rentas.

También se ha prestado una especial atención a la situación de la Administración de Justicia, cuya reforma y modernización es urgente e inaplazable, tanto debido a los conflictos laborales que se han producido en las comunidades autónomas que aún no tienen transferidas las competencias, como a determinados errores judiciales que han tenido especial trascendencia en los medios de comunicación, y en consecuencia ante la opinión pública. Pero a esta problemática se le ha prestado una especial atención desde el Gobierno de José Luis Rodríguez Zapatero; eso sí, siempre buscando el necesario consenso entre las distintas fuerzas políticas para la reforma en temas tan delicados. En este sentido he de destacar el consenso logrado en el último periodo de sesiones para el desbloqueo de la tramitación del proyecto de ley de reformas procesales, piedra angular del que debe ser el definitivo impulso a la modernización de la Administración de Justicia, y que tiene por objeto fundamental definir un nuevo modelo de oficina judicial con el que se pretenden articular los medios personales y recursos materiales al servicio de la Administración de Justicia del modo más eficiente. Para ello el esfuerzo presupuestario realizado el pasado año va a tener

continuidad en 2009, al incrementar el presupuesto en justicia en 200 millones de euros, a los que hay que añadir otros 400 millones para los próximos dos años, 200 millones por año. Lo mismo va a suceder en relación con los medios personales destinados a la Administración de Justicia. Con el Partido Socialista, entre 2005 y 2009, se han creado 1.325 nuevas plazas de jueces y fiscales, frente a las pocas más de 500 que se crearon durante los ocho años de gobierno del Partido Popular. Lo digo porque he visto al portavoz del Partido Popular muy preocupado por esta cuestión, y tengo que decirle que los socialistas le hemos dado a esta cuestión tres veces más importancia que la que le dio el Partido Popular.

Señorías, me gustaría destacar otro aspecto que recoge el Defensor del Pueblo en su informe, que es el relativo a la seguridad vial. Pongamos estos datos en positivo. Si hay un sector en el que la eficacia de la acción del Gobierno de la nación ha sido puesta de manifiesto en los pasados años este ha sido el de la seguridad vial. Por citar los datos más recientes, la campaña de verano de la DGT ha tenido como resultado que, por primera vez desde hace cuarenta y seis años, haya bajado de 400 el número de fallecidos en carretera. Entre el 1 de julio y el 31 de agosto han fallecido 377 personas, 70 menos que en 2008. Constata el Defensor en su informe que se han incrementado las quejas relativas a esta materia, pero también —y no podía ser de otro modo— reconoce la propia institución los avances que en esta materia se han producido desde el año 2004, es decir, desde la llegada al Gobierno del Partido Socialista. La implantación del carné por puntos ha tenido mucho que ver en ello, ha marcado la dirección. Vamos por buen camino, y sobre todo ahora en que se está tramitando una reforma de la Ley de Seguridad Vial, que ajusta el procedimiento sancionador para que la pérdida de puntos afecte a las conductas que verdaderamente supongan un peligro para la seguridad vial, y para hacer más fácil para el infractor el cumplimiento voluntario de las sanciones que se le hayan impuesto. Por otro lado, como reconoce el propio Defensor en su informe anual, alguna de las medidas que propugna ya han sido consideradas en el proyecto de ley por el que se modifica el texto articulado de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial. En definitiva, como han dicho en reiteradas ocasiones tanto el ministro del Interior como el director general de Tráfico, hemos contribuido a hacer descender las cifras de siniestralidad en nuestras carreteras, pero mientras quede una sola víctima por esta causa tendremos que seguir trabajando en esta línea.

En materia educativa denuncia el Defensor la necesidad de dotar de un mayor y más fácilmente comprensible proceso de difusión de la implantación del denominado Plan Bolonia, en orden si no a evitar

por lo menos a mitigar en la medida de lo posible la conflictividad que en la comunidad universitaria ha generado la implantación de este plan europeo de educación superior. En este sentido, tanto la Comisión Europea como el Gobierno de nuestro país han iniciado campañas informativas específicas sobre este proceso.

Siguiendo con temas prioritarios a los que se ha referido el informe del Defensor del Pueblo tenemos el de inmigración y asilo. Aquí lo que pedimos es un voto de confianza. Se está tramitando en estos momentos la Ley Reguladora del Derecho de Asilo, que pone la primera piedra en nuestro derecho nacional en orden a crear un sistema europeo de asilo, y que además, como gran novedad, regula junto a este derecho la posibilidad de otorgar una protección subsidiaria cuando no se cumplan los requisitos de asilo o refugio, pero existan razones humanitarias que lo aconsejen. En materia de inmigración a este grupo parlamentario le siguen preocupando los eventuales brotes de racismo y xenofobia que puedan producirse. En todo caso se encuentra en tramitación el

proyecto de ley de reforma de la Ley Orgánica 4/2000, de derechos y deberes de los inmigrantes en nuestro país, y apostamos decididamente por la integración de los mismos en nuestra sociedad. Coincidimos con el Defensor en la necesidad de prestar especial atención a determinados centros de internamiento como los de Canarias, y a determinados colectivos como son los menores no acompañados en este drama que siempre es la inmigración.

Termino. Retomando mis palabras iniciales, agradezco de nuevo al Defensor del Pueblo esta radiografía de su labor anual que hoy nos presenta, que nos permite analizar la situación de las relaciones entre los ciudadanos y las administraciones públicas desde el punto de vista, siempre imprescindible, de los derechos fundamentales y de las libertades públicas.

Muchas gracias. **(Aplausos.)**

La señora **VICEPRESIDENTA** (Cunillera i Mesures): Muchas gracias, señor Heredia.

Señorías, se levanta la sesión.

**Senado. Sesión plenaria de 24 de junio de 2009.
Debate sobre el Informe del Defensor del Pueblo
correspondiente a 2008.**

(Diario de Sesiones. Senado. IX Leg., núm. 46.)

INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO CORRESPONDIENTE A LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE EL AÑO 2008.

El señor **VICEPRESIDENTE** (Molas i Batllori): Pasamos al punto octavo del orden del día: Informe del Defensor del Pueblo. Informe correspondiente a la gestión realizada por el Defensor del Pueblo durante el año 2008.

Tiene la palabra don Enrique Múgica.

El señor **DEFENSOR DEL PUEBLO** (Múgica Herzog): Muchas gracias, señor presidente.

Señorías, como inicio de los trámites ordinarios de presentación del informe anual de la institución, el pasado 25 de mayo, tras del registro de los correspondientes documentos, se hizo entrega de los volúmenes de la memoria a los presidentes del Congreso y del Senado en los que se contiene el detalle de los principales elementos de gestión de la institución del Defensor del Pueblo durante el año 2008, así como el anejo presupuestario correspondiente.

El día de 3 de junio fue publicado el informe en el *Boletín Oficial de las Cortes Generales*, y la pasada semana se produjo mi primera comparecencia parlamentaria para presentar y debatir con los integrantes de la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo los aspectos más significativos del Informe correspondiente al año 2008, un encuentro de opiniones y pareceres que, como siempre, resultó muy provechoso.

Con esta mi intervención de hoy se hace efectiva la presentación solemne del informe con el objetivo de que todas sus señorías puedan recibir de primera mano el relato de esas cuestiones y actuaciones más destacadas a los efectos oportunos y para que, si lo estiman conveniente, puedan manifestar su opinión respecto a ellas y con relación a ellas los contenidos del extenso informe que incorpora la memoria anual.

Como saben ustedes, y como el Reglamento explica, yo me retiraré después de exponer el informe. Aquí no sucederá como ocurrió hace años, cuando presenté el informe en el Congreso de la nación, y me retiré después de presentarlo. Era diputado por primera vez mi buen amigo, hombre bueno, gran poeta y gran cantautor, Labordeta, quien se dirigió a los diputados y les dijo al ver que me retiraba: «Qué falta de educación demuestra el señor Múgica, que se retira sin oír lo que yo digo». En las memorias de Labordeta hay un capítulo entrañable que cuenta esta anécdota, y añade: No sabía que tenía que retirarse; le pido disculpas por haberlo sometido antes a mis descalificaciones. Por tanto, ya saben ustedes que va a ser así.

De acuerdo con la estructura del informe y por lo que hace a las cifras estadísticas globales, destaca el incremento tanto del número de expedientes gestio-

nados como del total de personas que han acudido a formular sus quejas ante el Defensor del Pueblo. En el año 2008, se inició la tramitación de 23.899 expedientes de queja, incluidos los de carácter individual, los de carácter colectivo y los de oficio.

Eso supone un incremento cercano al 38% respecto del ejercicio anterior del año 2007.

En cuanto a los ciudadanos que acudieron al Defensor del Pueblo, las cifras son aún más categóricas: lo hicieron, en conjunto, 92.388 personas, 53.650 más que en el año 2007, debido, sobre todo, al notable aumento de las quejas colectivas. También aumentaron, aunque de forma más moderada, las quejas individuales, y se mantuvieron en una cifra sensiblemente igual a la del año anterior las quejas de oficio.

En cuanto al origen territorial de las quejas, se observa, como en ejercicios anteriores, una aplastante mayoría del 98,5% que procede del territorio nacional, y tan solo el 1,5% procede del extranjero. Entre aquellas, siguen predominando las originadas en la Comunidad de Madrid, seguidas en orden decreciente por las quejas recibidas de la Comunitat Valenciana, Andalucía y Cataluña. En las quejas recibidas desde el extranjero, cursadas desde cincuenta países, sobresale el número de las enviadas desde el Reino Unido, Argentina, Francia, Marruecos, Colombia y Perú.

La gran mayoría de las quejas se formuló directamente ante la institución, pero en torno a un 10% se recibió por conducto de los comisionados parlamentarios autonómicos y de diversas entidades u organismos.

Destacan en cuanto a su número las enviadas por el Valedor do Pobo gallego, el Defensor del Pueblo Andaluz, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, el Procurador del Común de Castilla y León, y el Síndic de Greuges de Cataluña.

Las actuaciones de indagación seguidas de forma efectiva con las distintas administraciones autonómicas —y me refiero ahora solo a las quejas individuales que finalmente pudieron ser admitidas y a los expedientes de oficio— ascendieron a un total de 700. De ellas, las más destacadas en número se refieren a las tramitadas con la Comunidad de Madrid, 262; las seguidas ante la Comunitat Valenciana, 79; las 69 tramitadas con las autoridades andaluzas, y los 44 expedientes informados ante la Región de Murcia.

