



ASAMBLEA REGIONAL DE MURCIA

DIARIO DE SESIONES PLENO

Año 2011

VIII Legislatura

Número 10

SESIÓN CELEBRADA
EL DÍA 2 DE NOVIEMBRE DE 2011

ORDEN DEL DÍA

(2.ª REUNIÓN)

V. Comparecencia del Defensor del Pueblo para presentar el informe anual de dicha institución correspondiente al año 2010.

SUMARIO

Se reanuda la sesión a las 17 horas y 15 minutos.

V. Comparecencia del Defensor del Pueblo para presentar el informe anual de dicha institución correspondiente al año 2010.

El señor Ruiz Abellán, Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, expone el informe de dicha institución 477

En el turno de fijación de posiciones, intervienen:

El señor Abellán Martínez, del G.P. Socialista..... 486

El señor Pujante Diekmann, del G.P. Mixto..... 490

El señor Sánchez-Castañol Conesa, del G.P. Popular..... 492

Se levanta la sesión a las 18 horas y 35 minutos.

SR. CELDRÁN VIDAL (PRESIDENTE):

Señorías, se reanuda la sesión.

Como saben sus señorías, la segunda parte de este Pleno sustanciará la [comparecencia ante la Cámara para la presentación de su informe anual de gestión del Defensor del Pueblo](#).

El señor Ruiz Abellán tiene la palabra.

SR. RUIZ ABELLÁN (DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA REGIÓN DE MURCIA):

Muchas gracias, presidente.

Señorías, buenas tardes a todos.

Por segunda vez comparezco ante esta Cámara parlamentaria para cumplir con un mandato legal, la aplicación del artículo 34 de la Ley 6/2008, del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, que prescribe la presentación en el primer trimestre del año del informe de la gestión realizada en el año anterior, lo que cumplimenté el pasado día 30 de marzo, y al mismo tiempo ordena mi comparecencia ante esta Cámara para exponer un resumen del mismo.

Esta comparecencia, tan retrasada en el tiempo debido a la celebración de las elecciones autonómicas y municipales del pasado 22 de mayo, con la consiguiente suspensión de la actividad de esta Cámara, puede dar la sensación de parecer fuera de tiempo y desactualizada. Sin embargo, el hecho de encontrarnos a final del año 2011 nos va a permitir actualizar información que, correspondiendo al pasado ejercicio, no ha tenido el recorrido esperado, y me estoy refiriendo a determinadas respuestas o silencios administrativos que en cierta medida modifican la información contenida en el informe anual completo en relación con la actitud de alguna Administración hacia nuestra institución.

En esta intervención como Defensor del Pueblo daré cuenta de la actividad realizada en el pasado año, y lo haré refiriéndome de forma resumida a los aspectos fundamentales recogidos en dicho informe anual, informe que, por ahorro de costes, este año solo se han entregado algunos ejemplares del informe completo en soporte papel a los representantes de los grupos parlamentarios, y un resumen del mismo ha sido entregado a sus señorías con un CD que contiene, eso sí, el informe completo.

En primer lugar, informaré brevemente sobre el funcionamiento de la institución y la labor de difusión y proyección hacia la sociedad, y posteriormente me referiré a datos cuantitativos de las quejas recibidas que puedan resultar de su interés.

Y en segundo lugar, a la supervisión de la actuación de la Administración, que al ser el aspecto más amplio y relevante del informe, lo dividiré en los siguientes apartados específicos: uno, materias sobre las que versan las quejas recibidas; dos, quejas inadmitidas y razones de su inadmisión; tres, quejas admitidas, dentro de las cuales se encuentran: a) quejas en las que no ha sido necesario emitir una resolución porque la mera intervención de este comisionado o su mediación ha determinado la solución del conflicto; b) resoluciones emitidas que hacen referencia a los recordatorios de deberes legales, recomendaciones, sugerencias y advertencias que se remiten a las administraciones públicas tras la investigación de una queja para corregir una presunta situación de vulneración de derechos fundamentales; y c) respuestas y diligencia de las administraciones públicas en la contestación a los requerimientos de este alto comisionado de la Asamblea Regional.

Por último, me propongo cerrar esta intervención refiriéndome a los cambios y mejoras producidos en el funcionamiento de la Administración como consecuencia de la actuación de esta institución.

Funcionamiento de la institución, recursos humanos y contribución a la reducción del déficit público:

En el año 2010 (concretamente a finales del mismo) se procedió al traslado de la institución a dependencias propiedad de la Comunidad Autónoma sitas en la calle Alejandro Séiquer, donde ante-

riormente desempeñaba su trabajo el Consejo Jurídico de la Región de Murcia. Estas nuevas dependencias ahorran en gasto corriente al no tener que pagar canon de arrendamiento y ofrecen, a su vez, mejores condiciones para la prestación del servicio público de atención a la ciudadanía.

Asimismo he de decir a sus señorías que durante el ejercicio 2010, segundo año de funcionamiento, se completó la contratación del personal previsto en la plantilla aprobada por la Mesa de esta Cámara ante el incremento del número de quejas recibidas, más del 32%, con un asesor más y un informático. Con estas incorporaciones se ha conseguido dar un gran impulso en la tramitación, gestión y resolución de las quejas que han presentado los ciudadanos, y también se ha conseguido por otra parte una gran autonomía de la gestión y del servicio informático.

Nuestra institución se ha hecho eco también de todas las medidas dispuestas a nivel estatal y regional en lo relativo a la contención del déficit público, aplicándose con efecto de 1 de junio de 2010 los ajustes económicos establecidos por la Ley 1/2010, de 28 de junio, por el que se adoptaron medidas extraordinarias para la reducción del déficit público.

Difusión de la labor de la institución entre los ciudadanos y colectivos sociales:

La labor de comunicación desarrollada por la institución del Defensor del Pueblo a lo largo de su segundo año de funcionamiento está directamente relacionada con dos objetivos fundamentales: intensificar la relación con las instituciones y daros a conocer a la opinión pública, promoviendo la cercanía al ciudadano con el fin de facilitar la llegada de quejas y reclamaciones.

La labor de las relaciones institucionales se ha desarrollado de manera personal por mi parte a través de reuniones con autoridades, colectivos sociales, prescriptores y líderes de opinión de la Región de Murcia. Dentro de esta labor de comunicación he mantenido más de 55 entrevistas en los distintos medios de la región; asimismo a lo largo del pasado año hemos realizado una campaña de comunicación en los dos periódicos de mayor difusión de la región para dar a conocer un nuevo servicio de atención ciudadana, el teléfono gratuito 900700030, y con esta línea de contacto con la institución los particulares pueden consultar cualquier tema relacionado con sus derechos y recibir el asesoramiento oportuno si consideran que en su relación con las administraciones públicas ha habido un mal funcionamiento.

En cuanto a los mecanismos que se han puesto en marcha para facilitar la proximidad del ciudadano con el Defensor del Pueblo, se ha creado una nueva página web más ágil, que permite el envío de sugerencias, así también como manifestar el grado de satisfacción por la atención recibida y el resultado obtenido y que nos ha permitido tener un conocimiento de primera mano de aquellos aspectos que pueden mejorar el funcionamiento de nuestra institución.

En este sentido, se emitió una encuesta de satisfacción a los ciudadanos que nos habían presentado alguna queja: más de tres cuartos de los encuestados, un 75,4%, valoraron la atención recibida por parte de la institución como buena o muy buena; además, el 60% se encuentra satisfecho con el proceso de tramitación y resolución de su queja; en cuanto a los principales motivos de insatisfacción, que también los hay, se encuentra en primer lugar en la tardanza de la Administración en responder a nuestras peticiones de información o también en el no cumplimiento de la resolución del Defensor del Pueblo por la Administración afectada que hubiera dado respuesta y solución a la queja que nos llegó.

Por lo que respecta en las colaboraciones con colectivos, asociaciones y agentes sociales, he de decir que hemos vivido un año especialmente intenso en cuanto a las relaciones con los grupos sociales más vulnerables. El impacto de la actual crisis económica ha tenido su reflejo en la actividad de nuestra institución a través de las consultas y quejas recibidas.

