



# Diario de Sesiones

DEL PARLAMENTO DE LA RIOJA

**Preside el Excmo. Sr. D. José Ignacio Ceniceros González**

Sesión plenaria n.º 29, celebrada el día 24 de abril de 2009

## ORDEN DEL DÍA

### INFORMES ANUALES DE LA INSTITUCIÓN DEFENSOR DEL PUEBLO

7L/IADP-0002-. Informe anual de la Defensora del Pueblo Riojano correspondiente a la gestión realizada por dicha Institución durante el año 2008. María Bueyo Díez Jalón - Defensor del Pueblo Riojano.

1341

**SUMARIO**

Se inicia la sesión a las doce horas y treinta minutos.

1341

**INFORME ANUAL DE LA INSTITUCIÓN DEFENSOR DEL PUEBLO RIOJANO**

7L/IADP-0002-. Informe anual de la Defensora del Pueblo Riojano correspondiente a la gestión realizada por dicha Institución durante el año 2008.

1341

Exposición de la Defensora del Pueblo Riojano.

1341

Turno de portavoces:

Por el GPM interviene el Sr. González de Legarra.

1348

Por el GPS interviene el Sr. Martínez-Aldama Sáenz.

1351

Por el GPP interviene el Sr. Cuevas Villoslada.

1353

Se levanta la sesión a las trece horas y cuarenta y dos minutos.

1357

**SESIÓN PLENARIA N.º 29**  
**CELEBRADA EL DÍA 24 DE ABRIL DE 2009**

*(Se inicia la sesión a las doce horas y treinta minutos).*

**SR. PRESIDENTE:** Buenos días. Se abre la sesión.

**7L/IADP-0002-. Informe anual de la Defensora del Pueblo Riojano correspondiente a la gestión realizada por dicha Institución durante el año 2008.**

**SR. PRESIDENTE:** En primer lugar queremos saludar a la Defensora del Pueblo y le damos la bienvenida a la Cámara. Viene para informarnos sobre la actividad desempeñada por la Institución del Defensor del Pueblo Riojano durante el año 2008.

Informo a sus señorías de que, de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 6/2006, de 2 de mayo, del Defensor del Pueblo Riojano, la señora Díez Jalón, Defensora del Pueblo de La Rioja, expondrá con carácter anual y de forma oral un resumen de su informe en una sesión específica del Pleno del Parlamento de La Rioja.

Asimismo, indico que la ordenación del debate de esta sesión ha sido establecida en la reunión de la Mesa y la Junta de Portavoces celebrada el pasado día 21 de abril, y las intervenciones serán las siguientes: en primer lugar intervendrá la Defensora del Pueblo y seguidamente intervendrán los grupos parlamentarios, de menor a mayor, para fijar su posición.

Pues, sin más, tiene la palabra la señora Defensora, la señora Díez Jalón.

**SRA. DÍEZ JALÓN (Defensora del Pueblo Riojano):** Muchas gracias, señor Presidente.

Señor Presidente, señoras y señores Diputados de esta Cámara: comparezco un año más en el Parlamento de La Rioja para cumplir con agrado

el deber que la ley me impone de presentar anualmente un resumen de la actividad desempeñada por la Oficina de la Institución del Defensor del Pueblo Riojano.

Les agradezco a todos el esfuerzo de estar hoy aquí y la atención que -estoy segura- van a prestar a este breve resumen en el que he de expresarles el estado general de los derechos y libertades de las personas que habitan en nuestra Comunidad Autónoma de La Rioja.

Durante el año 2008 -y así lo refleja el informe anual- las personas que habitan en nuestra comunidad y que han acudido a la Defensoría trasladan las preocupaciones generales de una sociedad en recesión económica, en parada, en crisis -como ustedes, señores Diputados, quieran llamarla-, y buscan el amparo de los poderes públicos demandando empleo, servicios sociales, ayudas económicas, acceso a la vivienda, ayudas al alquiler, etc.