Por otro lado, teniendo en cuenta los sectores de actividad supervisados en las distintas administraciones, la General del Estado, la autonómica y la local, las quejas muestran el contenido característico de las preocupaciones ciudadanas, sin que ello quiera decir, ni mucho menos, que se trata de un indicador inequívoco de esas preocupaciones, al estilo que revelan los sondeos habituales de opinión, fiables desde una perspectiva metodológica.

Durante el ejercicio 2008, las materias más frecuentes sobre las que se han recibido quejas son, por este orden, las que afectan a la administración económica, que comprende, entre otros, los ámbitos relacionados con los impuestos, suministro de energía y el uso de las telecomunicaciones; a continuación se sitúan las materias referidas a la sanidad y a la política social, incluidos los problemas relativos al consumo; los problemas en la Administración de Justicia y en la actividad del Registro Civil; el urbanismo, la vivienda y el medio ambiente; la seguridad ciudadana y vial, la materia de policía e interior y la Administración penitenciaria; la educación, tanto en lo que afecta a recursos como a contenido de la enseñanza; la inmigración y los problemas que afectan a la situación del personal al servicio de las administraciones públicas.

De las quejas formuladas, se admitieron a trámite más del 53%, un porcentaje algo más elevado que en anteriores ejercicios. Los motivos más frecuentes de inadmisión fueron los de la ausencia de indicios de irregularidad administrativa, la falta de actuación administrativa previa, o la coincidencia con una actuación judicial sobre el mismo asunto.

Es importante volver a señalar el hecho de que en todos los casos, sin excepción, se proporcionó información puntual al ciudadano acerca de las características del caso sobre el que reclamaba; se le orientó adecuadamente y se le suministró información adicional y complementaria que podría serle de utilidad. Como es natural, todas las quejas presentadas por ciudadanos y colectivos son contestadas en el plazo más breve posible.

Quiero destacar que estas respuestas en cada uno de los casos no consisten solo en ese mero acuse de recibo que la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo prescribe sino que se añaden a él. Se busca, por tanto, entablar una comunicación personalizada con los ciudadanos para tratar de ayudarlos incluso cuando el contenido de algunas peticiones no pueda ser tramitado como expediente de queja en los términos legalmente previstos. Si insisto sobre esta cuestión es para aclarar algunas posibles dudas manifestadas en el Parlamento sobre supuestas situaciones de falta de contestación.

Por otro lado, como estoy seguro de que sus señorías comprenden muy bien, aquellas cartas o manifestaciones por escrito dirigidas exclusivamente a expresar opiniones sin fundamento lógico e inequívocamente injuriosas o de contenido absolutamente ininteligible no pueden ser objeto de contestación. Afortunadamente, este tipo de cartas o comunicaciones se reciben solo de forma excepcional.

El texto del informe contiene la alusión, debidamente reservada bajo número de referencia, a las quejas de tipo individual en cada uno de los apartados de gestión en que se estudió y tramitó el supuesto correspondiente. Las quejas de tipo colectivo, respaldadas por un número significativo de ciudadanos,

y las investigaciones de oficio aparecen brevemente relacionadas en el informe. Entre las colectivas destacan, con mayor número de peticionarios, las quejas formuladas por un numeroso grupo de usuarios de la llamada tarifa eléctrica nocturna, denunciando los perjuicios sufridos por las modificaciones en la facturación; o la planteada por un elevado número de funcionarios y usuarios de bibliotecas públicas que manifestaban su disconformidad con la aplicación de un canon sobre préstamos de libros establecido en la normativa europea.

Las resoluciones de la institución dirigidas a las administraciones supervisadas fueron 432 en total, de las que 125 eran recomendaciones de alcance general; 190 eran sugerencias al caso concreto que se había planteado; y 113 eran recordatorios de deberes legales, además de cuatro advertencias puntuales. Aunque sobre buena parte de esas resoluciones se recibe el parecer de las distintas administraciones, en el mismo ejercicio en que se formulan es frecuente también que esas contestaciones se retrasen; por ello, en esta presentación sobre el informe de 2008 ofrecemos la estadística más actualizada posible.

A finales del mes pasado, ya en 2009, de las 315 resoluciones, entre recomendaciones y sugerencias que exigen una contestación del órgano administrativo concernido, 197 ya habían sido aceptadas; 64, rechazadas por distintas razones; y tan solo quedaban pendientes de respuesta 54. Esto supone que, en conjunto, la aceptación de las resoluciones del defensor se sitúa para el año 2008 aproximadamente en un 63%, un porcentaje cercano al de ejercicios anteriores, siendo superior, como es habitual, el referido a las recomendaciones de aplicación general o propuesta normativa, que alcanza casi un 85%.

Sobre las peticiones para interponer recursos de inconstitucionalidad, de las 21 solicitudes recibidas se decidió presentar el oportuno recurso en dos ocasiones, después de un meticuloso estudio de los elementos jurídicos y los derechos afectados: una, sobre la disposición adicional sexagésima de la Ley de Presupuestos Generales del Estado para el año 2008, en la que se modifica uno de los requisitos para el acceso al Cuerpo Superior de Auditores del Tribunal de Cuentas; y, otra, sobre la disposición adicional undécima de la Ley de Presupuestos para el ejercicio 2008 de la Generalitat Valenciana, en la que se habilita el silencio administrativo como respuesta en los procedimientos de reconocimiento de la situación de dependencia y en la tramitación de las prestaciones para las personas dependientes.

En el obligado capítulo sobre las administraciones que han incumplido su deber de responder a los requerimientos del Defensor del Pueblo, se distingue, señorías, entre aquellas administraciones verdaderamente entorpecedoras, que han persistido en su actitud no colaboradora a lo largo de muchos meses,

y las que han retrasado notoriamente o han omitido alguna respuesta. Entre las primeras es preciso destacar la actitud nada colaboradora de los ayuntamientos pontevedreses de A Estrada y A Guarda y los de Barreiros (Lugo), Burgos, Cartagena (Murcia), Cerdilla (Madrid), Comares (Málaga), Gorgoncillo (León), La Adrada (Ávila), Llanes (Asturias), Puerto de la Cruz y Santa Úrsula (Santa Cruz de Tenerife), Puerto del Rosario (Las Palmas), y Turís (Valencia).

En cuanto a los retrasos en la respuesta debida al defensor destacan determinadas peticiones de información que no han sido atendidas a pesar de haberse requerido en varias ocasiones. En la Administración General del Estado, esta situación se ha producido con relación a varios expedientes tramitados con la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares, con la Secretaría de Estado y la Secretaría General de Infraestructuras, con la Dirección General de Aviación Civil y con la Secretaría de Estado de Justicia.

En el nivel de la Administración autonómica, hay que señalar los notables retrasos de la Comunidad Autónoma de Canarias, en concreto, la Dirección General [de Protección] del Menor y la Familia y el Instituto Canario de la Vivienda, la Consejería de Vivienda y Suelo de la Comunidad Autónoma de Galicia, y la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación de la Comunidad de Madrid.

También se produjeron otras pautas de respuesta en la Administración local, como en el caso de los ayuntamientos de Burgos y de Ciudad Real y en la Diputación Provincial de Zamora, así como en determinados organismos como el Colegio de Abogados de Badajoz.

Cada uno de los sectores sobre los que el Defensor del Pueblo ha ejercido la supervisión derivada del mandato constitucional podría dar lugar a toda una serie de reflexiones que en su conjunto puede dar una cierta idea acerca del vigor de los derechos fundamentales de las personas en España.

El objetivo de este informe es poner de manifiesto las deficiencias e insuficiencias que pueden y deben subsanarse en el ámbito de las administraciones públicas. Pero la mención de esos problemas que voy a tratar no puede tomarse como un extenso memorial de agravios. Se trata más bien de todo un esfuerzo por realizar un adecuado diagnóstico que ofrezca verdaderas soluciones, dando satisfacción concreta a las legítimas aspiraciones de los ciudadanos.

Antes de repasar ese conglomerado de quejas recibidas durante 2008, debe tenerse en cuenta, señorías, la extraordinaria variedad de los asuntos sobre los que versan los miles de problemas analizados en la institución, su entidad cuantitativa y cualitativa. Por otro lado, debo decir también que la actividad del Defensor del Pueblo tiene unos límites claros, implícitos en el alcance, en su mandato y en la consecuente dimensión de los recursos disponibles.

En algunas ocasiones, más de las que hubiéramos deseado, se nos achaca que nuestros análisis se quedan solo ahí, en el proceso de investigación, en la formulación de las alternativas adecuadas, y que no damos un paso más. Sinceramente, no sé hacia adónde.

Una adecuada interpretación del mandato constitucional consistente en supervisar la actividad de la Administración para después informar a sus señorías nos impide ir mucho más lejos en nuestra labor. A veces, incluso nos tememos que nuestras actuaciones de indagación y nuestras resoluciones lleguen al límite mismo de ese mandato con el objetivo de hacer más estimulante y eficaz nuestra misión, exigiendo un cambio de actitud en algunas administraciones y hasta promoviendo cambios en la legislación.

Por bajar al terreno de lo concreto, permítanme tan solo un par de ejemplos, aunque podría aducir cientos de ellos. Uno. No hace mucho, los medios de comunicación informaron sobre la aceptación por parte de la Administración central del derecho a la bonificación en las tarifas aéreas de los ciudadanos extranjeros cónyuges de españoles o de ciudadanos comunitarios que residieran en los archipiélagos de Baleares y Canarias y en las Ciudades de Ceuta y Melilla. Esta cuestión había sido objeto de seguimiento a lo largo de varios ejercicios por parte de la institución, que había recomendado esa inclusión. Se habían agotado todos los medios que la normativa ofrece al defensor para hacer valer su criterio. Más allá de esa labor de sugerencia, solo queda que la Administración concernida adapte sus decisiones, como en este caso, a los principios del derecho comunitario y de no discriminación.

Esta institución, además, transmitió a la Administración mencionada su criterio de que el derecho a la bonificación corresponde también a cualquier ciudadano extranjero no comunitario residente legal en los archipiélagos, y se le pidió que estudiara el impacto económico de tal medida.

La Administración, en el año 2008, ya aceptó el parecer del Defensor del Pueblo y anunció la aplicación efectiva para este año, incluyendo una asignación presupuestaria específica.