El déficit público conlleva retrasos en los pagos y riesgo de recortes en las partidas presupuestarias que caracterizan el modelo del Estado del bienestar social (sanidad pública, educación, dependencia, ayudas de renta básica de emancipación o rentas básicas de inserción, etcétera). Han sido numerosas las reuniones con colectivos que han expuesto al Defensor sus demandas. Por hacer un recorrido de forma somera, les mencionaré la Asociación Unificada de la Guardia Civil, la Funda-

ción Secretariado Gitano, la Fundación de Ayuda Asistencial a Jesús Abandonado, la Federación de Asociaciones Murcianas de Personas con Discapacidad Física u Orgánica, la Unión Democrática de Pensionistas, etcétera.

Entre los colectivos más vulnerables también han solicitado el amparo del Defensor del Pueblo, entre otros, la Asociación Murciana de Apoyo a la Infancia Maltratada, la Asociación de Paraplégicos y Grandes Discapacitados Físicos, la Fundación Diagrama o la Plataforma en Defensa de la Ley de Dependencia, sin olvidar por otra parte las visitas realizadas a las residencias de mayores y centros de acogida de menores.

Mención aparte merece la sólida red de relaciones de colaboración establecida con otras defensorías autonómicas: en el mes de abril celebramos en Murcia el taller nacional “el impacto de la crisis económica en el sector de la vivienda y su repercusión sobre las familias y las personas”. En este encuentro participaron todos los representantes o representantes de todos los defensores autonómicos y el Defensor del Pueblo de España; también organicé, con la asistencia de mis homólogos de La Rioja y Navarra, una jornada de análisis sobre la actividad y competencias de los Defensores del Pueblo autonómicos, organizada conjuntamente con el Colegio Oficial de Ciencias Políticas y Sociología de la Región de Murcia, y celebrada en la propia Universidad de Murcia.

En las fechas de presentación de este informe, no quiero dejar pasar la catástrofe acaecida en Lorca el pasado 11 de mayo, en que un movimiento sísmico ocasionó la pérdida de nueve vidas humanas y centenares de heridos. Esta institución ha querido estar presente desde el minuto cero en el lugar de los hechos, desplazándose a la ciudad el día inmediatamente posterior al terremoto y en otra ocasión, recabando continuamente toda la información sobre las políticas y actuaciones públicas que se han ido implementando desde aquel día para dar a la dramática situación de los afectados.

Desde aquí y en este foro he de manifestar mi preocupación por los retrasos producidos, pidiendo la mayor coordinación posible entre todas las administraciones, y también entre éstas y las entidades financieras para poder ayudar eficazmente a los damnificados que han perdido su vivienda o locales de negocio.

La alteración de los servicios públicos fundamentales como la educación y la sanidad, y en este caso el derecho a la vivienda, exigen que desde esta tribuna se pida la agilización de la recepción de las ayudas e indemnizaciones, considerando asimismo necesaria la intermediación de los poderes públicos con las entidades financieras, de forma que permita la reparación o reconstrucción de la vivienda a pesar de que no haya sido definitivamente saldado el crédito hipotecario existente.

La actuación de estas entidades debe ser adecuada a la magnitud de la situación creada por el terremoto en Lorca y favorecer la solución de numerosos problemas personales y familiares, así como la reactivación de la actividad económica.

Y entramos en el capítulo de supervisión de la Administración:

En el segundo año de funcionamiento de nuestra institución, se han recibido un total de 828 quejas, de manera que las reclamaciones de los ciudadanos se han incrementado un 32%, como he dicho anteriormente, en relación con el año anterior. Este incremento de expedientes iniciados se puede entender como consecuencia de un mayor conocimiento de la institución y, en cierta medida, un respaldo por parte de los ciudadanos de la Región de Murcia a nuestra gestión, ya que las quejas y reclamaciones recibidas demuestran la confianza que cada uno de ellos ha depositado en nuestra labor y en nuestra capacidad para resolver su problemática.

A continuación les proporciono un breve resumen de datos cuantitativos, de los que en el informe anual encontrarán un mayor grado de concreción y detalle, y que podrían interesar a sus señorías.

El número de quejas, como he dicho anteriormente, 828. Quejas inadmitidas 131, un 15,8% del total. Los motivos han sido por no aportación de documentación, por tratarse de cosa ya juzgada o en trámite judicial, por no haberse dirigido previamente a la Administración, por no ser de nuestra competencia o por tratarse de conflictos jurídico-privados.

Las quejas admitidas han sido 697, un 84,2% del total de las presentadas. De éstas se han resuel-

to, por mediación o por otras causas, 477. Además se han remitido 119 a otras defensorías españolas, por ser de su competencia. Las restantes han dado lugar a 101 resoluciones, que incluyen 75 recordatorios de deber legal, 52 recomendaciones y 12 sugerencias.

De las administraciones se recibieron 84 respuestas a estas 101 resoluciones, con una aceptación total 61 de ellas, con una aceptación parcial 10 de ellas, y sin aceptación, con la debida justificación como manda la ley, 13, que supone un 15%. Es decir, el 85% de las resoluciones contestadas hasta la fecha han sido prácticamente aceptadas por las resoluciones.

En cuanto a las administraciones afectadas por las quejas de los ciudadanos, la Administración autonómica representa el 38% del total; la Administración local, el 42%, y otros organismos, el 18%. Por municipios, el mayor número de quejas proviene del término municipal de Murcia, seguido de Cartagena, y en tercer lugar Mazarrón.

Los expedientes que se han resuelto sin necesidad de emitir una resolución han sido 477. Destaco que en numerosos casos no ha sido necesario finalizar el expediente con una resolución, sino que en el trámite de petición de información al organismo o Administración competente, ésta ha mostrado su interés por colaborar con el Defensor del Pueblo y ha resuelto el problema objeto de la queja.

Mediante mediación se han solucionado numerosas quejas, la mayor parte de ellas relacionadas con prestaciones de dependencia y otras muchas referidas a adecuación de vías públicas, accesibilidad, molestias por ruido, defectos procedimentales en los expedientes y otras demandas ciudadanas.

Hay que destacar la colaboración que los distintos organismos han prestado al desempeño de nuestro trabajo, tanto en la labor de investigación, cuando se han reclamado informes sobre los asuntos objeto de la queja, como en la aceptación de la mayoría de las 139 recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deber legal enviados a las distintas administraciones en las 101 resoluciones a las que nos hemos referido.

En cuanto a las materias que han sido objeto de queja, y refiriéndonos a las más significativas, hemos de destacar:

En bienestar social y políticas sociales en general se han duplicado las reclamaciones con relación al año anterior. La gran mayoría de ellas proceden de ciudadanos que intentan tramitar prestaciones y servicios derivados de la Ley de Dependencia. También hay reclamaciones por dilaciones en la tramitación y retrasos en el pago de dichas prestaciones. En algunos casos las quejas se vinculan a solicitudes de entrada de familiares en residencias o al cambio a otra más próxima al domicilio o entorno familiar. También se presentaron casos de ciudadanos que querían compatibilizar la asistencia a centros de día con una ayuda económica y quejas relacionadas con la eliminación de ayudas sociales municipales de asistencia a domicilio una vez otorgada la prestación por cuidados en el entorno familiar de la Ley de Dependencia.

Otras reclamaciones se refieren a la minoración de ayudas sociales municipales para subsistencia. Se han presentado casos de padres y madres separadas y en paro que no pueden atender a sus hijos, y de familias enteras que van al desahucio por no disponer de suficientes ingresos.

En materia de desahucios, tras recibir multitud de quejas ciudadanas, he pedido a través de los medios de comunicación una mejor información a los ciudadanos en materia de hipotecas, e incluso una modificación de la normativa de forma que la regla general sea que la garantía se circunscriba al bien inmobiliario.

En cuanto a empleo público, también se ha detectado un incremento de quejas por la paralización o reducción de la oferta pública de empleo, probablemente debido a recortes presupuestarios. Otras quejas lo han sido por la ausencia de transparencia y de procedimientos objetivos en la provisión de puestos de trabajo o por la deficiente gestión de las listas de espera.

Los asuntos relacionados con medio ambiente incluyen quejas relacionadas con contaminación acústica, salud ambiental y contaminación atmosférica. Sólo las quejas asociadas a emisiones acústicas excesivas sufridas por nuestros ciudadanos supone el 78,64% de este epígrafe.

Los temas relacionados con familia y menor también han tenido una especial relevancia durante

el año 2010, en el que se ha incrementado el número de quejas recibidas, lo que afianza el compromiso del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia como garante cualificado de los derechos del menor. En este sentido se han recibido en esta institución 33 quejas, caracterizándose todas ellas por lo sensible de los asuntos a tratar, debiendo entrar a conocer en alguno de los casos sobre cuestiones que afectan a la privacidad de las familias y de sus integrantes, y que se refieren a disconformidades de tratamiento médico o farmacéutico otorgado sin el consentimiento de alguno de los dos progenitores separados, impago de subvenciones en materia de vacunas y quejas derivadas de la lentitud de los juzgados en el tema de pensiones o disconformidades con la custodia de alguno de los progenitores.