Este, el segundo informe anual que todas sus señorías han podido comprobar y que ahora ocupa esta sesión plenaria, se ha realizado con un importante esfuerzo de síntesis respecto a su precedente. Este año -si me permiten, señorías- hemos preferido llevar a un formato CD-ROM todas las resoluciones emitidas declarativas de la lesión de los derechos y libertades de los ciudadanos. Por ello tienen en sus manos el informe en una versión escrita, en un pequeño manual, pero lleva adjunto un CD-ROM en el que va todo el contenido íntegro de las resoluciones emitidas.

Las actuaciones de la Defensora del Pueblo Riojano, considero que van calando poco a poco y día a día entre los habitantes de nuestra comunidad, los cuales vienen a demostrar que conocen cada vez más y mejor las funciones que realiza la institución.

Tal afirmación, señorías, no es gratuita, sino que se evidencia simplemente con un análisis comparativo de datos entre las actuaciones desempeñadas en 2007, primer año de funcionamiento de la institución, y en este año 2008: el año pasado llevamos un total de 744 actuaciones y este año hemos alcanzado 1.780.

Para intentar sistematizar el contenido de to-

das estas actuaciones, distinguiré la actividad de mediación y consultas desempeñada por la Defensoría, las quejas tramitadas y los procedimientos de oficio incoados por resolución propia de esta Defensora.

En las consultas destacaré la labor diaria desempeñada en la institución para atender, bien de forma presencial, telefónica o telemática, a las personas que han acudido a pedir auxilio o a presentarnos sus interrogantes, un total de 1.301 consultas en las que se ha pretendido dar una solución lo más satisfactoria posible, con el fin de evitar, bien una queja, bien una reclamación judicial o incluso -como digo- que acudieran sin más al contencioso-administrativo.

De todas las materias objeto de consulta, un aumento significativo -como era de esperar- ha experimentado el apartado de Bienestar Social o Servicios Sociales. La gestión de los centros de día, las plazas en residencias públicas, la tutela administrativa y sobre todo los trámites y procedimientos para la declaración de persona dependiente y para la obtención de las prestaciones inherentes a su derecho han cosechado un importante número. En definitiva, señorías, la puesta en marcha de la ley de dependencia nuevamente, pues nos hallamos ante los inicios de su implantación. Recordemos que el propio Estado, en su calendario, fijó como despliegue de la ley sus efectos hasta el año 2015.

En el apartado de quejas, no describiré con detalle todos los expedientes tramitados, un total de 454, pues sería complicado, difícil de sintetizar y llegaría incluso a aburrir a sus señorías, y desde luego no es esta mi intención. Toda la actividad de supervisión desplegada ha sido relatada puntualmente en el informe que se entregó en este Parlamento el día 30 de marzo.

Para dar a conocer el estado del ejercicio de los derechos y libertades de las personas en el informe anual, tal y como exige el artículo 33 de la ley reguladora de la institución que nació en este Pleno con fuertes cimientos de unanimidad, voy a destacar los siguientes temas, temas que han motivado a las personas autoras de las quejas y que se despliegan -como era de esperar- en distintas

áreas de actuación administrativa, desde el funcionamiento de una Administración y los procedimientos administrativos, pasando por sectores como agricultura, ganadería, bienestar social, educación, cultura, deporte, haciendas (tanto locales como autonómicas), interior (tráfico e inmigración), administración de justicia (retrasos y dilaciones judiciales), función pública (acceso a los puestos de la Administración y derechos de los funcionarios), medio ambiente (contaminación acústica), obras públicas, servicios públicos, trabajo y seguridad social, urbanismo y vivienda, y un apartado general, señorías, que he clasificado como "Varios".

En el apartado de Bienestar Social, el mayor número de quejas se han residenciado en esta materia, lo que confirma que este es uno de los ámbitos en que sigue existiendo un alto grado de demanda de intervención pública por parte de nuestros ciudadanos. Como digo, en pleno proceso de implantación de la llamada ley de dependencia, ha sufrido un importante incremento y lo seguirá haciendo en años sucesivos, como así lo vengo constatando durante el presente año.