De acuerdo con las quejas recibidas más recientemente, esta medida no ha sido adoptada efectivamente, y de hecho se sigue negando esta bonificación a los ciudadanos de terceros países residentes en Baleares, Canarias y Ceuta y Melilla. Nos encontramos ante uno de los supuestos de vinculación de las recomendaciones a los criterios de oportunidad económica y tiempo de los órganos potestativos, ante lo que no cabe sino reiterar lo recomendado en cada momento oportuno y esperar a que se lleven a efecto las medidas correspondientes.

Otro ejemplo, esta vez concerniente a la Administración de Justicia. Durante los últimos años, hemos venido haciendo hincapié en los informes

preceptivos de los numerosos problemas que aquejan al funcionamiento del Registro Civil, tanto en sus servicios centrales como periféricos y en las oficinas consulares.

Se han formulado varias recomendaciones y se han intercambiado multitud de comunicaciones con la Secretaría de Estado de Justicia. Ahora, si me permiten la expresión, la pelota está en otro tejado. La Administración, efectivamente, ha anunciado planes de informatización y una nueva gestión de los medios materiales y humanos dedicados a la tarea del Registro Civil. Tan solo nos queda hacer el seguimiento de esos planes y medidas. Seguiremos en actitud vigilante, pero en ningún caso tenemos instrumentos, más allá de la *auctoritas* que se deriva de nuestro razonamiento, para hacer ejecutar lo propuesto y para que, de una vez por todas, se solucionen las disfunciones que durante tanto tiempo han venido perjudicando a los ciudadanos, que tardaban meses —hasta años— en realizar los trámites más elementales relacionados con su estado civil.

Entre otros muchos esfuerzos de supervisión, se elaboran las propuestas. Se mantiene una relación de colaboración y estímulo con las administraciones, con los poderes del Estado y con los ciudadanos. Incluso se llevan a cabo estudios monográficos especializados y se divulgan en los medios de comunicación, cuya participación y cuyo interés son de agradecer. Los problemas y las posibles soluciones se divulgan a través de los medios y se da cuenta de ello a las Cortes Generales para incluirlos en el informe anual preceptivo y, sobre todo, se viene controlando la efectividad de las sugerencias y recomendaciones admitidas, en su caso, por las distintas administraciones.

Es verdad que todavía podríamos hacer algo más directo o más concreto como elaborar planes de ejecución o programas de actuación administrativa o promocionar campañas masivas de sensibilización ciudadana. Ahora bien, estarán de acuerdo conmigo, señorías, en que debemos respetar tanto aquí como en las innumerables cuestiones que reclaman nuestra atención la estructura y las competencias de nuestro Estado de derecho así como los valores superiores de su ordenamiento jurídico.

Por otro lado, la modestia de nuestros recursos nos impediría, en cualquier caso, una labor plenamente eficaz en esta dirección.

Ahora, tras esta breve digresión, que me parecía del todo punto necesaria, permítanme volver a la estricta presentación del informe cuyo texto ha sido puesto a disposición de sus señorías.

Continúo con el examen de la parte más sustantiva, relacionada con la supervisión de los sectores de la Administración y las quejas presentadas por los ciudadanos durante el año 2008. Por supuesto, se trata de un examen muy abreviado y referido a los aspectos más significativos estudiados en ese período.

Como ya he tenido ocasión de comentar en varias ocasiones, las dificultades de la Administración de Justicia se plantean de forma crónica prácticamente desde los inicios de la actividad del Defensor del Pueblo. A pesar de ello, puede decirse que durante el año 2008 esos problemas han adquirido una destacada notoriedad, en buena parte debido a la huelga de funcionarios de los órganos judiciales en determinadas comunidades autónomas. Después de los paros laborales producidos en la Comunidad de Madrid, se planteó una huelga en comunidades en las que aún no se ha producido la correspondiente transferencia de competencias; me refiero a Castilla y León, Castilla-La Mancha, Extremadura, Murcia, La Rioja, Illes Balears y Asturias, además de las Ciudades de Ceuta y Melilla. Las consecuencias de estos paros encontraron fiel reflejo en las quejas de los ciudadanos, al agravarse los perjuicios y retrasos ocasionados a miles de expedientes en tramitación o pendientes de ser instruidos.

En la jurisdicción penal la situación puede considerarse aun más complicada a consecuencia de diversos factores, particularmente por efecto de una mayor litigiosidad y de determinadas reformas legales, por ejemplo, la nueva tipificación de conductas en los delitos contra la seguridad vial. Por otro lado, los medios de comunicación vienen haciéndose eco con frecuencia de las consecuencias muy negativas, a veces trágicas, derivadas de la incapacidad de algunos órganos judiciales para asumir en condiciones adecuadas la carga de trabajo que se les presenta. Como es sabido, y esta institución ha manifestado desde hace varios años, la reforma y modernización de la organización administrativa de la Justicia es una tarea de los poderes públicos que no admite más demora, puesto que la eficacia del conjunto del ordenamiento constitucional y, por ende, la vigencia de los derechos y libertades fundamentales, depende en gran parte de que los jueces y tribunales puedan desarrollar su trabajo bajo unas condiciones idóneas. En ese sentido, cabe destacar el inicio de dos investigaciones de oficio en colaboración con el Consejo General del Poder Judicial y con el Ministerio de Justicia. La primera de ellas, para reunir información suministrada por los responsables de la organización judicial en el ámbito estatal sobre la situación general de los retrasos en los procedimientos y de las ejecutorias en los juzgados penales. La segunda, para conocer las posibles disfunciones del sistema general de protección a las víctimas de agresiones por parte de sus parejas o ex parejas.

El volumen de la población penitenciaria se ha incrementado en 2008, respecto del año anterior, en un 9,67%, uno de los mayores aumentos registrados durante los últimos años. En total, 73.589 personas se encontraban internadas en nuestros centros penitenciarios en el mes de diciembre. Por otro lado,

continuando con el programa periódico de visitas a estos centros para comprobar su situación general, durante el año 2008 se visitaron prisiones de Jaén, Cuenca, Segovia, Palma de Mallorca, Eivissa, Granada, Ocaña I, Ocaña II, Lanzarote, Las Palmas, Estremera y Puerto III.

Uno de los elementos que sigue preocupando con prioridad es el fallecimiento de internos en prisión, también en progresión creciente, especialmente suicidios. En el informe se apuntan dos probables explicaciones para este incremento observado año tras año en la tasa de suicidios en prisión: el incremento de la población penitenciaria, que implica un endurecimiento de las condiciones de vida, y la insuficiente atención psicosocial prestada a los internos que podría haber ayudado a detectar las situaciones de riesgo en las que se encontraban los fallecidos.

Entre los aspectos positivos, debe volver a destacarse el proceso de consolidación de los llamados módulos de respeto, donde, a finales de 2008, ya se encuentran integrados 5.705 internos en 64 módulos, correspondientes a 28 centros penitenciarios. Las visitas realizadas por la institución permiten confirmar la evolución positiva de estas experiencias de convivencia en los centros.

De las quejas sobre seguridad ciudadana, aquellas referidas a las denuncias por supuestas actuaciones indebidas de los miembros de las fuerzas y cuerpos de seguridad destacan por su especial importancia cualitativa. El primer aspecto que merece reseñarse es la satisfactoria respuesta, en términos generales, que habitualmente ofrecen los responsables de los distintos cuerpos ante estas denuncias y la sistemática reacción del ministerio fiscal para la comprobación de los indicios disponibles en cada caso. A esto hay que añadir, no obstante, que se siguen apreciando ciertas actitudes de resistencia en determinadas instancias administrativas, especialmente en algunas de la Administración local, lo que empaña la transparencia imprescindible para poder aclarar o dilucidar hasta el más mínimo rastro de conducta inadecuada por parte de los agentes policiales. También debe apuntarse la mayor frecuencia de quejas relacionadas con la actuación de los vigilantes privados de seguridad. Sobre esto último es muy necesario dedicar el mayor esfuerzo posible a la tutela pública de la actividad de seguridad privada, a la que se debe exigir el más alto grado de profesionalidad para evitar tener que enfrentar situaciones de abuso de los derechos de los ciudadanos, por un lado, así como la aparición de escenarios de riesgo para la seguridad de los propios trabajadores dedicados a esta actividad, por otro.

Por lo que hace referencia a la materia de tráfico y seguridad vial, las quejas referidas a los procedimientos sancionadores continúan siendo las más frecuentes. Sobre este particular la institución recomendó y llamó la atención sobre la necesidad

de mejorar los instrumentos de notificación de las sanciones de tráfico y de facilitar a los ciudadanos el acceso telemático a la información sobre sus expedientes. Afortunadamente, esta cuestión ha sido acogida favorablemente y debemos saludar positivamente la incorporación de nuevas medidas en ese sentido en el texto de la reforma en curso de la ley de tráfico, pendiente de aprobación en esta Cámara, tras la votación que se produjo el pasado jueves en el Congreso.

En materia de inmigración y extranjería, muchas de las actuaciones llevadas a cabo en 2008 han puesto de manifiesto la creciente necesidad de ampliar y superar el enfoque económico y laboral, para dar la importancia que merecen a los aspectos familiares y sociales que afectan a los inmigrantes, bajo la primacía de una perspectiva global de los derechos humanos. Algunos de los problemas habituales tratados en las quejas revelan cierta confusión en el contenido de determinadas decisiones administrativas que tardan en adaptar ciertos aspectos de la normativa europea, por ejemplo, en relación con los derechos de los familiares de los ciudadanos comunitarios. Así ha ocurrido con algunas decisiones de prohibición de entrada en territorio nacional, incluso de progenitores de niños españoles, o en la tramitación de visados y autorizaciones de regreso. Por otro lado, la situación de los muchos menores extranjeros no acompañados que llegan hasta el territorio español es objeto de constantes actuaciones por parte de la institución, y quiero volver a llamar la atención sobre la necesidad de que todas las administraciones coordinen adecuadamente sus intervenciones para evitar que se produzcan verdaderas situaciones de vulneración de los derechos elementales de estos menores.

En relación con la situación de las islas Canarias, en 2008 se visitaron de nuevo las instalaciones dedicadas a la primera asistencia y detención de extranjeros llegados irregularmente por mar desde el continente africano. Y aunque se ha podido apreciar una mejora de dichas instalaciones en Tenerife-Sur, se siguen observando anomalías en otros centros de la isla de Gran Canaria. En concreto, en el Centro de Internamiento de Barranco Seco, en Las Palmas de Gran Canaria, se comprobó in situ cómo algunos internos procedentes de un cayuco llevaban rotulado en sus ropas un número de identificación. El defensor del pueblo ya ha manifestado su firme oposición a semejante práctica, dado su carácter atentatorio para la dignidad de las personas y su escasa fiabilidad como medio de identificación personal.