Por otra parte, gran parte de las quejas que nos llegan están relacionadas con los bienes y servicios públicos que ofrecen las entidades locales. Los ayuntamientos son los encargados de velar por una adecuada prestación de los servicios públicos exigidos por la normativa vigente: alcantarillado, transportes, parques infantiles, recogida de basuras, limpieza viaria, etcétera. Unos servicios que no siempre se cumplen, así como aspectos relacionados con servicios sociales y sus prestaciones o la movilidad por sus calles de personas discapacitadas o con movilidad reducida. Para ello tienen que colocar rampas, salvar obras, etcétera, como les hemos recordado en numerosas resoluciones. También deben garantizar la calidad de vida de sus vecinos, y medioambientalmente controlar los ruidos, olores, pintadas en las calles, etcétera.

En cuanto a los equipamientos que ofrecen los ayuntamientos, éstos tienen que ser disfrutados por todos, que no se produzcan distinciones entre ciudadanos de primera y ciudadanos de segunda. A los ayuntamientos hemos enviado numerosas resoluciones relacionadas con tributos, como por ejemplo el cobro del IBI y la regulación de las tarifas de consumos involuntarios, entre otros asuntos.

Resoluciones emitidas. De las 828 quejas tramitadas se han elaborado más de un centenar de resoluciones, que incluyen a su vez 52 recomendaciones, 75 recordatorios de deber legal y 12 sugerencias. Las resoluciones que les explicaré, estructuradas por ámbitos competenciales, son, pues, la respuesta y solución que hemos dado al conjunto de quejas llegadas a esta institución a lo largo del año 2010 que finalmente han necesitado de la decisión del Defensor del Pueblo. Una respuesta que, así lo hemos procurado, ha tenido presente en todo momento ese deber expresado en el preámbulo de nuestra ley, de velar por la garantía de los derechos de las personas y el funcionamiento transparente y eficaz de la Administración pública.

En materia de bienestar social, y en particular dependencia, relatamos en el informe anual del año 2009 el carácter relativamente reciente de la entrada en vigor de la Ley 39/2006, 14 de diciembre, el desconocimiento generalizado por la ciudadanía de los requisitos necesarios para su otorgamiento y, en general, de la deficiente estructuración de la organización administrativa para atender el enorme número de solicitudes recibidas.

Por ello, pedíamos a la Administración competente la aprobación urgente de la normativa que desarrollara y aplicara en la Región de Murcia la ley básica estatal, agilizando la emisión de informes por los órganos preceptivos, en cuya sede los borradores de los textos legales se encontraban en fase de tramitación.

En concreto, se pedía la aprobación de una norma que regulara el procedimiento de tramitación de las prestaciones y servicios previstos en la ley estatal para los dependientes, con indicación del plazo de seis meses como máximo para la tramitación de todo el procedimiento de reconocimiento de grado y de prestación. Se pedía la aprobación de un decreto de compatibilidad, que permitiera que las familias no tuvieran que renunciar a llevar a sus familiares dependientes a centros de día para no perder la ayuda económica de cuidados en el entorno familiar, y la aprobación de un decreto de copago que tuviera en cuenta los ingresos económicos de las familias a la hora de otorgar la prestación, coadyuvando de esta forma a la sostenibilidad del sistema.

Tanto el decreto de copago como el de compatibilidad vieron la luz durante los meses de mayo y diciembre del año 2010 respectivamente, teniendo que esperar hasta mayo de 2011 para el decreto regulador del procedimiento.

Con motivo de los mismos se ha expuesto a la Consejería de Política Social y a la Oficina de Dependencia la necesidad de otorgarles, al menos al de compatibilidad, un carácter retroactivo, pues no es justo que los ciudadanos se hayan visto perjudicados por la tardanza de la Administración en aprobar una regulación que conceda prestaciones y servicios compatibles. Con fundamento en este razonamiento, se pidió a la Administración que la compatibilidad fuera real desde el momento de la solicitud del ciudadano, como ocurre cuando lo que se solicita es la ayuda principal a la dependencia.

También la tardanza en la resolución de los expedientes ha motivado nuestra intervención, haciendo una resolución en la que se recuerda, en relación a un gran número de expedientes relacionados en documento adjunto a la resolución, el deber de resolver en el plazo máximo de seis meses desde la solicitud del desinteresado.

Finalmente, también se ha requerido la instauración de un procedimiento por el que las personas ingresadas con carácter permanente en un hospital perteneciente al Servicio Murciano de Salud puedan ser valoradas para reconocimiento de grado de dependencia, y acceder así a las prestaciones del sistema sin solución de continuidad, aliviando la carga sanitaria y económica del Servicio Murciano de Salud, y facilitando a las familias el ingreso en la red de servicios del sistema de promoción de la autonomía y atención a la dependencia.

En cuanto a empleo público, como he explicado con anterioridad, el año 2010 se ha caracterizado por un incremento notable de las quejas, que ha derivado en diferentes advertencias que hemos remitido a los organismos competentes, relacionadas con la falta de transparencia en las oposiciones, fundamentalmente a la Administración local, donde en algunas ocasiones se ha puesto en tela de juicio el acceso en función de los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad.

En el ámbito del Servicio Murciano de Salud han sido numerosas las quejas presentadas por el deficiente sistema de provisión de puestos. Desde la Defensoría se ha señalado la necesidad de centralizar la selección desde la Dirección General de Recursos Humanos del Servicio Murciano de Salud, pues la cobertura desde los diferentes centros de trabajo perjudica la fiscalización del cumplimiento de las normas de objetividad y transparencia en la provisión.

También hemos detectado la necesidad de diferenciar, a la hora de su cobertura, como se hace en otras comunidades autónomas, entre vacantes de corta y larga duración, y ofertar estas últimas, las de larga duración, a los que habiendo obtenido anteriormente una de las de corta duración, tuviesen más derecho.

Por su parte, hemos pedido que las listas de provisión habrán de ser transparentes, publicadas y periódicamente actualizadas.

En cuanto a los procesos de selección, hemos señalado la necesidad de agilizar el desarrollo de los mismos, algunos con una duración superior a dos años, truncando la legítima finalidad por la que éstos se realizan y las expectativas de aquellos aspirantes que los superan. Para ello es necesario afectar más personal para la valoración de los méritos aportados en el caso de que el número de aspirantes haya determinado los retrasos o bien exigir el cumplimiento de las bases del procedimiento selectivo a los propios tribunales cuando el retraso sea imputable a éstos.

Asimismo, se ha postulado por la extensión de las ayudas sociales que están incluidas en el Plan de Acción Social, y que se extiendan al personal temporal del Servicio Murciano de Salud con idénticos derechos que al personal fijo.

En materia de concurso de méritos hemos recordado al Servicio Murciano de Salud el deber de no discriminar entre los distintos cuerpos sanitarios que prestan sus servicios en las competencias de Política Social, debiendo permitir el concurso no solo a facultativos de grado superior, que ya lo hacían, sino también con los de grado medio y auxiliar.

También entendemos que el trabajo autónomo o por cuenta propia ha de ser valorado en igual medida que el trabajo por cuenta ajena en el acceso a la condición de personal estatutario en el Servicio Murciano de Salud en una región como Murcia en la que el empleo autónomo participa de forma tan relevante en el tejido productivo.

Finalmente el respeto a la normativa en materia de cupos para personas discapacitadas habrá de ser observado no solamente en la oferta de empleo público sino en la provisión de personal interino o temporal, dando plenitud así al mandato legal previsto en el Estatuto de Empleado Público, al que deberá adecuarse en cada caso la normativa regional.

En materia de Hacienda pública, consideramos que la consejería competente en materia de hacienda ha de adaptar los plazos de prescripción previstos en la normativa regional a los cuatro años previstos en la Ley de Derechos y Garantías del Contribuyente y en la Ley General Tributaria. También hemos considerado una mala práctica administrativa que la Agencia Regional de Recaudación realice notificaciones sin trascendencia tributaria con la única finalidad de interrumpir la prescripción.