En esta línea he de decir, señorías, que la ley estatal, dictada en el ámbito de una competencia que desde el principio del Estado autonómico ha sido indiscutiblemente una competencia de las comunidades autónomas, constituye otro elemento destacable en el avance de la efectividad de los llamados derechos de contenido social, y, en definitiva, un importante grupo de personas y sus familias, por sus dificultades, por sus enfermedades o por sus trastornos, precisan una protección más intensa de los poderes públicos, de los servicios sociales.

En este contexto, la traída y llevada ley de dependencia ha generado en estas personas y en sus familiares muchas expectativas, tanto en nuestra comunidad autónoma como en las demás comunidades que constituyen nuestro Estado autonómico. Las quejas de las personas dependientes o de sus familiares se han centrado, en esencia, en la dilación del procedimiento administrativo para la concesión de ayudas económicas, en la compatibilidad o incompatibilidad de prestaciones, en la

extinción de ayudas económicas ya concedidas para el cuidado en el entorno familiar y en la posible eficacia retroactiva o no de la ley de dependencia.

De esta forma, ha sido frecuente el planteamiento de compatibilizar un centro de día con una ayuda domiciliaria o con una prestación para cuidados en el entorno familiar. Sobre esta cuestión, la respuesta que nos ofrece la Consejería competente ha sido la de manifestar que no está previsto actualmente ampliar el nivel autonómico de protección, a lo que se añade que la financiación estatal es manifiestamente insuficiente para hacer sostenible el sistema. Consecuentemente, desde esta institución se han emitido varias recomendaciones y sugerencias -no aceptadas todas ellas por la Consejería competente- en las que veníamos a demandar la necesidad de fomentar todas aquellas medidas organizativas y materiales tendentes a simplificar los procedimientos y a dar una solución a los problemas planteados.

Pero desde la Institución de la Defensora del Pueblo Riojano también hemos expresado y somos conscientes de las dificultades materiales y presupuestarias que implica la creación de una red sociosanitaria que abarque todas las situaciones y que dé respuesta a corto plazo a todas las necesidades de las personas dependientes. Debe respetarse -como digo- la prioridad del servicio de catálogo sobre las prestaciones económicas, pues en todo caso, según la ley de dependencia, la prestación económica ha de tener un carácter excepcional. Solo en la medida en que no sea viable el acceso a un servicio público o concertado o cuando el beneficiario venga siendo atendido en su entorno familiar es cuando se puede solicitar la ayuda económica, y así lo hemos hecho saber en distintas resoluciones. También hemos contemplado el descontento de familiares de los dependientes ante la demora de los procedimientos para materializar las prestaciones económicas.

Desde la Defensoría conocemos la existencia de un Anteproyecto de Ley de Servicios Sociales, que va a venir a colmar todas estas lagunas y que va a reconocer un amplio catálogo de servicios sociales para alcanzar la plena rehabilitación e

integración de las personas dependientes y de sus familiares. Quedamos por tanto, señorías, expectantes de que esta Cámara regional apruebe en su día la ley y de que se haga efectivo dicho catálogo de servicios sociales.

Especial mención merece también en este apartado toda la problemática planteada -y de la que hemos tenido conocimiento desde la Oficina de la Defensora- en torno a la atención a las personas que sufren una enfermedad mental y, en particular, las carencias en materia sociosanitaria. Resulta evidente la insuficiencia de recursos residenciales para algunos de estos enfermos, así como la necesidad de potenciar y mejorar las necesarias coordinaciones entre las dos Consejerías competentes en la materia: Salud y Servicios Sociales. Por ello, venimos recomendando desde la Institución del Defensor una mayor coordinación entre dichos departamentos para colmar una laguna de prestaciones, en definitiva, la constitución de recursos sociosanitarios para las personas con enfermedad mental.

La segunda de las áreas, por razón del número e importancia de quejas admitidas a trámite, instruidas y resueltas por esta Defensora, ha sido la materia sanitaria.