En las islas Canarias también se visitaron los dispositivos de emergencia para la acogida de menores extranjeros no acompañados en Arinaga, Gran Canaria y los centros de acogida de menores extranjeros de El Fondillo y Siete Puertas. También se visitaron los centros para menores de Ceuta y Melilla.

La mayoría de las quejas que llegan hasta el Defensor del Pueblo en materia de educación apuntan, de una u otra manera, a la insuficiente dotación de recursos económicos dedicados a la realización efectiva del derecho fundamental a la educación. Esa insuficiencia de recursos se explica sencillamente por razones de prioridad en la inversión pública y afecta a todos los niveles educativos.

En la educación no universitaria destacan, un año más, asuntos tratados ya en informes anteriores: deficiencias en algunas instalaciones escolares o insuficiente oferta de plazas en el primer escalón de educación infantil. Ya se ha insistido en otras ocasiones sobre la importancia de dar cumplimiento al dictado de la Ley Orgánica de Educación para que las administraciones ofrezcan un número suficiente de plazas educativas para los niños de hasta tres años que cubra la demanda social existente, así como para que se garantice en términos reales la gratuidad del segundo ciclo hasta los seis años. Ambos aspectos, además, revisten capital importancia para mejorar el conjunto de las relaciones socioeconómicas y familiares, entre otras cuestiones, la eficaz conciliación de la vida laboral y familiar.

Sigue teniéndose conocimiento, además, de ciertas irregularidades en los procesos de admisión de alumnos, especialmente en centros privados sostenidos con fondos públicos, que provocan un desequilibrio injustificado en cuanto a composición del alumnado en comparación con los centros públicos. Por otro lado, la atención a los alumnos con necesidades educativas especiales sigue siendo en muchos centros insuficiente, un problema permanente que por desgracia sigue sin resolverse de manera adecuada.

En el nivel de la educación superior, el año 2008 se ha caracterizado por las protestas organizadas acerca del denominado proceso de Bolonia, paradójicamente cuando los plazos para su implantación ya se están cumpliendo. Vuelvo a insistir ante sus señorías en que, al margen de la variedad de opiniones sobre las ventajas y los inconvenientes de este proceso para la universidad española, resulta lamentable que las medidas y los planes de adaptación se hayan llevado hasta el momento de una manera tan poco transparente. La realización de los objetivos de este proceso de Bolonia puede suponer un cambio verdaderamente histórico, para bien o para mal, de la universidad en nuestro país, aunque solo fuera por los cambios en la terminología de las titulaciones académicas. Esos cambios pueden influir en multitud de cuestiones de tipo económico, social y cultural. Por todo esto, resulta poco comprensible que las distintas administraciones educativas responsables hayan mantenido una conducta, hasta cierto punto, de opacidad, sin abrir dicho proyecto al debate general poniendo a disposición de los actores directamente afectados, y de toda la sociedad, los elementos de

información imprescindibles y con una antelación suficiente. Por supuesto, deben ser bienvenidas las propuestas actuales para facilitar toda la información posible al respecto.

Las quejas referidas a la administración sanitaria durante 2008 se han centrado en asuntos ya tratados en anteriores ocasiones, con ligeras variaciones de intensidad según la comunidad autónoma de que se trate. Por ejemplo, las diferencias en el régimen de ordenación de prestaciones entre unas administraciones autonómicas y otras es cada vez más notable. Esas diferencias se aprecian respecto a los siguientes aspectos, que son entre otros: nuevas terapias y dispensación de medicamentos, calendario de vacunas, salud mental, enfermedades raras o poco frecuentes, consejo genético, cuidados paliativos y tratamiento del dolor, atención bucodental, cirugía de reasignación de sexo, atención podológica a pacientes diabéticos y terapias contra el tabaco.

Respecto a los problemas de retraso para la obtención de la prestación sanitaria, el número de quejas ha descendido, aunque se aprecian también importantes diferencias entre unos territorios y otros si atendemos a esas mismas quejas. A estos efectos, debe ser señalada la irregular, aunque no reconocida utilización de las llamadas agendas cerradas en varios centros sanitarios, que perturba el derecho de los pacientes a conocer la fecha en la que serán atendidos, especialmente en la Comunidad de Madrid.

También ha de destacarse la recepción de un significativo número de quejas de usuarios y profesionales expresando su inquietud por un proceso calificado como de externalización de los servicios sanitarios, cuya progresión podría llegar a vulnerar los principios básicos del sistema de salud en España, es decir, los de universalidad, gratuidad, financiación pública y equidad.

Con relación a las políticas sociales, es necesario aludir a la tramitación de muchas quejas por la notoria lentitud en la aplicación de la llamada ley de dependencia. La acumulación de solicitudes de prestación para los niveles de gran dependencia, por ejemplo, cuyo reconocimiento y ordenación debería haber finalizado en el año 2008, ha desbordado las distintas administraciones encargadas de su gestión y no se han podido cumplir las expectativas generadas. Cabe en este punto volver a mencionar las conclusiones de las jornadas de coordinación de los comisionados autonómicos y el defensor del pueblo, que se han incluido en el informe para que puedan sus señorías consultarlas en su integridad. De nuevo, a modo de apunte general, es necesario insistir en la necesidad de armonizar las acciones de intervención de las distintas administraciones autonómicas en materia de dependencia para alejar así el peligro de la desigualdad entre los ciudadanos por causa del territorio en el que se domicilian.

Ya en la parcela de la administración laboral, el brusco deterioro de la economía durante el año 2008 ha provocado un estremecedor incremento del número de desempleados y, por tanto, de solicitantes de las correspondientes prestaciones y subsidios relacionados con el desempleo, así como una masiva afluencia de personas en las oficinas de los servicios públicos competentes. En consonancia, se han recibido muchas quejas de ciudadanos por las largas esperas para presentar sus solicitudes o por la tardanza en percibir la prestación económica correspondiente. Además del seguimiento habitual de estas cuestiones, en 2008 se inició una investigación general con la colaboración de la Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal para conocer el plan de medidas previsto para paliar esos problemas. En términos generales, puede decirse que la reacción de las administraciones ha sido positiva, al menos en cuanto a las decisiones efectivas para reforzar las plantillas que atienden las 700 oficinas que aproximadamente hay en España.

Por lo que concierne a los aspectos fiscales y a la actividad económica en general, las quejas de los ciudadanos en materia de declaración y liquidación de impuestos y tributos son bastante numerosas todos los años, especialmente con relación a la declaración-liquidación del impuesto sobre la renta de las personas físicas. En el año 2008 destacan las peticiones referidas a las inexactitudes detectadas en los borradores de la declaración que elabora la Agencia Tributaria, que ha introducido mejoras para la campaña del impuesto de este año.

Con relación a otras cuestiones de la actividad económica general, merece ser destacada la investigación de las muchas quejas por las modificaciones en la tarificación del consumo eléctrico, que ya mencioné al principio al tratar de las quejas colectivas más destacadas de 2008.

Con respecto a la eliminación de la tarifa nocturna bonificada, hay que tener presente que en los últimos años se habían acogido a ella muchos usuarios particulares, invirtiendo sumas de dinero importantes en adaptar sus hogares a una modalidad ahorrativa de consumo eléctrico. De lo deducido por la investigación de estas quejas, puede decirse que una vez más el proceso de información pública a los ciudadanos ha sido insuficiente, más allá de las campañas publicitarias generales.

Entre las cuestiones que suscitan los distintos tipos de transporte de viajeros, han de destacarse, en relación con el transporte ferroviario, dos investigaciones que ponen de relieve algunas consecuencias menos positivas del necesario desarrollo de la alta velocidad en nuestro país. La primera de ellas hace referencia a las alteraciones en los trayectos intrarregionales que reducen el número de poblaciones con servicio ferroviario. Esto puede provocar serios

perjuicios a la movilidad de los vecinos de determinadas localidades, lo que ha sido motivo de queja desde algunos puntos de la comunidad gallega. La otra investigación está referida a las diferencias tarifarias que muchos ciudadanos usuarios de la alta velocidad entienden que no se ajustan debidamente a las características del servicio prestado.

Por otro lado, señorías, se sigue prestando una sostenida atención a las muchas quejas de los ciudadanos por las deficiencias del acceso a los servicios de telecomunicaciones. Entre otros asuntos, a lo largo de los últimos años el defensor del pueblo se ha interesado por la preparación y efectiva aprobación de una carta de derechos de los usuarios de las telecomunicaciones. Por fin, el pasado 30 de mayo, se ha publicado en el *BOE* el Real Decreto 899/2009, que recoge el contenido de esta carta de derechos, cuyos detalles normativos están siendo estudiados ahora mismo por los servicios de la institución. Estoy convencido de que a lo largo del presente año podremos valorar el alcance y la aplicación práctica de este nuevo instrumento jurídico. En todo caso, conviene insistir una vez más en la necesidad de avanzar decididamente, con el apoyo de todos los poderes públicos, en el proceso de reducción de la llamada brecha tecnológica.

En cuanto al apartado que el informe dedica a las cuestiones relacionadas con el medio ambiente, el urbanismo y la vivienda, resulta sorprendente comprobar, mediante las investigaciones llevadas a cabo, la disparidad existente entre la creciente preocupación ciudadana por los problemas ambientales y la lentitud con que algunas administraciones afrontan sus deberes de protección. Una disparidad que también se puede observar entre un discurso teórico cargado de referencias a la idea de desarrollo sostenible, usada como argumento retórico para toda intervención sobre el territorio, y una potestad administrativa que protege insuficientemente los valores medioambientales. En ese sentido, vuelven a destacar las investigaciones en materia de evaluación ambiental y los problemas de contaminación acústica, así como los asuntos ligados a la protección de espacios naturales cuyo contenido enlaza, en ocasiones, con los proyectos de desarrollo urbanístico.

Con relación al urbanismo, se han seguido denunciando proyectos de planificación excesivamente desarrollistas que no responden de forma sostenible a la ordenación apropiada del territorio, tanto en lo referido a la consolidación o regularización de las zonas urbanas, como a los procesos de expansión y desarrollo allí donde realmente pueden ser necesarios.

Por otro lado, respecto a la gestión urbanística, las quejas ponen de manifiesto que continúa la lentitud y burocratización de los procesos, unos vicios

que en ningún caso pueden achacarse a la imprescindible participación ciudadana.

Por último, la gestión de las licencias urbanísticas es también frecuente motivo de queja por la percepción que transmiten los ciudadanos sobre una excesiva discrecionalidad de las administraciones responsables.