En materia recaudatoria ha habido que recordar a los ayuntamientos la imposibilidad de embargar salarios por deudas cuando éstos son inferiores al mínimo vital fijado legalmente, y con cierta frecuencia (a modo de ejemplo en Lorca) la conveniencia de introducir bonificaciones en el IBI cuando su cuantía se determina en función de la clasificación urbanística de la zona, pero carente de cualquier servicio determinante de la citada clasificación.

En materia de menores, en ocasiones las denuncias recibidas versan o versaban en ese año 2010 sobre maltratos, abusos, menores en situación de riesgo por desatención de los padres, etcétera. En ella nuestra actuación ha oscilado entre la petición de información a la consejería competente en materia de menores o a los servicios sociales del ayuntamiento en cuestión, solicitando copia íntegra de los expedientes a los efectos de comprobar si las decisiones adoptadas (tales como declaraciones de desamparo y retiradas de custodia) habían dado cumplimiento a los procedimientos y protocolos establecidos, procediendo en algunos casos incluso a tomar contacto directo con los niños, ya sea en los centros de menores a los efectos de comprobar las condiciones de asistencia o directamente oyendo a los menores en la propia institución. Así, por ejemplo, se ha solicitado a un juez de Familia que escuche a un niño por ser mayor de 12 años, y por otra parte en materia de adopción internacional se ha advertido a la consejería competente de la necesidad de proteger la cesión de datos de los menores y regular la posibilidad de acudir a más de una entidad colaboradora de la infancia para realizar los informes preceptivos.

En materia de educación, cultura y deportes, los ayuntamientos, en colaboración con la Administración educativa según los casos, deberán velar con más intensidad por la seguridad de los accesos a los centros educativos y también en los espacios dedicados a juegos, y habrá de prestarse un mayor apoyo a aquellos alumnos con necesidades educativas especiales.

En cultura, es necesario que se proceda a una concienciación del deber de los ayuntamientos de proteger su patrimonio histórico-artístico con carácter general y normativo mediante la aprobación de planes especiales de protección, y con carácter particular mediante restauración de los bienes en colaboración con la Dirección General de Bienes Culturales, o requerimiento a los propietarios para su conservación bajo sanción de ejecución subsidiaria o expropiación cuando éstos pertenecieran a particulares.

En materia de deportes, los ayuntamientos de Calasparra, Blanca y Cieza habrán de concesionar la actividad de aquellas empresas que se sirvan de elementos municipales para la práctica deportiva.

En cuanto a atención administrativa, recordamos o recomendamos que el silencio administrativo no sea una práctica frecuente en la resolución de expedientes, recordándose a las diversas administraciones -y muy especialmente a la Administración local- el deber de resolver las solicitudes en tiempo y forma; también hemos hecho recomendaciones pertinentes a varios ayuntamientos por la defectuosa tramitación seguida en los procedimientos de responsabilidad patrimonial; asimismo hemos advertido que los expedientes sancionadores deberán estar debidamente motivados, garantizándose la contestación individualizada y no genérica a las alegaciones de los presuntos infractores y el principio de presunción de inocencia, permitiendo la prueba en contrario sobre las actas de infracción emitidas por agentes de la autoridad.

En cuanto a justicia, el Colegio de Abogados de Murcia debe resolver en el plazo máximo de seis meses las quejas que se planteen en relación con sus colegiados.

En materia de asociacionismo vecinal, hemos recordado al Ayuntamiento de Molina de Segura que debe objetivar las bases de las subvenciones y ampliar éstas a más de una asociación.

Dentro del área de salud pública a su vez las recomendaciones son muy variadas: les traigo a sus señorías la resolución en la que este Defensor del Pueblo recuerda al Servicio Murciano de Salud el deber legal de respetar los plazos de acceso a las prestaciones del sistema sanitario público de la Región de Murcia, debiendo adoptar las medidas necesarias con el fin de informar al ciudadano del derecho contenido en el Decreto regional 25/2006, en virtud del cual puede, en determinados casos y en caso de la ausencia de atención en el plazo previsto, requerir asistencia en otro centro de su elección dentro del ámbito territorial de la Región de Murcia con cargo al Servicio Murciano de Salud.

A la Consejería de Sanidad y Consumo también se le envía una resolución en la que le recordamos el deber de hacer efectiva la Orden de 25 de mayo de 2007, emitida por este departamento, por la que se implanta un programa de atención bucodental para personas con graves discapacidades psíquicas, físicas o sensoriales.

En el mismo ámbito hemos hecho numerosas resoluciones con respecto a expedientes de responsabilidad patrimonial en materia sanitaria, que se encontraban paralizados por falta de emisión del preceptivo informe técnico valorativo del Servicio de Inspección Médica.

También se pide que los vecinos del Cañarico, personas mayores en su mayoría, puedan acudir al Centro de Salud de Sangonera La Verde, a pesar de no encontrarse dentro de su zona de salud, en atención a la cercanía y mejor comunicación con esta pedanía y la dificultad existente de acceso al nuevo centro de salud asignado; se requiere asimismo la aprobación de un protocolo que prevea la información a los dos progenitores en el supuesto de padres separados ante la prescripción de determinados fármacos a menores.

En cuanto a las quejas ocasionadas por retrasos en los pagos a proveedores de la Administración, la Consejería de Sanidad y Consumo se debe esforzar en que sus previsiones presupuestarias sean acordes con los gastos reales.

En materia de medio ambiente, en cuanto a contaminación acústica la Administración autonómica y las locales deben adaptar su normativa de ruido a la básica estatal, más exigente en materia de protección medioambiental; se recuerda a distintas corporaciones locales el deber de vigilancia de los niveles de ruido emitidos por locales de ocio, debiendo proceder a su clausura provisional en tanto éstos se adecuen al cumplimiento de la normativa vigente.

Recordamos que la Entidad de Saneamiento y Depuración de Aguas Residuales ha de realizar con urgencia determinadas obras de reparación, y a la Junta de Hacendados de la Huerta de Murcia el cumplimiento de sus deberes, consistentes en la vigilancia de las acequias para impedir usos ajenos a los prescritos, así como la limpieza de las mismas y demás obligaciones impuestas por la normativa vigente en su condición de corporación de derecho público.

En lo que respecta a bienes y servicios públicos, los ayuntamientos han de velar por una adecuada prestación de los servicios exigidos por la normativa vigente. La Administración local deberá garantizar la provisión de los servicios esenciales en las viviendas de nueva construcción, tales como abastecimiento eléctrico, insonorización, abastecimiento de aguas, etcétera, cuando han concedido cédulas de habitabilidad a las edificaciones sin comprobar previamente la concurrencia de las condiciones exigidas por la normativa vigente para residir en las mismas.

Las piscinas municipales deben ofrecer también franjas horarias de la tarde para la atención de personas discapacitadas; asimismo, el Ayuntamiento de Alcantarilla debe colocar una rampa para permitir la movilidad de persona con movilidad reducida; por su parte, es conveniente que por la Entidad Pública de Transporte se refuercen determinadas líneas de autobuses en tanto no se apruebe el plan de movilidad urbana.

Enunciando, como he hecho anteriormente, algunas de las resoluciones sobre bienes públicos,

hemos considerado necesario proceder a la resolución y a la dirección a los ayuntamientos del acondicionamiento de caminos públicos y de iluminación de determinadas calles.

En materia de abastecimiento de agua por las entidades concesionarias de la Administración local, es aconsejable regular deducciones en la cuota en caso de consumos involuntarios; respetar la normativa de consumidores y usuarios en cuanto a notificaciones fehacientes; y establecer tramos progresivos y no fijos fomentando el ahorro de agua y estableciendo bonificaciones para familias numerosas o cuando concurren circunstancias de orden social.

Respuestas de las administraciones:

Durante el primer año de funcionamiento de la institución, pudimos observar que los posibles incumplimientos obedecían no tanto a una voluntad intencionada de no colaboración, sino a un desconocimiento de nuestra institución, de su funcionamiento y de los plazos de respuesta.

Este año nuestras exigencias de cumplimiento se han elevado, procediendo a incluir en el epígrafe de “Administraciones que deben mejorar la colaboración con el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia” a aquellas que han excedido los plazos conferidos para emitir el correspondiente informe o no han contestado debida o razonadamente a los recordatorios de deberes legales, recomendaciones o sugerencias recibidas.

Entre las administraciones a las que les es exigible una mayor colaboración en el plazo para atender nuestros requerimientos, destacamos en la Administración autonómica a la consejería competente en materia de sanidad, que lamentablemente ha necesitado más de 19 meses para contestar una queja sobre presunto trato no humanitario a una paciente del hospital Virgen de la Arrixaca, 9 meses para justificar la no implantación del programa de Atención Bucodental para determinados discapacitados y 8 meses para informar un expediente sobre responsabilidad patrimonial.