Debo decir, en principio, que la protección de la salud es un derecho reconocido constitucionalmente y, por tanto, un derecho sensible para la ciudadanía riojana. He de subrayar, como Administración especialmente colaboradora con la Institución, a la Consejería de Salud, no solo por la atención puntual a los requerimientos de información que le dirigimos y también por la buena calidad de la información suministrada, sino incluso por el alto grado de aceptación de recomendaciones y sugerencias emitidas. Y así lo hemos hecho constar en el informe anual.

Algunas de las reclamaciones se centraban en las llamadas "listas de espera" en sus distintas modalidades, que son uno de los principales retos -como sabemos- de la sanidad pública moderna. La existencia de un cierto tiempo de espera entre la solicitud y la prestación efectiva del servicio es inevitable, debido a la clara desproporción existente entre la oferta y la demanda de los servicios

sanitarios. Sin embargo, esta constatación objetiva no puede esconder que la prestación sanitaria en un tiempo razonable es uno de los núcleos del derecho a la protección de la salud, y así lo reconoce, señorías, la ley estatal -la Ley General de Sanidad- y nuestra ley riojana -la Ley de Salud de La Rioja-. Por ello, ciertamente estamos obligados y los poderes públicos están obligados a implantar sistemas de mejora y optimización de los tiempos de espera.

Desde la Defensoría, tanto en el año 2007 como en el 2008, se emitieron sendas recomendaciones para que se normativizaran los tiempos máximos de espera para las especialidades y para las intervenciones quirúrgicas. Por ello queremos congratularnos tras la aprobación y publicación del real decreto, del reglamento que regula la materia. Me refiero al Decreto 56/2008, de 10 de octubre, por el que se regula la garantía de los tiempos máximos de espera y el sistema de información sanitaria en el Sistema Público de Salud, publicado en nuestro Boletín Oficial de La Rioja el 13 de octubre de 2008, y que entró en vigor -como sabemos- a principio de este año en curso.

Hemos constatado que la Administración sanitaria, en aras de la mejor prestación del servicio y, por ende, de la protección de la salud de las personas, se ha comprometido a ofrecer una asistencia sanitaria en un tiempo adecuado y en términos de equidad, por lo que consideramos plenamente aceptadas las recomendaciones emitidas a pesar de su correspondiente seguimiento -y en ello estamos-, y entre otras me refiero a una importante recomendación que se dictó en el seno de un procedimiento de oficio sobre listas de espera en la especialidad de ginecología. Me refiero en concreto a la Recomendación 18/2008, que también obra en el informe anual.

Los tratamientos de la infertilidad a los que se venían sometiendo determinadas parejas riojanas también han generado la formalización de varias quejas en la Oficina de la Defensora. En las mismas se cuestionaba, además del hecho de tener que acudir a una clínica privada concertada para la realización de algunas técnicas, el retraso para la práctica de las mismas. Los posicionamientos

de esta Defensora quedaron consolidados en la Sugerencia 12/2008, que fue plenamente aceptada por la Consejería de Salud, y ya nuestro sistema público sanitario, desde el 1 de febrero del presente año, asume la prestación de las técnicas de reproducción asistida dentro de la red de recursos públicos.

Por último, en el área sanitaria han merecido especial atención las quejas relacionadas con el derecho a la obtención de una segunda opinión médica y el reintegro de gastos médicos. Sobre las primeras, la cuestión resulta pacífica tras la aprobación por el Gobierno regional del Decreto 55/2008, que regula los requisitos y condiciones para que las personas puedan ejercer su derecho a solicitar y disponer de una segunda opinión médica. También se han planteado quejas relativas al reintegro de gastos por desplazamiento a centros extracomunitarios e incluso generaron, por la Defensora, un procedimiento de oficio. El alojamiento y la manutención en supuestos de derivaciones a otros servicios del sistema nacional conforma un elemento nuclear del derecho a la protección de la salud, teniendo en cuenta que estas derivaciones se producen fundamentalmente por la falta de algunas de las prestaciones en nuestro territorio riojano y provocan a veces numerosos perjuicios a pacientes y familiares. En este sentido, hemos intervenido en los casos -también en el procedimiento de oficio- y hemos conseguido que el desplazamiento y las ayudas no se demoren en el tiempo para su correspondiente reconocimiento y pago.