Posiblemente el sector de la vivienda es el más castigado por la coyuntura de crisis económica que atraviesa España; un sector en el que esa crisis se manifiesta con especial intensidad en comparación con otros países. Las quejas ciudadanas durante el año 2008 se repiten por la insuficiente oferta de viviendas de protección pública a las que pueden acceder los ciudadanos en situación más precaria. En este sentido conviene tener en cuenta el plan estatal vigente, que prevé una mayor inversión a este respecto, y esperar a que las medidas también adoptadas por las administraciones autonómicas, o conjuntamente, den resultados que palién las graves dificultades de los ciudadanos para el acceso a una vivienda digna.

Hay que destacar también el elevado número de quejas que se vienen recibiendo por las deficiencias en la gestión de las ayudas para la emancipación de los jóvenes aprobadas por la Administración estatal y gestionadas en colaboración con las comunidades autónomas. A finales del año 2008, y de acuerdo con los informes recibidos, se encontraban en vías de solución parte de los problemas detectados, aunque con grados distintos de eficacia según la Administración autonómica concernida.

La buena administración, caracterizada por nuestra Constitución bajo los principios de eficacia, jerarquía, descentralización y coordinación, depende en gran medida de quienes prestan directamente sus servicios a las distintas administraciones públicas. Sin restar un ápice de importancia a la definición de las líneas de actuación y al impulso organizativo que corre a cargo de los distintos órganos de dirección, lo cierto es que la salud del sistema de gestión administrativa obedece en gran parte a la motivación y a las condiciones de trabajo de los millones de funcionarios y empleados públicos que desarrollan su actividad en nuestro país.

De manera genérica, como pueden comprobar sus señorías tan solo con hojear el informe, se han tramitado quejas sobre temas relacionados con las plantillas de personal, con las relaciones de puestos de trabajo y las condiciones laborales, así como sobre la movilidad y las peticiones de traslado de estos servidores públicos, o sobre el acoso laboral, fenómeno este que afortunadamente parece haberse contenido, pero que sigue siendo objeto de una amplia investigación iniciada por la institución en colaboración con todas las administraciones autonómicas.

Además, y respecto de cada uno de los sectores de actividad y en relación con todos los niveles admi-

nistrativos, se han intentado resolver los problemas que se venían planteando, dando traslado a los responsables de cada órgano o departamento de la situación expuesta, y recomendando, cuando se consideraba preciso, lo más adecuado al derecho del interesado.

A modo de ejemplo, y continuando con lo expuesto en uno de los puntos anteriores, el conflicto vivido en el contexto de la Administración de Justicia durante el 2008 responde en buena parte a lo que el personal del sector considera unas muy difíciles condiciones de trabajo. La eventualidad incluso de que algunos titulares de los órganos judiciales hayan acudido al instrumento de la huelga para reivindicar su situación laboral, expresa claramente la imposibilidad de separar la calidad de un servicio administrativo de las circunstancias laborales y personales de quienes lo asumen.

Esa misma reflexión vale para los trabajadores de la sanidad o de la educación. Respecto a los primeros, se siguen con mucho interés y preocupación las situaciones de riesgo personal y hasta de violencia que llega a sufrir el personal sanitario, especialmente en el ámbito hospitalario. En cuanto a los segundos, se han seguido con interés los pasos dados para que, en este ámbito concreto y en un futuro próximo, pueda darse cumplimiento a las previsiones del Estatuto Básico del Empleado Público sobre la constitución de la correspondiente mesa sectorial de negociación, tal y como vienen reclamando insistentemente las organizaciones de representantes de los trabajadores, lo que sin duda beneficiará al sector educativo en el nivel no universitario.

Para acabar con este forzosamente breve repaso del contenido del informe únicamente me resta señalar la importancia y el incremento de las relaciones institucionales del Defensor del Pueblo durante el ejercicio 2008. Esas relaciones, como conocen sus señorías, tienen dos finalidades principales: mantener y reforzar los vínculos con otras instituciones defensoriales y acercar la figura del Defensor del Pueblo a la ciudadanía en general.

Las relaciones con los demás defensores tienen una vertiente interna en la que destacan la cooperación y colaboración con los comisionados autonómicos españoles, cuya máxima expresión son las jornadas de coordinación que cada año celebramos en una sede distinta. El pasado ejercicio 2008, las jornadas se celebraron en Oviedo y se centraron en los grupos marginados y en las principales cuestiones que su existencia plantea en una sociedad democrática. Pero esas relaciones también tienen una vertiente internacional, que se pone de relieve, sobre todo, en la consolidación de entidades supranacionales de coordinación tan caracterizadas como la Federación Iberoamericana de Ombudsmen, cuyos Congreso y Asamblea número catorce se celebrarán en Madrid en el próximo otoño, y la Asociación de Ombudsmen

del Mediterráneo, cuyo tercer encuentro se celebrará en Atenas. En este ámbito de las relaciones internacionales, dentro de los esfuerzos para extender la influencia de nuestra institución en el mundo, debe mencionarse, entre otras actividades durante el pasado 2008, la audiencia especial ante la Comisión Legislativa del Senado francés, previa a la discusión y sanción del proyecto de ley, sometido por el Gobierno francés, con objeto de revisar la Constitución gala e introducir una figura que sustituya al *Médiateur* de la República actual por una institución parlamentaria denominada *Défenseur des Droits*, de características parecidas a las del Defensor del Pueblo. El mencionado proyecto de ley quedó finalmente aprobado.

Quiero acabar mi intervención mostrando el agradecimiento más sincero a todos mis colaboradores y mi satisfacción por las cotas de eficacia y responsabilidad conseguidas, patentes una vez más en la confianza que los mismos ciudadanos siguen depositando en nuestra labor y que nos reiteran año tras año haciendo llegar sus preocupaciones a nuestra mesa de trabajo.

Nada más, señor presidente, senadores.

Eskerrik asko. (Aplausos.)

El señor **VICEPRESIDENTE** (Molas i Batllori): Muchas gracias, señor defensor del pueblo.

Se inicia el turno de portavoces.

Por el Grupo Parlamentario Mixto, tiene la palabra el senador Torres.

El señor **TORRES I TORRES**: *Moltes gràcies, senyor president.*

Señor defensor del pueblo, señorías, muy buenas tardes. En primer lugar, quiero felicitar al señor Enrique Múgica, defensor del pueblo, por su Informe anual del año 2008, un informe metódico, exhaustivo, serio y riguroso que cada año, como ya es tradicional, nos expone el defensor del pueblo en esta Cámara del Senado.

También quiero aprovechar esta ocasión para darle la enhorabuena por ser uno de los principales protagonistas en el homenaje a la Generación del 56, que se llevó a cabo hace pocos días, una generación de estudiantes universitarios que se enfrentaron a la dictadura franquista en los sucesos de febrero de 1956.

Como nos ha detallado en su informe, los ciudadanos siguen confiando en esta institución para plantear sus quejas y sus problemas ya que más de 92.000 ciudadanos lo hicieron el año pasado, lo que supuso un incremento del 138,5% más que en el año 2007. Por otro lado, se registraron un total de 23.899 expedientes, actuaciones de oficio incluidas, que representan un 37,56% más que en el año 2007.

Como ya nos anunció el año pasado el señor Múgica, este año sigue habiendo administraciones reiterativas en el incumplimiento, suponiendo esto

una falta de respeto y legitimidad hacia la institución. Por ello, como ya dije en mi intervención el año pasado, debería existir algún instrumento punitivo en el ordenamiento jurídico para que estas administraciones cumplan con su deber debido a que muchas de ellas siguen siendo las mismas.

En el informe que nos ha presentado el señor Múgica vemos que en 2008 se recibieron numerosas quejas de ciudadanos que manifestaban su malestar con la situación actual de la Administración de Justicia. La sobrecarga de trabajo en los juzgados hace que haya muchos expedientes pendientes de resolución judicial, lo que atasca los juzgados de manera que los ciudadanos tardan años en poder ver resueltos sus problemas judiciales, siendo también un agravante las huelgas que se produjeron por parte de los funcionarios judiciales, lo que aún empeora más la situación de la Administración de Justicia. *(El señor presidente ocupa la Presidencia.)*

Siguiendo con el informe de 2008, vemos que el Defensor del Pueblo ha actuado de oficio en diferentes administraciones generales del Estado, en administraciones autonómicas y locales, ante el Fiscal General del Estado y ante otras entidades públicas y varias administraciones. Por esto, mi pregunta es si estas actuaciones y quejas se han solucionado, ya que una cosa es preguntar y actuar y otra solucionar los problemas, que es lo que al fin y al cabo queremos todos los ciudadanos. De las 125 recomendaciones y 190 sugerencias que se han formulado, nos dice que han sido admitidas 58 recomendaciones y 74 sugerencias. Felicito al defensor del pueblo por las que han sido admitidas, pero, ¿qué pasa con las que han sido rechazadas?, ¿se van a admitir y solucionar en un futuro o simplemente se quedan en lo que es verbalmente recomendar y sugerir?

Uno de los aspectos que no he visto que tratara en su informe es el problema del cambio climático, un problema actual que preocupa no solo a los ciudadanos españoles sino también al resto de los ciudadanos del mundo. En este sentido, quiero destacar que el pasado día 5 de junio se celebró el Día Mundial del Medio Ambiente y se abogó por reducir las emisiones de CO₂.

Aprovecho mi intervención para decirle, señor defensor del pueblo, que el cambio climático exige medidas urgentes ya que el futuro depende de lo que hagamos ahora. Las emisiones de gases a la atmósfera deben reducirse al máximo. El calentamiento global y el efecto invernadero se notan cada día más en nuestro país y en nuestro planeta, pero aún estamos a tiempo de evitar que el cambio de clima en la Tierra alcance un punto de no retorno y sea demasiado tarde.

Después de haber hecho esta reflexión sobre un tema que nos preocupa a todos, concluyo mi intervención considerando que la institución del Defensor del Pueblo hace un trabajo excelente para salvaguardar

los derechos fundamentales y las libertades democráticas de todos los ciudadanos, siendo también un referente para las administraciones públicas, por lo que es mi deseo que siga con su trabajo para defender a todos los ciudadanos, atender sus problemas y quejas, sus recomendaciones y sus sugerencias. Que este respeto por parte de la ciudadanía y de las administraciones, organismos e instituciones públicas que configuran nuestro Estado de derecho según el marco constitucional vigente vaya a más cada día.