Por lo que respecta a las entidades locales, al Ayuntamiento de Cartagena se le remitió una queja solicitando la declaración de zona acústica saturada en Cabo de Palos; el Ayuntamiento dilató su respuesta más de un año, remitiendo la información solicitada un año y un mes después del primer requerimiento.

Por su parte, el Ayuntamiento de Librilla, al que se reclamaba por el incumplimiento de pago de una factura relativa a un servicio prestado por el proveedor, fue requerido en agosto del año 2009 e informó en abril del año 2010.

Por lo que respecta a las administraciones a las que les es exigible una mayor colaboración en la contestación a las resoluciones, con relación a la Administración autonómica, la consejería competente en materia de política social excedió sobradamente el plazo de doce meses conferido para dar contestación a nuestra resolución sobre la articulación de una pasarela entre los enfermos crónicos dependientes y el sistema de prevención a la dependencia, o de diez meses a la resolución que recomendaba conceder retroactividad a la compatibilidad entre servicios y prestaciones de dependencia.

Por su parte, la consejería competente en materia de sanidad mantiene sin contestación a fecha de esta comparecencia una resolución del 8 de junio del año 2010 en la que pedíamos la adscripción de los vecinos del Cañarico al Centro de Salud de Sangonera la Verde.

Diez meses necesitó también la consejería competente en materia de educación para contestar a una resolución que recomendaba agilizar los trámites de autorización de una escuela infantil municipal, para así poder subvencionar a uno de sus alumnos que era discapacitado.

Entre las administraciones locales, el Ayuntamiento de Blanca no dio respuesta a una resolución sobre la concesión de subvenciones a los clubes deportivos, y el Ayuntamiento de Los Alcázares tardó diez meses en contestar la resolución sobre un expediente de responsabilidad patrimonial y la obligación de resolver de manera expresa los recursos planteados por los ciudadanos.

No puedo finalizar mi intervención sin hacer mención a los cambios que hemos apreciado directa o indirectamente en las relaciones de la Administración con los ciudadanos:

En materia de dependencia, la Oficina de la Dependencia ha aprobado la normativa a la que en su día urgió esta institución, ciñendo el plazo de resolución al marco legalmente establecido.

En materia de contaminación acústica, los ayuntamientos conocen mediante resolución que el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia no cesará hasta que cesen las emisiones molestas que pueden afectar a la salud de los vecinos, recomendando la clausura provisional en tanto se proceda a la insonorización o adopción de las medidas establecidas legalmente, medidas que han sido llevadas a cabo en numerosas ocasiones y por numerosos ayuntamientos.

En cuestión de tramitación procedimental, todas las administraciones, y en especial la Administración local, conocen que deben responder expresamente y en plazo todas las peticiones de los ciudadanos sin que el silencio negativo escude su deber de respuesta.

En empleo público, los aspirantes confían en que esta institución preguntará y solicitará la ampliación de información que sea precisa hasta que se corrija la situación por la que se haya privado de su derecho de acceso al empleo público en condiciones de igualdad.

En servicios esenciales o de interés general, como el servicio eléctrico, gasístico, comunicaciones o Internet, el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia intervendrá en defensa de los derechos de los ciudadanos sin que la interposición de un concesionario o empresa privada pueda mermar sus derechos.

En materia de justicia, las dilaciones y paralizaciones procesales serán puestas, como lo han sido, en conocimiento del presidente del Tribunal Superior de Justicia y/o de su fiscal jefe, solicitando su subsanación.

En materia de menores y derecho de familia, estamos al lado de los más desprotegidos, los niños, acudiendo directamente a los centros donde hayan podido estar internados y atendiendo sus demandas y necesidades.

En educación, no hemos reparado en dirigirnos a la Administración, centros de enseñanza, universidades, favoreciendo la convivencia y resolución de conflictos de la comunidad educativa.

Finalmente, hemos inspeccionado directamente calles, plazas y accesos públicos, constatando los hechos denunciados por los ciudadanos, exigiendo y consiguiendo de las administraciones su pronta reparación.

Por último, todas estas actuaciones se rebelan especialmente necesarias cuando la proximidad e inmediatez geográfica al problema, rapidez de actuación, ausencia de recursos económicos del afectado o cualquier otra circunstancia dificulta el acceso a los medios tradicionales de protección de derechos de los ciudadanos.

Muchas gracias, señorías, por la atención que me han dispensado.

(Aplausos)

SR. CELDRÁN VIDAL (PRESIDENTE):

Muchas gracias, señor Defensor del Pueblo.

Turno general de intervención de los grupos parlamentarios. Por el grupo parlamentario Socialista, tiene la palabra don Francisco Abellán.

SR. ABELLÁN MARTÍNEZ:

Con la venia del señor presidente.

Quiero que mis primeras palabras sean, como no podían ser menos, de agradecimiento, ya no solo por mandato legal sino por la amplia información, la detallada y prolija exposición que se ha hecho por parte de la institución del Defensor del Pueblo, y por tanto aprovecho no solo para darle la bienvenida y el agradecimiento al Defensor del Pueblo sino también al adjunto y a todo el personal que le acompaña esta tarde.

Además, estas palabras quiero que sean y se entiendan de forma sincera porque estamos curtidos en muchas batallas y siempre la bandera blanca ha imperado al final de nuestra relación. Por tanto,

creo que no hace falta hacer esfuerzos para demostrar que efectivamente ese reconocimiento y respeto es así.

Quiero empezar diciendo que efectivamente el artículo 9.1 del Estatuto de Autonomía de la Región de Murcia, haciendo una similitud a lo que es el título primero de nuestra Constitución, establece cuáles son los derechos y libertades públicas que corresponden a los murcianos y también quién o quiénes deben velar por su garantía.

El mencionado artículo establece que será la Comunidad Autónoma en el ámbito de su competencia, a través del órgano que se determine, quien vele por esos derechos y libertades públicas. Para tan alta misión, la Comunidad Autónoma tiene, tenemos la suerte de contar con la institución de la Defensoría del Pueblo. Se crea por Ley 6/2008, se desarrolla o modifica por la Ley 9/2009 y se le denomina, como acabo de decir, alto comisionado de la Asamblea Regional para la protección y defensa de los derechos y libertades contenidos en el título primero.

La citada ley dice que se ha de comparecer por mandato legal, como bien se ha dicho, por el artículo 34, pero, señorías, yo creo que en esta ocasión y en este año no solamente debemos interpretar la comparecencia, *stricto sensu*, como una obligación legal. Yo creo que es una comparecencia que tiene un contenido y debe tener un contenido social importantísimo.

La comparecencia de hoy se hace en un contexto donde la situación es especialmente difícil para muchas instituciones, para el sector público, para las familias, para las personas en general. Nos encontramos en un momento difícil por la reducción del gasto público para todas las administraciones, como consecuencia de la crisis económica y del importante déficit que se padece, pero precisamente por eso si creemos de verdad en la igualdad de oportunidades para todas las personas, para todos los seres humanos sin distinción, sin discriminación de ningún tipo, encontraremos más razones que nunca para defender el pleno desarrollo de estos derechos, para trabajar haciendo posible la eliminación de aquellos obstáculos que hagan inviable el desarrollo integral de estos derechos.

Por eso, señorías, hoy más que nunca corresponde a los partidos políticos, a los grupos parlamentarios, a las administraciones regional y local, a todos, a todos nos corresponde el deber de reivindicar la necesidad de hacer cada día más fuerte nuestro compromiso para que la sociedad y sus representantes luchen en todo momento en la defensa de los más débiles, de los que tienen menos oportunidades, en definitiva de los que nos ven como la esperanza, como la ilusión, como la única posibilidad para hacer realidad sus sueños, que no son más que sueños legales, que es tener vivos los derechos que la Constitución y el Estatuto les entregan.

En los últimos treinta años se han asumido muchos sacrificios por parte de todos, se han consolidado los pilares fundamentales de nuestro Estado social y democrático de derecho, llamado el Estado del bienestar. Pero se ha pasado también por épocas difícilísimas a lo largo de todo este tiempo. A nadie se le ha ocurrido sacrificar ni las estructuras ni los principios, ni esos pilares fundamentales, por muchas y muy altas que hayan sido esas dificultades.