Pasando al área de Medio Ambiente, los asuntos relacionados con la protección del medio ambiente han implicado también un espectacular aumento en relación con los tratados durante el año 2007. Desde el punto de vista de la tipología de las reclamaciones recibidas por este concepto, hemos tratado en más de una ocasión el problema de la contaminación acústica producida por los diversos focos de ruido, no solamente por el ocio nocturno, sino también por actividades industriales e incluso residenciales. En todas estas quejas hemos partido de un hecho indubitado, pues el ruido produce efectos transcendentales para las personas

que lo sufren e implica en numerosas ocasiones la vulneración de varios derechos que habitan en el Título I de la Constitución, por todos conocidos: el derecho a la intimidad personal y familiar, el derecho a la protección de la salud o el derecho a la protección de un medio ambiente adecuado. No han sido pocos los interesados que han acudido a la Defensoría con partes médicos acreditativos de problemas de salud provocados por -presuntamente- exposiciones al ruido.

Lo cierto es que, pese a tratarse de una cuestión eminentemente técnica, cuando recibimos la queja de una persona con relación a un agente emisor de niveles sonoros, hemos demandado siempre un mayor grado de intervención de las Administraciones públicas, fundamentalmente de las locales, para que realicen las mediciones, instando a la inspección de sus propias Policías locales si las hubiere. También les hemos recomendado que pueden y deben iniciar los correspondientes procedimientos sancionadores y de imposición de medidas correctoras. Así hemos conseguido -afortunadamente- el cierre de varias quejas por solución del problema concreto planteado.

La segunda materia importante en esta sede de medio ambiente, y que también ha cosechado un incremento de quejas, ha sido la relacionada con la compatibilidad medioambiental de las distintas actividades, instalaciones y obras, donde -con una realidad patente- aparecen distintos intereses en conflicto, los cuales son difíciles de conciliar; pero la Defensora ha instado a las Administraciones, fundamentalmente a las locales, a que busquen la solución más adecuada y a que ponderen los intereses en conflicto.

Paso al área o materia de Función Pública. En el área de la función pública hemos registrado un descenso de asuntos presentados. No ha cambiado, por el contrario, la tipología de las quejas, que se refieren a los procesos de adquisición y pérdida de la condición de funcionario, los derechos estatutarios de los empleados públicos o al aspecto de los expedientes disciplinarios. Este hecho implica que las alegaciones de los titulares de las quejas se han movido siempre alrededor de supuestas infracciones de los principios de igualdad, mérito y

capacidad, que no siempre por esta Defensora han podido ser constatadas.

Especial relevancia para la protección de los derechos de las personas discapacitadas tuvo la iniciación de un procedimiento de oficio dirigido al estudio de las medidas necesarias que han de concretarse reglamentariamente para adaptar las pruebas teóricas y prácticas al correspondiente problema de la persona discapacitada. El Estatuto Básico de la Función Pública reserva un cupo mínimo del 5% de las plazas vacantes para ser cubiertas entre personas con discapacidad. El Gobierno de La Rioja respeta con gran escrupulosidad -incluso introduce una mejora porcentual- el cupo de plazas que han de quedar reservadas para ofertar a personas con discapacidad; y así, mientras que la normativa estatal básica señala un mínimo del 5%, nuestra Comunidad Autónoma de La Rioja ha elevado esta reserva hasta el 7%. Sin embargo, constaté que ni las órdenes de convocatoria ni el decreto regulador de la última Oferta de Empleo Público determinaban las adaptaciones de las pruebas a las singularidades de las personas con discapacidad. Se precisaba, por tanto, una concreción en virtud de una norma reglamentaria para ajustar las previsiones que garantizaran el acceso efectivo de las personas con discapacidad. En la actualidad, todas esas concreciones se encuentran recogidas en el Decreto 51/2008, de 5 de septiembre, para el acceso al empleo público de personas con discapacidad.