Muchas gracias, señor presidente.

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

¿Por el Grupo Parlamentario de Senadores Naciona-
listas? (Pausa.)

Por el Grupo Parlamentario Catalán en el Senado de Convergència i Unió, tiene la palabra el senador Maldonado.

El señor **MALDONADO I GILI**: Muchas gracias, señor presidente.

Señor defensor del pueblo, permítame que, una vez más, lo defina como defensor del pueblo virtual ya que sigue con su práctica habitual de ausentarse del hemiciclo. Hoy, adelantándose a mi crítica que reiteradamente le hago año tras año —se la hice en el Congreso y se la hago aquí—, ha utilizado el libro del buen amigo y admirado señor Labordeta para decir que él debe ausentarse del hemiciclo.

Antes de que el señor presidente así me lo indique, como hizo el año pasado, les diré que sé que debe ausentarse del hemiciclo, pero no del Senado. El señor defensor del pueblo podría estar sentado en la zona de invitados, como lo está alguno de sus colaboradores, y escuchar lo que preocupa a los portavoces, lo que encontramos bien y lo que encontramos mal. Debería hacer lo que hacen los defensores del pueblo de otros países: escuchar a los portavoces en directo, en persona.

Él podrá estar ahora en su despacho, en el coche hacia otro acto... ¡Sabe Dios dónde! Y nosotros estamos aquí hablando a un defensor del pueblo virtual.

Insisto en que es lógico que tenga que ausentarse del hemiciclo porque si su presencia levantara pasiones —cosa que vemos que no ocurre—; no tendría un escaño en el que sentarse, pero sí dispone del espacio reservado para autoridades, ilustres visitantes y para personas que quieren oír las intervenciones de los portavoces. Por tanto, nuevamente me tendré que dirigir al defensor del pueblo virtual.

Usted sabe, señor Múgica, que mi grupo parlamentario cada año le ha criticado —creo que este será el último porque parece que esto se acaba— por su actitud de haber presentado un recurso contra el Estatut de Catalunya y que le ha pedido reiteradamente que fuera retirado, pero no lo hizo, no lo hará y parece ser que en el mes de agosto, cuando esté

todo el mundo en la playa, saldrá la sentencia, de manera que solo nos quedará el derecho al pataleo. Quiero que conste, una vez más, nuestro rechazo a su actitud de presentar un recurso contra el acuerdo aprobado en referéndum por el pueblo de Cataluña y por toda la clase política catalana.

He escuchado, como no podía ser de otro modo, en directo y en persona —como corresponde—, con el interés y el respeto que me merece su intervención. Ha sido igual que la de otros años, más de lo mismo: lectura de un informe técnico elaborado por su equipo de colaboradores al que, también como cada año, quiero agradecer su labor. Me consta que en la institución hay un gran equipo de colaboradores y de técnicos, que hacen una gran labor de apoyo a aquellos ciudadanos que se dirigen a la institución. Por lo tanto, Convergència i Unió quiere que conste nuestro agradecimiento.

Dicho esto, señor Múgica, su discurso ha sido soporífero. Si se hubiera equivocado de dossier y hubiera cogido el del año 2006 o 2007 no habría habido mucha diferencia; solo en algunos datos porque, en lo demás, ha sido lo mismo, el mismo tono, el mismo énfasis y las mismas palabras; en resumen, más de lo mismo. ¿Sabe por qué, señor defensor del pueblo? Porque la institución está en crisis; la institución está en declive y esta situación nos preocupa mucho. Lo hemos dicho un año, otro año, otro año, lo estamos diciendo año tras año: la institución está permanentemente en declive.

Y, fíjese bien —lo he dicho antes—, la presencia del *ombudsman*, del defensor del pueblo español aquí no ha creado ninguna expectativa; solo han estado presentes veinte o treinta senadores y senadoras, mientras que el resto han seguido desarrollando su labor parlamentaria en sus despachos; y con un seguimiento nulo o mínimo de los medios de comunicación porque a nadie le interesa y los medios de comunicación no siguen al defensor del pueblo en su explicación anual en la Cámara Alta, donde tiene que explicar aquello que afecta a los ciudadanos del territorio. ¿Sabe por qué? Por la falta de eficacia de la institución.

Insisto, la institución está en crisis y hace falta un debate importante, un debate potente y un debate rápido. También es cierto, señor defensor del pueblo, que sus intervenciones no transmiten pasión y, por tanto, si se junta el declive con el tecnicismo y la falta de pasión nos encontramos con que hoy nos ha bombardeado con datos y más datos; nos ha dicho que se han producido más de 53.000 quejas, pero no hemos sabido su segmentación porque no hay un estudio comparativo. ¿Por qué no se hace un estudio evolutivo de los diez últimos años sobre las quejas que afectan a los ciudadanos, y cuáles han variado y cuáles han aumentado? Esto de alguna forma permitiría al Gobierno tener un instrumento

para saber qué es lo que hace mal el Gobierno, qué debe rectificarse. ¿Por qué no se hace un libro blanco del Defensor del Pueblo? Es realmente una situación difícil porque o nos sentamos en la mesa clase política, instituciones y defensor del pueblo, o la institución va de capa caída.

Y nos preocupan también las intervenciones de oficio, no hay criterio, son dispares. Usted nos ha hablado de diferentes actuaciones, pero permítame que le diga que por qué no planta cara al Gobierno en la Ley de la dependencia. Hay una grave situación de queja de muchísimos ciudadanos, pero, fíjese bien, defensor del pueblo, hay muchos ciudadanos que por incapacidad física y psíquica no pueden dirigirse a usted para explicarle lo que les pasa; personas muy mayores que ante esta ley fachada —una ley que CiU no votó y que ya denunció que era una ley fachada— no hay ningún tipo de ayuda y están en indefensión. Aquí usted podría actuar de oficio y decirle al Gobierno que actúe, que la Ley de la dependencia no se está cumpliendo en la mayoría de sitios; si no, venga a Cataluña y lo verá.

Estas comparecencias deben servir para hacer una valoración de su acción —lo hemos hecho—, una reflexión —también—, unas aportaciones —las hemos hecho—, estudios comparativos, libro blanco, autocrítica —hay que hacer autocrítica, no solo hay que quejarse de la institución—. Yo creo que la clase política tiene que dar apoyo a la institución, tiene que renovar, tiene que cambiar, si no, el Defensor del Pueblo pasará cada vez más a ser un mero objeto decorativo.

Usted ha dicho antes al referirse a otro aspecto —utilizando sus palabras—: la pelota está en nuestro tejado. Pues es verdad, la clase política tenemos sobre nuestro tejado el debate sobre la institución; hay que variarla, hay que potenciarla y hay que actualizarla, si no, estará en crisis como está ahora.

Y como veo que me queda un minuto y poco más, no quiero acabar mis palabras sin dejar constancia de la queja de este portavoz por unas desafortunadas y lamentables declaraciones en un medio de comunicación hace unos meses, donde el defensor del pueblo dijo que a los que no les gustaban los toros eran unos tontos. Este portavoz, en nombre de CiU, pidió su comparecencia —la cual no se ha producido hasta el día de hoy— para que rectificara y/o pidiera disculpas por haber insultado a tanta gente, a tantas personas que, como este portavoz, están en contra de cualquier espectáculo que maltrate a los animales. Es realmente triste ver que un defensor del pueblo insulta a tanta gente porque no comparte su afición por la tauromaquia. Y ¿sabe qué pasa, señor defensor del pueblo virtual? Yo no comparto sus aficiones *toriles*, pero se las respeto, y quisiera que usted también respetara la opinión, como la mía, de millones de personas que quieren a los animales y que luchan por defender sus derechos.

Yo, como *animalista*, como defensor de los derechos de los animales, cuando veo a un toro que está sangrando porque ha sido clavado con banderillas, con la pica, con la espada, etcétera, sufro. Usted debe disfrutar, yo sufro, pero le respeto a usted su afición y le pido que respete la mía, pero, sobre todo, le pido que respete la de tantos y tantos ciudadanos que en España, que en el Estado, no comparten sus teorías de gustarle los toros. A unos les gustan, a otros, no; unos defendemos a los animales, otros, no lo sé, pero sí le pido que como defensor del pueblo comparezca y aclare estas afirmaciones tan duras en contra de aquellos a los que no nos gustan los toros.

Muchas gracias.

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

Por el Grupo de la Entesa, tiene la palabra el senador Batlle.

El señor **BATLLE FARRÁN**: Gracias, señor presidente.

Un año más asistimos a la presentación del informe anual por parte del defensor del pueblo, y aprovecho la ocasión para saludar —ya que el defensor no está— a sus colaboradores. El exhaustivo informe respecto a las quejas al Defensor del Pueblo demuestra que esta institución se encuentra en una encrucijada; una encrucijada que quizá se resuelva en los próximos informes o en las investigaciones de oficio del Defensor del Pueblo. Una encrucijada entre la exuberancia de las peticiones y quejas por parte de los ciudadanos y la necesidad de una orientación de fondo en la garantía de los derechos de los ciudadanos por parte de la oficina del Defensor.

Se quiera o no se quiera reconocer, la figura del defensor del pueblo se ha convertido en un referente para los ciudadanos en la garantía de sus derechos fundamentales, pero también para las administraciones públicas, que cada año muestran una mejor disposición para cumplir las recomendaciones y sugerencias de este alto comisionado. Se puede comprobar en los cuadros de aceptación, de sugerencias y recomendaciones.

El defensor representa a una institución que, en cierta manera, cada día más ciudadanos califican como una institución que puede ejercer un cierto contrapoder, que tiene que radiografiar lo que está pasando —lo hace—, que tiene que certificar el buen funcionamiento de la Administración pública —lo hace en lo positivo y en lo negativo— y que tiene que garantizar el cumplimiento de estos derechos fundamentales, pero no solo para actuar desde la legitimidad procesal, lo cual es indispensable, sino para hacerlo también desde la denuncia política y desde la denuncia argumental, lo cual contrasta con esa función que a veces se ve vulnerada en cuanto al cumplimiento de los derechos y deberes.