En consecuencia, señorías, quiero hacer énfasis en este momento porque mi grupo parlamentario y este diputado quieren dejar sobradamente clara nuestra posición respecto al deber de colaborar, de ayudar, de cooperar y de mantener la institución del Defensor del Pueblo, para que esos derechos y libertades no se vulneren, no se limiten, no se supriman ni se extingan.

Por tanto, desde aquí instamos y ayudamos a que el trabajo de supervisión de la actuación en contra de esos derechos y libertades por parte de las administraciones públicas se siga haciendo desde el Defensor del Pueblo, para que el derecho a una educación pública y gratuita no se devalúe, restrinja, ni se limite o deteriore como servicio público, para que el derecho a una sanidad universal y gratuita se preste con suficientes recursos, con medios y permitiendo el acceso al sistema público de salud en condiciones de igualdad, sin dilaciones, sin recortes, sin garantías; para que los derechos que nacen de la Ley estatal de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, conocida como Ley de Dependencia, sean reales y efectivos, y que los beneficiarios no pierdan sus expectativas por pasividad, lentitud o dejación de la Administración;

para que el derecho al trabajo y a un empleo digno sea también exigible a las autoridades regionales, y aquí quiero hacer énfasis, porque no es una obligación única y exclusiva de la Administración estatal. El artículo 10.1, apartado 11, del Estatuto de Autonomía establece que la planificación económica en la región corresponde a los poderes regionales.

Es en estas cuestiones donde más hay que incidir. No es por tanto de recibo que el acceso a una vivienda sea imposible para muchas personas, haya un número importante de viviendas vacías y mucha demanda para ocupar, y especialmente no es de recibo, como usted ha dicho esta tarde, que en la situación de esas personas que no tienen un techo y que sufrieron la desgracia de padecer el terremoto en Lorca, hoy no vean que la agilización de las ayudas e indemnizaciones hagan realidad sus esperanzas.

Tampoco es de recibo que el acceso al empleo sea el mayor problema para más de 180.000 murcianos. No es de recibo tampoco que la educación se vea afectada de manera desmedida por determinadas circunstancias, como falta de suministros, falta de recursos, supresión de comedores, etcétera, etcétera, que provocan una situación límite para personas que no tienen nada más que la esperanza depositada en el servicio público.

Por eso tiene justificación lo que estoy diciendo, porque tampoco es de recibo que algunas comunidades autónomas con las siglas del mismo grupo parlamentario que sostiene a este Gobierno hayan tomado la libre decisión de suprimir la Defensoría del Pueblo. No podemos nosotros como murcianos caer en la tentación de hacer lo que ha hecho Castilla-La Mancha. No podemos caer en la tentación de, por determinadas razones no bien justificadas, de un plumazo suprimir la institución del Defensor del Pueblo. Una recomendación que no es aleatoria o arbitraria; esa recomendación se toma el 18 y 20 de octubre en el Consejo de Europa, en una reunión de defensores del pueblo regionales, donde por unanimidad se dice en ese congreso de poderes locales que el defensor del pueblo regional es un instrumento fundamental de control democrático para garantizar los derechos de los ciudadanos ante las administraciones. Evidentemente todos debemos de apostar en nuestra región, si creemos de verdad en el Estado del bienestar, en el Estado social y democrático de derecho, confiar no solo en la continuidad sino en facilitar el trabajo y las posibilidades de tan alta institución.

En el tiempo que me queda me voy a referir en sí a lo que es el informe propiamente dicho, y efectivamente, de las 828 quejas en el 2010 se ha hecho un incremento sobre el 2009 de casi el 32%. Donde todavía hay mucho recorrido por hacer por el índice de quejas es en el área de medio ambiente, bienestar social, empleo público y trabajo y empleo, ya que entre las cuatro suman más de 300 quejas.

En el tema de medio ambiente de un año a otro las administraciones o no han podido hacer o poco han hecho, pero lo cierto es que las quejas siguen estando en temas de contaminación acústica, contaminación de residuos, ondas electromagnéticas de estaciones de telefonía móvil y alguna que otra cosa menor. Me voy a centrar especialmente en el bienestar social.

Respecto a las cuestiones derivadas de la Ley de Dependencia, yo creo que aquí es donde más se ha incidido, especialmente en la comparecencia, y más se incide en el informe, yo también quiero decir que todas las quejas relacionadas con la implantación de la Ley estatal 39/2006, de 14 de diciembre, todas las quejas muestran una disconformidad por el alarmante retraso para la resolución de los expedientes y el pago de la prestación. En total, han sido 103 quejas en el 2010 respecto de la 53 del 2009. Cinco años después, señorías, de la implantación de la Ley de Dependencia estamos muy lejos de conseguir los objetivos, no tanto por el espíritu de la ley sino por la actitud ejercida por las autoridades regionales, ya que lejos de cumplir y hacer realidad lo que la ley ha previsto, el atraso en el reconocimiento de las prestaciones llega muchas veces después del fallecimiento del propio dependiente. Es especialmente doloroso que los familiares y el propio dependiente tengan que esperar uno, dos y hasta tres años en esa dura situación por la incapacidad de nuestra organización administrativa.

En los expedientes incoados respecto a ley, en todos ellos, se detecta, primero, que no se han

corregido totalmente las indicaciones del ejercicio 2009; que la agilización del decreto de compatibilidad de prestaciones económicas y servicios, y del decreto de cofinanciación, pese a haber sido aprobado y publicado, no ha resuelto todavía el problema. Y especialmente requiere interés la resolución de 22 de julio de 2010. Se dice: “Muchas quejas iban referidas al decreto de compatibilidad a que la prestación fuera retroactiva a la fecha de la solicitud. El fundamento de la resolución radicaba precisamente en la crítica a que el Gobierno regional hubiera tardado tres años completos en otorgar efectividad al derecho de compatibilidad entre prestaciones y servicios recogidos en la Ley de Dependencia, trasladando al ciudadano la carga de soportar a su costa el mayor gasto del dependiente en tanto no se aprobaba el reglamento de desarrollo, siendo esta filosofía claramente contraria a la establecida en la propia ley, en la que las prestaciones son exigibles desde el momento de la solicitud o desde que transcurra el plazo máximo para resolver y la Administración haya incurrido en mora”.

Es de hacer notar, por tanto, señorías, que a día de hoy y tras dos requerimientos a la Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración, en la denominación anterior, ésta no se haya pronunciado todavía sobre la aceptación o rechazo del motivo de la mencionada resolución.

Igualmente hay distintas quejas en cuanto al cumplimiento del grado de prestación de la dependencia. En el año 2010 se han presentado más de 40 quejas por dilaciones en la tramitación del procedimiento, y existe una postura, yo creo que valiente del Defensor del Pueblo, que deja clara -y son palabras textuales del propio informe- la reprobación expresa y pública a la oficina responsable, especialmente razonable cuando el dependiente es de edad muy avanzada y llega a fallecer antes de recibir la prestación.

Por ello, hay que poner especial énfasis en la exigencia al Gobierno regional para que agilice la respuesta al titular del derecho. O sea, no podemos entender esto si no nos colocamos en la piel de la persona que está esperando, como familiar o como enfermo, uno, dos, tres y no sé cuántos años más, para esperar la respuesta de la Administración, en lo que es su única expectativa al final de la vida.

Y para ir concluyendo en el poquísimo tiempo que ya me queda, sí me quiero centrar en algo importante. Aparte de compartir todo lo que se ha dicho en cuestiones de sanidad, que no tengo tiempo evidentemente de incidir, igual que en educación, sí es cierto que las dos juntas, la provocación del ciudadano de sentirse no tratado igual en una zona u otra de esta región, o no ser atendida su operación quirúrgica o no ser atendida su asistencia sanitaria en el momento requerido, supone un verdadero trauma, cuando esa persona no puede acceder por ningún otro medio al médico o a la asistencia sanitaria.

Termino. La recomendación que más importancia tiene, después de lo dicho, es precisamente la última, la que se centra en el comportamiento de las administraciones públicas. La recomendación desde aquí es exigir el habilitar mecanismos que garanticen la transparencia en la gestión pública y se elimine la corrupción, entre comillas, política. Porque no solamente el ciudadano nos ha de ver como políticos, sino como políticos preocupados que trabajan en dar respuesta a la solución de sus problemas. Si la respuesta falta, si la respuesta se retrasa sine día y el ciudadano no encuentra la respuesta expresa y escrita de la Administración, la sensación que se da es de total abandono y vulneración de sus derechos y de sus expectativas. Por eso no estaría de más que se incidiera en establecer unos protocolos de actuación, mediante información, mediante concienciación a través de la Federación de Municipios o a través de quien proceda, para meter en la cabeza del gobernante, de los gobernantes, que no hay mejor actitud para ser entendida por parte del administrado que la respuesta a sus circunstancias, a sus problemas.