Pasando a la materia de Vivienda, en importancia por el número de quejas he de destacar la relación que la coyuntura económica de crisis actual está teniendo sobre el mercado de la vivienda: adquisición, rehabilitación, ayudas al alquiler, etc. Se han repetido las quejas relacionadas con la gestión del plan estatal y del plan autonómico de vivienda. En este caso, nuevamente nos hemos encontrado con serios problemas en la formalización de las adquisiciones de vivienda, tanto en materia de ayudas directas como en la obtención de préstamos subvencionados. Hemos sugerido a las Administraciones competentes, la autonómica y la local, que concedan una mejor información a los eventuales beneficiarios de dichas ayudas, y

que atiendan la exigencia de una mayor coordinación entre todas ellas.

Finalmente, sobre esta materia, conocimos que el Gobierno de La Rioja había puesto a su disposición la creación de una Oficina de Vivienda, a la que se encomienda la tramitación y asesoramiento al ciudadano de todas estas cuestiones, que, por otra parte, sabemos que en la actualidad está funcionando correctamente.

Pasando a la supervisión de las Administraciones locales, ayuntamientos, en ejecución de obras públicas, prestación de servicios públicos, destaca la actividad de supervisión realizada sobre los ayuntamientos o Administraciones locales. Un total de 41 ayuntamientos han tenido abiertos expedientes de quejas en la institución que presido, lo cual conlleva el mayor grado de difusión de la Defensoría entre los habitantes de las localidades de nuestra comunidad distintas de la capital logroñesa.

Las quejas presentadas sobre el funcionamiento de los servicios públicos se refirieron en general a deficiencias en la prestación de servicios municipales como el alumbrado público, el suministro de gas, las telecomunicaciones, etc. Aquí aparece también una distinción entre las actividades de mediación de la Defensora, cuya intervención motiva que por sí misma se busque una solución o se alcance una solución al problema. En el resto de asuntos, nos encontramos ante actuaciones propias del margen de discrecionalidad de las entidades locales, impidiéndonos la emisión de recomendaciones por vulneración de derechos, pero sí encontramos fundamento para emitir alguna sugerencia, con la consecución de la mejora del servicio público.

También han sido numerosas las quejas relativas a la deficiente conservación de las vías públicas o caminos públicos. Algunas de ellas se refieren a proyectos de desarrollo de infraestructuras y otras muchas al incumplimiento por las entidades locales del deber de conservar y mantener en buen estado las calles y los caminos públicos.

Por último, para finalizar el resumen de la actividad de supervisión de la institución relacionada con las entidades locales, he de hacer un

punto de inflexión acerca de la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial, en los cuales hemos observado que muchas corporaciones locales de plano inadmiten la solicitud provocando una franca indefensión en la persona que eventualmente ha sufrido un daño. En este sentido, hemos emitido varias recomendaciones, en su práctica totalidad dirigidas al Ayuntamiento de Logroño, para que cumpla con los trámites procedimentales exigidos, entre los que destaca la consulta preceptiva, cuando por razón de la cuantía sea exigible, al Consejo Consultivo de La Rioja, cuando por razón de esta cuantía el informe -como sabemos- se convierte en obligatorio y preceptivo. Desde esta sede hemos de reclamar que, pese a las medidas existentes de simplificación administrativa, se cumplan estos trámites preceptivos y se eleve la pertinente consulta al Consejo Consultivo de La Rioja, al cual también han de elevar esta consulta las Administraciones locales riojanas.

A todas estas quejas, señorías, iniciadas a instancia de personas o de colectivos, un total -como digo- de 454, hemos de sumar 21 procedimientos de oficio iniciados por la Defensora para evaluar la situación general de los derechos de los ciudadanos en diversas áreas esenciales, como son salud, educación, servicios sociales, función pública, empleo, obras públicas, vivienda, medio ambiente, seguridad vial y garantías procedimentales. En esas actuaciones de oficio se ha pretendido contribuir a la mejora de la calidad de los servicios prestados por las Administraciones en aras de la consecución de unas buenas prácticas que hagan efectivo el derecho a una buena administración.