De este informe, algunos de cuyos aspectos son recurrentes respecto a informes de años anteriores, es muy destacable el número de quejas que no se admiten a trámite —aproximadamente la mitad—, lo cual nos plantea una seria duda: ¿no será que llegan a la institución del Defensor del Pueblo un número importantísimo de quejas que deberían dirigirse a los defensores autonómicos? ¿Existen niveles de coordinación suficiente con los defensores autonómicos para canalizar estas quejas? ¿No debería limitarse el defensor del pueblo a atender las quejas que provienen de las actuaciones de la Administración General del Estado y su Administración periférica y trasladar, lógicamente, al ámbito autonómico aquellas quejas que son de su estricta competencia? Esto nos lleva a plantear que, en nuestra opinión, debería hacerse compatible la descentralización política en nuestro país con la labor del defensor del pueblo; es decir, hacer compatible la existencia de defensores del pueblo en cada una de las comunidades autónomas, o en buena parte de las mismas, con el defensor del pueblo que depende, como ustedes saben, de estas Cortes Generales. Por tanto, la superación de la centralización/descentralización nos parece una motivación para esta reforma.

El informe pone de manifiesto los problemas de la Administración de Justicia, que sigue siendo de rabiosa actualidad año tras año, porque año tras año se muestra de una forma cruel el problema que tenemos en las ejecutorias penales pendientes. Esto nos lleva a otra pregunta: ¿se puede convivir con esas decenas de miles de ejecutorias penales pendientes? ¿Lo aceptamos como un gesto cotidiano? ¿Lo aceptamos como algo irremediable, como algo irreversible? No debería ser así. ¿En qué han contribuido las mejoras al incremento de jueces y fiscales que ha puesto el Gobierno a disposición de la Administración de Justicia hasta ahora? ¿En qué se nota? ¿Qué se debería hacer? ¿Cuáles son los límites para que la Administración de Justicia llegara a corregir ese defecto crónico que ha llegado a colapsarla o que está en vías de colapso?

Habla también, y con una cierta crudeza, de lo que ocurre en la administración penitenciaria, de los problemas de las cárceles, del problema de hacinamiento que recoge en su informe, del incremento de los suicidios y de la falta de atención psicosanitaria de los presos. En una situación en la que el incremento de los presos ha crecido alrededor del 30%, ¿no cree que sería necesario e imprescindible establecer protocolos psicológicos de todos los presos para evaluar aquellas condiciones que pudieran ser de riesgo potencial?

Dentro de esta situación general, la de los psiquiátricos penitenciarios es algo particular, y tiene que ver con la confluencia de dos poblaciones marginales: la población penitenciaria y la población con

enfermedad mental. Todo entra en contradicción en los ex psiquiátricos penitenciarios, que piden a voces una desinstitucionalización que, al mismo tiempo, requiere una red de salud mental que no tenemos; este es un problema importante que aparece de nuevo en el informe que nos ha remitido el Defensor del Pueblo y que mi grupo parlamentario quiere destacar; y, por supuesto, en esa deriva penal no se quedan fuera los centros de menores que han sido objeto de un informe específico. La cuestión ahora es, ¿quién se da por aludido en relación con el informe sobre la Ley de Protección de los Menores?

Y qué decir de la inmigración. El informe de 2008 refleja una situación alarmante. Mi grupo parlamentario ha hecho siempre una apuesta decidida por una inmigración legal, ordenada, que tenga en cuenta la capacidad real de acogida, no la vinculada a la especulación ni a las mafias explotadoras; estamos en una sociedad cada día más cambiante, que envejece más debido básicamente a las mejoras en los sistemas asistenciales de salud, lo cual pone de manifiesto una serie de deficiencias del sistema que, a pesar de que se ha producido un incremento de los recursos —que reconocemos—, se muestra todavía insuficiente, sobre todo en cuanto a las listas de espera y a la falta de especialidades en enfermedades mentales y en enfermedades raras. Pero estamos en una sociedad cambiante no solo por esto, también por la creciente atención que cada día presta el ciudadano a los temas medioambientales. Hay una falta de sensibilidad por parte de las administraciones respecto a temas de contaminación atmosférica, de contaminación acústica, y una rara habilidad para escurrir el bulto y echar la culpa a la falta de recursos para establecer las mediciones adecuadas y corregir la poca rigurosidad de algunos informes de impacto ambiental en materia de aguas y vertidos, y también el poco rigor a la hora de aplicar en estos mismos informes de impacto ambiental las garantías que se definen en la Ley del Suelo en cuanto a sostenibilidad y gestión de recursos hídricos.

Permítame, señor presidente, una reflexión final. Nuestro grupo parlamentario cree que es necesario abordar una reforma legislativa que afecte a la institución, para adaptarla a los nuevos tiempos y a las nuevas circunstancias, principalmente a las derivadas del nuevo marco autonómico que han dibujado los distintos estatutos de autonomía; necesitamos una institución más eficaz, más transparente, y debemos buscar los instrumentos necesarios para conseguirlo.

Es preciso que el Defensor actúe con criterios objetivos a la hora de iniciar sus actuaciones de oficio. ¿Qué le empuja a emprender estas actuaciones? ¿Por qué razón inicia un expediente concreto en detrimento de otro? ¿En qué se basa? ¿Cómo se justifica? Por ejemplo, ¿por qué decide recurrir el Estatuto de Autonomía de Cataluña y, en cambio, otros

estatutos que recogen artículos idénticos no han sido recurridos? ¿Con qué criterio se ha actuado? Esa necesaria transparencia se conseguiría con un protocolo de actuación previamente establecido, conocido por todos, para que la ciudadanía pudiera conocer a su vez los criterios que han guiado al Defensor.

Agradecemos de nuevo al defensor esa radiografía de su labor anual que nos ha presentado hoy y que nos permite analizar la situación y la relación entre los ciudadanos y las administraciones públicas desde el punto de vista, siempre imprescindible, de los derechos fundamentales y las libertades públicas...

El señor **PRESIDENTE**: Señoría, termine, por favor.

El señor **BATLLE FARRÁN**: Termino, señor presidente. Se lo agradecemos, lo cual no significa que no cuestionemos su efectividad; una efectividad que debe corregirse a base de la reforma necesaria.

Muchas gracias.

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

Por el Grupo Parlamentario Socialista, tiene la palabra la senadora Andrés.

La señora **ANDRÉS PRIETO**: Gracias, presidente.

En primer lugar, y en nombre del Grupo Parlamentario Socialista, me gustaría agradecer la compatencia del alto comisionado de las Cortes Generales, don Enrique Múgica.

Como cada año, el informe anual nos muestra una radiografía sobre la situación de las relaciones entre los ciudadanos y las administraciones públicas. Dadas las circunstancias vividas a lo largo del año 2008, marcadas por una profunda crisis económica, resulta, si cabe, más necesario, respaldar la labor de garantía de los derechos de las personas, siendo imprescindible redoblar la vigilancia en la protección de los derechos y libertades fundamentales mediante la eliminación de las causas de desigualdad y discriminación allá donde se produzcan.

La labor del informe de mostrarnos el comportamiento de las administraciones públicas en la gestión de los servicios que se ofrecen a los ciudadanos se traslada sobre el papel como una serie de datos, estadísticas, números y tablas, cuyo análisis no puede hacerse sino de una manera global y subjetiva, haciendo hincapié en aquellas materias que, tras la lectura del informe, nos causan especial preocupación.

Permítanme, señorías, que, antes de entrar a valorar algunos aspectos del presente informe, felicite a la institución del Defensor del Pueblo por el informe monográfico que elaboró sobre los centros de internamiento de menores. Tenemos la esperanza de que en el correspondiente seguimiento se compruebe que las deficiencias y los abusos detectados

en algunos centros quedan subsanados. Nuestro país no se puede permitir la mínima sospecha sobre prácticas poco éticas con menores, especialmente cuando esas prácticas vienen originadas desde centros tutelados por la Administración Pública.

Entrando ya en el informe, quiero valorar positivamente su minuciosidad en cuanto al número de quejas, actuaciones de oficio y recomendaciones realizadas, así como su estado de tramitación. Estos datos sirven, sin duda, para evaluar la intensidad del trabajo realizado por la institución.

El Grupo Parlamentario Socialista ha demostrado en este aspecto un escrupuloso respeto a todos los términos contenidos en el informe, nos gusten más o menos sus conclusiones. Cómo no, estamos de acuerdo en la necesidad de modernización y agilización de la justicia; cómo no, estamos de acuerdo en las políticas de integración, coordinación y prevención de riesgos en nuestras prisiones; y, cómo no, estamos, sobre todo, de acuerdo en que la sanidad tiene que seguir siendo pública y universal, y pedimos especial vigilancia a la externalización de servicios sanitarios, motivo de múltiples quejas tanto individuales como colectivas.

También nos gustaría que esa minuciosidad se trasladara a la hora de explicar la motivación de las quejas en aquellos servicios cuya competencia es compartida. Instrumentos, hay; es cuestión de poner en marcha mayores cauces de colaboración horizontal entre el Defensor del Pueblo y sus homólogos territoriales, y me refiero a las quejas relativas a la renta de emancipación juvenil y a la aplicación de la Ley de dependencia.

No nos parece justo ni serio que la conclusión a la que se llega en cuanto a la aplicación de la Ley de dependencia se limite a la afirmación de que la instauración de un derecho recientemente constituido ha creado elevadas expectativas. No nos parece serio que se traslade a todo aquel que lea este informe esa percepción tan pobre de lo que para el Grupo Parlamentario Socialista constituye un hito en política social; y no nos parece justo que se intente meter en el mismo saco la actuación del Gobierno de España, el cual está haciendo un importante esfuerzo para implantar este derecho, y la actuación de algunas de las comunidades que más quejas acumulan a este respecto por intentar ralentizar la aplicación de la ley exclusivamente con criterios partidistas. Sirva como ejemplo el recurso admitido por el Tribunal Constitucional, e interpuesto por el Defensor del Pueblo contra la Generalitat Valenciana, por la disposición aprobada por esta comunidad, estableciendo el silencio administrativo como negativo en la resolución de ayudas a la dependencia en un intento de acabar con el retraso acumulado por esta comunidad a la hora de valorar las peticiones de los ciudadanos.

El Grupo Parlamentario Socialista considera que la institución del Defensor del Pueblo debe ser especialmente beligerante en el cumplimiento de las funciones de las administraciones públicas a la hora de instaurar nuevos derechos de ciudadanía, en especial, cuando esos derechos afectan a colectivos con necesidades especiales; y si la institución del Defensor del Pueblo en estos casos tiene que erigirse como el elemento incómodo para los gobiernos, ese es y debe ser su papel. Pero como quiera que una de las funciones del Defensor del Pueblo corresponde a la supervisión de las actuaciones de las administraciones públicas, y como entendemos que cuando las quejas son admitidas a trámite significa que hay indicios suficientes de un funcionamiento anómalo de la Administración, consideramos que el tirón de orejas a estas administraciones que han incumplido el deber de responder a los requerimientos del Defensor del Pueblo, o que hacen caso omiso de sus recomendaciones, no debería limitarse únicamente a su reflejo en un informe anual, sino que debería ser más público y más mediático, siendo conscientes de que esta institución, tal como está regulada ahora, tiene más *autoritas* que *potestas*. Sería bueno, por tanto, buscar una fórmula que sacara los colores a los gestores de estas administraciones que sistemáticamente están incumpliendo.