Y por último, yo creo que viene poco por aquí la institución, y yo soy partidario de que venga mucho más tiempo y de que venga a muchas más cosas. No estaría de más que se estudiara la posibilidad de que el Defensor del Pueblo venga y se le oiga en aquellas comisiones donde se traten leyes que tengan que ver con el desarrollo de derechos y libertades públicas, con derechos tan importantes como la igualdad de trato, o derechos tan importantes como la dignidad o el respeto al ser humano. Por tanto, esa propuesta no sería costosa, ni económica ni socialmente, pero sí se entendería desde el

punto de vista político, de dar y dotar de mayor participación y agilidad a la Cámara y al entendimiento con el Defensor del Pueblo.

Muchas gracias. (*Aplausos*)

SR. CELDRÁN VIDAL (PRESIDENTE):

Gracias, señor Abellán.

Por parte del grupo Mixto, tiene la palabra don José Antonio Pujante.

SR. PUJANTE DIEKMANN:

Buenas tardes, señorías.

Quiero en primer lugar saludar al Defensor del Pueblo, señor Ruiz Abellán, y también al señor Benzal, adjunto al Defensor del Pueblo, así como al equipo que hoy nos acompaña.

El informe que nos ha presentado, sin duda alguna, refleja parcialmente, no de una forma integral, pero sí de manera significativa, las dificultades por las que está atravesando la ciudadanía de la Región de Murcia, y así se pone de manifiesto en las distintas quejas que se han planteado.

La institución tiene dos años de funcionamiento, dos años en los que se ha visto sin duda alguna incrementado el número de quejas, como consecuencia de un mayor conocimiento por parte de la ciudadanía de la institución, así como también hay que felicitar, y felicitar también, en consecuencia, a la Defensoría del Pueblo de la Región de Murcia por el alto grado de resolución de las quejas que se han planteado. Sin duda alguna, el papel que desempeña la institución es un papel muy positivo, un papel de mediación, un papel que ya antaño Izquierda Unida venía defendiendo la necesidad de la implantación en la Región de Murcia de dicha institución, y finalmente se ha conseguido.

Desgraciadamente, en un contexto de crisis económica muy importante, en un contexto en el cual no ha podido equipararse la estructura de la Defensoría del Pueblo en cuanto a personal, en cuanto a recursos humanos, recursos materiales y de otra naturaleza, a otras defensorías del pueblo existentes en nuestro país, en otras comunidades autónomas, que tienen un potencial mayor, teniendo sin embargo la propia comunidad autónoma un presupuesto inferior. Sin embargo, en el contexto de crisis económica en el que nos encontramos se hace sin duda alguna difícil que se pueda plantear ese necesario impulso a esta institución.

Sin duda alguna, el hecho de que se mantenga, en cualquier caso, el presupuesto ya es una hazaña muy importante. En todo caso, intentar que por todos los medios, si se produce algún tipo de rebaja, sea la menor posible.

Creemos firmemente en la institución de la Defensoría del Pueblo. No compartimos, en consecuencia, las pretensiones de otras comunidades autónomas, como la vecina Castilla-La Mancha, de supresión de esta institución. Además, yo creo que es conveniente difundir la idea de que la Defensoría del Pueblo, contrariamente a lo que se piensa, en lugar de ser y suponer un coste económico, un gasto para la Administración pública, supone un ahorro, un ahorro importante en las labores de mediación que realiza, que evitan costosos y larguísimos conflictos judiciales, con todo el gasto aparejado que ello conlleva. En consecuencia, la labor que desempeña, sin duda alguna, es muy importante, y nosotros aquí la vamos a defender.

Se pone de manifiesto en el propio informe una mayor intensidad en las quejas relacionadas con el medio ambiente, fundamentalmente el medio ambiente que tiene relación con los ruidos, y también con la contaminación de otra naturaleza, contaminación atmosférica, de residuos y de otro tipo; las quejas relacionadas con el bienestar social, que han sido puestas también anteriormente de manifiesto de forma pormenorizada, así como aquellas que están relacionadas directamente con el empleo, tanto el empleo público como el empleo en el ámbito privado de las relaciones laborales. Y luego, un conjunto de quejas de menor entidad.

Lo importante es el conocimiento, a nuestro juicio, el mayor conocimiento de la ciudadanía de esta institución. A mayor conocimiento, mayor número de quejas, lo cual no es negativo, sino todo lo contrario, es positivo, por cuanto la labor de mediación evita, por un lado, que se produzca la frustración ciudadana, o que se produzca la derivación de las actuaciones ciudadanas hacia el ámbito judicial, y en este sentido el mayor conocimiento de la institución, de la Defensoría del Pueblo, redundaría en un mayor número de quejas, y en consecuencia en un mayor beneficio ciudadano, en un mayor beneficio social, por ese impulso y esa intensificación de la labor de mediación de la propia institución.

Yo sí que quisiera aprovechar la ocasión esta para plantear dos cuestiones. Una se ha planteado ya anteriormente por parte del representante del grupo parlamentario Socialista, y es la mayor presencia, la mayor periodicidad en la presencia de la institución en la Asamblea. Puede haber distintos mecanismos, tendremos que, sin duda alguna, discutirlos entre los tres grupos parlamentarios, pero uno primero, que creo que sería sin duda alguna adecuado, es mantener una relación o un vínculo mayor, más estrecho con la Comisión de Peticiones del Ciudadano, que tiene una relación íntima y estrecha en su contenido con lo que plantea la propia Defensoría del Pueblo.

Y creo que sería también, ésa sería la segunda propuesta que yo quiero plantear, no sé en qué medida la Defensoría por propia iniciativa podría realizarla, y si necesita del impulso de esta Cámara, creo que sería conveniente sobre todo que el grupo parlamentario Popular recogiese la propuesta a fin de tenerla en cuenta y de poderla estudiar, y es una mayor presencia de la institución en Lorca.

En la memoria viene también una relación de las quejas en función de los municipios, y paradójicamente, Lorca, siendo la tercera ciudad en población, tercer municipio en población de la Región de Murcia, sin embargo no es el tercer municipio en número de quejas, sino que está bastante más atrás. Hay otros municipios de menor entidad poblacional que sin embargo tienen un mayor número de quejas. Y habida cuenta de los problemas que se han suscitado como consecuencia del terremoto, el número de situaciones que sin duda alguna se traducen en malestar ciudadano se podrían perfectamente canalizar a través de la institución de la Defensoría del Pueblo, que podría resolver con su labor de mediación una gran cantidad de problemas, que en muchas ocasiones son fruto de malentendidos, y en otras ocasiones, por la propia labor de mediación de la Defensoría, podría resolver de forma satisfactoria muchos problemas. Por eso creo que sería conveniente una presencia más activa de la Defensoría del Pueblo en el municipio de Lorca, tanto desde el punto de vista de la información, de la publicidad, del conocimiento ciudadano de la existencia y de las funciones de la institución, con una presencia física de una delegación de la propia Defensoría del Pueblo, ya no digo que permanente, porque ése es otro debate, pero cuando menos temporal, que sea coyuntural mientras se dé, se mantenga esta situación que hay en el municipio de Lorca. Yo creo que sería conveniente que se recogiese ese guante, y si se necesita el impulso por parte de esta Cámara, o resolver lo que haya que resolver, no creo que haya en este sentido ningún inconveniente.

Hechas esas dos propuestas, yo ya finalizo mi intervención. Creo que se ha hecho una exposición pormenorizada y detallada, como suele ser habitual, por parte del Defensor del Pueblo, que demuestra claramente la importancia de esta institución y la necesidad de que la cuidemos, la mimemos y la impulsemos. Felicitar en este sentido a la Defensoría, con todo el equipo humano que tiene, por el magnífico trabajo que tiene, y desde luego en Izquierda Unida-Verdes van a tener sin duda alguna un aliado, porque creemos realmente, sinceramente, en la necesidad, en la importancia y en la misión que esta institución está realizando.

Muchas gracias.

SR. CELDRÁN VIDAL (PRESIDENTE):

Gracias, señor Pujante.

Por el grupo Popular, tiene la palabra el señor Sánchez-Castañol.

SR. SÁNCHEZ-CASTAÑOL CONESA:

Muchas gracias, señor presidente.

Saludar al Defensor del Pueblo y a todo su equipo que esta tarde nos acompaña en esta Asamblea Regional.

Queremos agradecer su exhaustivo informe, que hoy viene aquí a esta Cámara al amparo de la Ley 6/2008, de 20 de noviembre, y la Ley 9/2009, que modificaba la anterior para, como dice en su artículo primero, es un encargo que recibe el Defensor del Pueblo como alto comisionado de esta Asamblea Regional, que no es otro que el de defender y garantizar la plena vigencia de los derechos fundamentales, interpretados en la Ley de los Derechos Humanos Universales, en el título I de la Constitución española y en nuestro Estatuto de Autonomía de la Región de Murcia.

Cuando en esta Cámara aprobamos el 20 de noviembre de 2008 la ley por la que se creaba esta institución, lo hicimos por unanimidad de todos los grupos presentes hoy aquí, haciendo realidad una vieja aspiración de nuestro sistema democrático y una reivindicación del pueblo murciano. Sabemos que los derechos humanos están a menudo contemplados en la ley y garantizados por ella a través de los tratados, el Derecho internacional y los principios generales del Derecho.

El Derecho internacional establece las obligaciones que tienen los gobiernos de tomar medidas en determinadas situaciones, o de abstenerse de actuar de determinada forma en otras, a fin de promover, proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas o de los grupos de las mismas.

Señorías, desde el grupo Popular entendemos que a veces es necesario que una institución como esta proteja los derechos de los ciudadanos, ya que en nuestra vida cotidiana son frecuentes todo tipo de trámites en las distintas administraciones. En ocasiones estos trámites y su desarrollo burocrático dan lugar a conflictos entre los administrados y la Administración. Es aquí cuando los ciudadanos se dirigen al Defensor del Pueblo para pedir su amparo, su colaboración, su ayuda en todas estas demandas. El Defensor del Pueblo, como muy bien ha explicado en su informe, ha resuelto expedientes relacionados con materias tan distintas como el bienestar social, el pago de prestaciones, transporte público, urbanismo, menores, vivienda, empleo público, sanidad, educación, impuestos municipales, impuestos estatales, etcétera.

Nuestro Defensor del Pueblo, como nos ha expuesto en su intervención, ha realizado su gestión de una forma austera, e incluso llegó a devolver más de 400.000 euros de lo presupuestado, suponiendo un 22% de su presupuesto, dando un ejemplo de austeridad y colaborando en la obtención de reducir el déficit público y conseguir una mayor estabilidad presupuestaria de nuestra Comunidad.

Como hemos visto, en el informe de 2010 se han recibido 828 quejas y reclamaciones de los ciudadanos, lo que ha supuesto un incremento, como se ha dicho anteriormente, del 32%. Entendemos que esto está directamente relacionado con la situación económica y con la actual crisis que padecen nuestra región y nuestro país, España.

Por norma general, la gran mayoría de las administraciones aceptan todas las resoluciones que remite el Defensor del Pueblo a las mismas. Según se desprende de este informe, los expedientes que se han resuelto sin necesidad de tener que emitir resoluciones han sido un total de 396 a causa de la mediación directa de esta institución con la Administración afectada. Entendemos que las ventajas, como también se ha dicho anteriormente aquí, son por la rapidez y sobre todo por la gratuidad del proceso entre el Defensor del Pueblo y las distintas administraciones.

También se han emitido 137 recomendaciones para corregir una situación originaria de una queja que suponía el menoscabo de los derechos o las libertades de algún ciudadano.

También vemos en el informe que se ha hecho, y quiero poner solamente algunos ejemplos, en materia de bienestar social se han aumentado las reclamaciones, la gran mayoría derivada de la tramitación y de las prestaciones de los servicios de la Ley de Dependencia, esa ley que fue su artífice el señor Zapatero, en la cual nos invitaba a todos y pagamos las comunidades autónomas.

Vemos también que hay reclamaciones en las que a veces el ciudadano quiere tener doble prestación social; es decir, por un lado está siendo asistido por la teleasistencia que ponen los distintos municipios y, por otra, está acogéndose a la Ley de Dependencia, con lo cual esto implica una doble prestación de servicios y nosotros entendemos que se deben de acoger simplemente a uno.

Otra de las reclamaciones es la que se refiere a las ayudas sociales municipales para la subsistencia, sobre todo de madres separadas o personas que están en paro de larga duración y han perdido todos sus ingresos, con lo cual tienen grandes problemas.

Hemos escuchado también que se han puesto instrumentos en marcha como fue el cambio de sede, la apertura de una nueva página web, un teléfono gratuito, así también como se han hecho -y ha comentado el Defensor del Pueblo- encuestas de satisfacción en las cuales el tiempo de respuesta es inmediato.

También se está realizando, según ha dicho aquí el señor Defensor del Pueblo, un informe monográfico sobre la incidencia de la crisis económica en las familias de nuestra región.

También ha sido el coordinador de las jornadas, como vimos el pasado año, de los trece Defensores del Pueblo en esta Asamblea Regional. Este año el objeto de estudio fue la situación de las personas mayores desde el punto de vista socioeconómico, sociosanitario, y en su relación con la aplicación de la Ley de Dependencia.

Una de las recomendaciones que salió del Defensor del Pueblo es que se necesita un cambio de mentalidad y ver a las personas mayores como un colectivo que también participa en la vida activa de la sociedad, y por otra parte se trata de personas que han trabajado durante toda su vida y ahora pueden disfrutar de la sociedad del bienestar, por lo que creo que es un tema de justicia social no desatender sus prestaciones precisamente ahora que disfrutaban de su jubilación, por lo que una de las cosas que tenía que haber hecho el señor Zapatero y su Gobierno es no haberles congelado las pensiones a las personas mayores.

El Defensor del Pueblo también coordinó el Taller nacional sobre la repercusión de la crisis en la vivienda y sobre la familia. Yo no tengo prisa.

Se han registrado numerosas quejas en las que los ciudadanos se encuentran en situación de desempleo de larga duración, con lo cual ha llegado en ocasiones a no poder pagar las hipotecas, con lo cual hay un aumento de desahucios y lo que ello conlleva para las situaciones personales y familiares de muchas personas. También por problemas de pagos con la Administración local o Administración regional que no pueden hacer frente por este motivo a sus pagos, han dado lugar a que pidan el fraccionamiento para poderlo pagar en las distintas administraciones en varios plazos.

Otro de los temas importantes ha sido la situación que también se ha comentado aquí del medio ambiente, la situación del ruido sobre todo, que es la más importante, donde se han presentado un total de 113 quejas, de las que 81 han sido sobre todo en materia de ruidos. Y lo más importante es que, gracias a la mediación del Defensor del Pueblo al sugerirles a las distintas administraciones que se aplicase la ley nacional sobre esta materia, se ha visto una disminución de las mismas.

En cuanto a sanidad, familia y menor, que yo creo que son otros temas también muy importantes, se ha tenido especialmente relevancia sobre todo cuando se refiere a parejas que están separadas y hay que tomar una decisión médica y en las cuales la ha tomado uno de los cónyuges y el otro no ha estado de acuerdo por esta situación de separación, y también ha habido quejas en este sentido. Y también sobre todo con los juzgados en el tema de cuando se dan las prestaciones a que obliga la ley en su separación y estas pensiones no llegan a la conformidad de alguno de los cónyuges.

En definitiva y para terminar, para no ser muy pesado, desde el grupo Popular entendemos que debe de haber una estrecha colaboración con nuestra Comisión de Peticiones y Defensa del Ciudadano de esta Asamblea Regional porque yo creo que debe de canalizarse entre las dos instituciones (entre esta Comisión y el Defensor del Pueblo) todo lo referente a las peticiones, a las quejas y al amparo de los ciudadanos, que esto repercutirá en la defensa de los derechos fundamentales y libertades públicas de todos los ciudadanos de nuestra región. Por lo tanto, yo creo que actuando de esta

forma daremos más apoyo a nuestros ciudadanos, más libertades y, en consecuencia, se vivirá mejor en nuestra región.

Dicho lo cual, que Dios reparta suertes el próximo día 20 de noviembre y buenas tardes.

Muchas gracias, señor presidente. (*Aplausos*)

SR. CELDRÁN VIDAL (PRESIDENTE):

Gracias, señoría.

Tras la intervención de los grupos, se levanta la sesión.