Se trata con ello no de sacar a relucir los males de la patria, sino de poner de manifiesto las deficiencias que deben subsanarse con objeto de mejorar la convivencia y facilitar el ejercicio de esos derechos fundamentales.

Señorías, el Grupo Parlamentario Socialista tiene la firme convicción democrática del funcionamiento no viciado de las administraciones públicas. Apelamos a ello como pilar fundamental de la calidad democrática de nuestro país; pero no sólo de cara a su actuación con los ciudadanos, sino en el ejercicio de sus potestades representativas en la sociedad.

Por ello, en mi condición de senadora socialista y en el marco de este debate, no puedo bajarme de esta tribuna sin condenar enérgicamente lo que, a juicio de nuestro grupo, supone un atropello a la democracia: el retraso voluntario, partidista y malintencionado de la Comunidad Autónoma de Valencia en la no designación de una senadora del Partido Socialista. (*Aplausos en los escaños del Grupo Parlamentario Socialista.*) Ese es el ejemplo que los gestores de una Administración Pública dan a sus ciudadanos; un ejemplo que bien pudiera valer para una actuación de oficio del Defensor del Pueblo en cuanto se está negando la representación reconocida por la Constitución Española, vulnerando los más elementales principios democráticos.

Desde luego, este tipo de conductas nos demuestra que esta institución del Defensor del Pueblo sigue siendo enormemente necesaria en estos tiempos.

Muchas gracias. (*Aplausos en los escaños del Grupo Parlamentario Socialista.*)

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

Por el Grupo Parlamentario Popular, tiene la palabra la senadora Contreras.

La señora **CONTRERAS OLMEDO**: Gracias, señor presidente.

Señorías, en primer lugar, un año más quiero dar las gracias al señor Múgica, en nombre de mi grupo, a sus adjuntos, señora Cava de Llano y señor Aguilar, así como a todo el personal de la defensoría.

En mi intervención del pasado año sobre el informe del 2007 mostraba mi acuerdo con el representante de CiU, señor Maldonado, mejor dicho, mi desacuerdo por la ausencia del señor Múgica en el debate en este hemicycle, por lo que estamos hablando esta tarde de un defensor del pueblo virtual.

Hoy no puedo tampoco dejar de mostrar mi malestar porque no esté aquí durante el debate el señor Múgica oyendo lo que los portavoces decimos respecto a este informe anual.

Respecto a la valoración del informe de 2008, hay calificaciones que repetimos año tras año, y no se puede dejar de señalar que esta fotografía fija de la realidad actual de la sociedad española está calificada en el informe de una manera exhaustiva, densa, prolija y rigurosa. Pero, además, este año es espectacular, señorías, el incremento de ciudadanos que acudieron durante el año 2008 a presentar sus quejas a la defensoría del pueblo: 92.388 frente a los 38.000 del año 2007; nada más y nada menos que un 138% más. También se han incrementado las actuaciones de oficio, un 37%, lo cual denota el dinamismo de la institución.

En cuanto a la clasificación de las quejas, según el sector de actividad administrativa, destaca la alta cifra de quejas colectivas en materia de Hacienda y de gestión tributaria sobre los borradores del IRPF, así como quejas individuales referidas a las telecomunicaciones y las presentadas constantemente por los funcionarios y empleados públicos sobre sus estatus y sus condiciones de trabajo. Como resultado de todo este informe de investigación del Defensor del Pueblo se formularon un total de 432 recomendaciones, de las cuales —esto es lo importante— hay 125 recomendaciones, 190 sugerencias, 113 recordatorios y 4 advertencias que creemos que deben ser tenidas en cuentas por las distintas administraciones competentes.

La pasada semana decíamos en la comisión que el informe es una radiografía del funcionamiento incorrecto y anómalo de la Administración Pública española y quizá este año sea también la Administración de Justicia la que en particular se lleve el número uno en cuanto a mal funcionamiento. Sería

muy interesante que los responsables de la Administración de Justicia dedicaran un par de horas a leer este informe.

Voy a leer simplemente un párrafo de este informe que me parece demoledor, con la tibia esperanza de que el próximo año en el informe del Defensor del Pueblo alguna de estas carencias hayan sido subsanadas. Dice así: En el orden jurisdiccional penal, exceso de carga de trabajo, falta de medios materiales, escasez de personal, excesiva movilidad de la plantilla de funcionarios de justicia, deficiente formación y experiencia del personal interino, falta de instrumentos informáticos adecuados a las particularidades del proceso penal, imposibilidad de interconexión de las bases de datos de la Fiscalía y los juzgados a fin de intercambiar la información imprescindible sobre los hechos y los procesos incurso en los procedimientos de instrucción y ejecución. No me digan que no es demoledor como para no actuar inmediatamente dentro de la Administración de Justicia. Esto es lo que realmente preocupa a los ciudadanos y tanto les preocupa que surgen iniciativas populares en la calle cuando recogen firmas para la modificación de determinadas leyes, cuando se produce una gran alarma social por determinados delitos y su falta de penas. Sería imperdonable no poner hoy aquí de manifiesto la urgente necesidad de modernización, de dotación de medios y recursos económicos del tercer pilar del Estado para que funcione bien y sea de este siglo y no del siglo pasado.

Siendo mi grupo el último en intervenir, la mayoría de los aspectos más relevantes contenidos en el informe ya han sido analizados por los portavoces que me han precedido en el uso de la palabra. Por ello, solo me detendré en algunos que para el Grupo Parlamentario Popular tienen especial relevancia y no voy a reiterar todos.

Señorías, de manera telegráfica. Quejas que inquietan, y mucho, a los ciudadanos: la administración tributaria; quejas sobre los constantes errores de los borradores del IRPF, aunque aquí en esta Cámara la señora vicepresidenta segunda y ministra de Economía y Hacienda ha negado vez tras vez el mal funcionamiento de este servicio que contrasta, sin duda alguna, con el autobombo que aparece en la publicidad televisiva todos los días sobre el Ministerio de Economía y Hacienda, Gobierno de España. Violencia de género, la gran lacra de delitos que no para de crecer y crecer, con y sin Ministerio de Igualdad. Y lo que es peor aún, ya nos estamos acostumbrando a ver en cada telediario, en cada noticiero, una víctima más; como digo, con Ministerio de Igualdad o no, con una línea telefónica de desahogo de la ministra Aído, o con un nuevo modelo de masculinidad o sin él, sigue aumentando y aumentando esta lacra de nuestra sociedad. Quejas sobre la administración penitenciaria cuyo incremento de población

respecto al año anterior ha sufrido uno de los mayores aumentos durante los últimos tiempos. Estamos hablando nada menos que de 73 589 internos. Quejas sobre centros de internamiento de extranjeros, sobre todo en las islas Canarias y sobre sus situaciones de reagrupación familiar. Quejas sobre el Registro Civil. Hemos visto, y hemos atendido de una manera alarmante, cómo determinados delincuentes obtienen su DNI de manera inmediata, mientras que el resto de los ciudadanos tenemos que esperar días y días hasta obtener una cita previa y soportar los retrasos correspondientes.

Y qué decir, señorías, aunque a la portavoz del Grupo Socialista le moleste, del incremento de quejas sobre los asuntos sociales. De entrada, es un ministerio que no saben ustedes dónde poner, si con el Ministerio de Trabajo e Inmigración, si con el Ministerio de Educación o con el Ministerio de Sanidad y Política Social. Lo que sí comprobamos es que el incremento de quejas por la aplicación de la Ley de dependencia está llegando a límites insospechados, debido a la frustración de los ciudadanos por las falsas expectativas creadas y por la baja dotación que el Gobierno de la nación ha dado a esta ley, más notable aún en un momento de aguda crisis económica, cuando se acentúa la necesidad de mejorar los recursos de asistencia social tanto para personas en situación de dependencia social como para las que se encuentran en situación de indigencia, grupo social que ha crecido exponencialmente el pasado año. Asimismo, señorías, se ha producido un brusco deterioro de la economía, con un incremento más que notable del número de parados.

Por otra parte, también se han presentado quejas por la modificación en la tarificación del consumo eléctrico, desde que en el año 2008 se eliminó de un plumazo la tarifa nocturna bonificada a la que se habían acogido muchos usuarios, con el consiguiente gasto para adecuarse a esa tarifa nocturna.

Señorías, a grandes rasgos, estos son los asuntos expuestos en el informe de 2008 presentado hoy en esta Cámara, informe que considero de obligada lectura para los responsables de las administraciones públicas aquí mencionadas.

Señores del Grupo Socialista, hay que atender al Defensor del Pueblo, no basta solo con conocer los problemas que nos va repitiendo año tras año, sino que hay que buscar soluciones, hay que gobernar. Ustedes, que sustentan al Gobierno de la nación y al señor Zapatero, deben también instar a ello a las distintas administraciones públicas competentes.

Hoy también se ha puesto sobre la mesa el debate acerca de la necesidad de modificar esta institución, que probablemente debería adaptarse a los tiempos, para lo que sería conveniente su impulso. No obstante, el funcionamiento de las administraciones públicas sería peor, sin duda alguna, si no

existiera la defensoría del pueblo. El papel de la defensoría del pueblo se ha debatido y es evidente, pero el prestigio de la institución y su gran calado en nuestra sociedad está fuera de toda duda. Por lo tanto, no debemos crear una frustración en los ciudadanos que recurren al Defensor del Pueblo como última instancia para resolver sus problemas.

Finalizo como comencé, señorías, felicitando y agradeciendo a la defensoría el espléndido trabajo realizado en pro y defensa de los derechos y libertades de todos los ciudadanos, fundamentalmente en cuanto al principio de igualdad de los derechos y deberes...

El señor **PRESIDENTE**: Señoría, ruego termine.

La señora **CONTRERAS OLMEDO**: Finalizo, señor presidente.

... con independencia del sexo, de la raza, del color y del lugar en el que residamos los españoles.

Muchas gracias, señor presidente. *(Aplausos en los escaños del Grupo Parlamentario Popular en el Senado.)*

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