De las actuaciones de oficio resultaron de especial calado tres informes especiales o extraordinarios que se presentaron en este Parlamento, a saber: el primero, *La convivencia escolar en el ámbito de la Comunidad Autónoma de La Rioja*, presentado en la Comisión de Educación el 25 de junio -hemos observado que por parte de la Consejería y el Gobierno se ha dictado un nuevo decreto, el Decreto 4/2009, sobre las normas de convivencia escolar-; el segundo, *La enfermedad celíaca: situación en La Rioja*, que sin más fue pu-

blicado en el Boletín Oficial de la Cámara el 20 de noviembre de 2008; y, el tercero, *Los derechos de los administrados frente al silencio administrativo, la obligación de resolver*, que sin más -como digo- también fue publicado en el Boletín Oficial de la Cámara el 12 de febrero de este año 2009.

Todas las actuaciones de oficio han venido motivadas -como digo- por el ejercicio de las potestades que me confiere la Ley 6/2006, y alentadas -como siempre- por la consecución de la mejora y respeto de los derechos y libertades constitucionales de las personas. En el Informe Especial sobre los derechos de los administrados frente al silencio administrativo hice llegar a esta Cámara la indefensión que nos trasladan las personas cuando una Administración no contesta, no resuelve, no motiva y sin más les dice que se entiende desestimado por silencio negativo. En este sentido he de subrayar que todas las Administraciones públicas, la autonómica y las locales, están obligadas a dictar resolución expresa y motivada y a notificar a los interesados con las vías de recursos, cualquiera que fuera el procedimiento y la forma de iniciación. Es un recordatorio de un deber legal que obra en ese informe extraordinario que se publicó en el Boletín de la Cámara y que es exigible como deber a todas las Administraciones públicas.

Por lo que concierne al posible éxito de la Institución de la Defensora y a la solución de problemas -me permitirán, señorías-, hemos entregado a todos ustedes -y por tanto es una realidad- en gráficos y creo que de forma muy significativa toda la estadística, todo lo que hemos tramitado de consultas, quejas recibidas, procedimientos de oficio, actividad de mediación, etc., lo cual supone que en el segundo año de funcionamiento se ha reflejado que la ciudadanía riojana tiene un nivel de confianza mayor en la institución que presido.

Del mismo modo, el grado de solución de problemas de la ciudadanía se ha cerrado en un 80%, lo cual implica que las Administraciones a las que van dirigidas mis resoluciones están entendiendo la misión de esta institución, la cual no pretende un enfrentamiento, sino la solución de situaciones lesivas de los derechos de las per-

sonas, todo ello desde una perspectiva de colaboración activa y a veces también crítica.

En el capítulo III del informe anual he relacionado todas las resoluciones declarativas de la lesión de derechos emitidas durante el 2008, así como el posicionamiento de la Administración, esto es: se acepta o se rechaza la misma. Dado que sus señorías habrán quedado instruidos en el contenido de las mismas, simplemente citaré su número y su grado de aceptación. Del total de 48 recomendaciones se han aceptado 30, de 31 sugerencias se han aceptado 20; se emitió un único recordatorio de un deber legal y fue plenamente aceptado; 46 quejas se cerraron con una solución definitiva y 17 se hallan en vías de solución. Todo ello representa -como digo- un porcentaje del 80% de actuaciones que terminaron de forma positiva y satisfactoria para las pretensiones legítimas de las personas que acudieron al amparo de esta institución.

A ello se suma la Carta de Servicios elaborada por la institución, publicada en el Boletín Oficial de esta Cámara y puesta a disposición de todas las personas que acuden diariamente a nuestras oficinas. En ella se recogen unos parámetros para examinar la calidad del servicio prestado. Todo ello a través de unos cuestionarios que voluntariamente son cumplimentados por los usuarios que acuden diariamente a nuestra oficina. La nota media que se nos concede ha sido para este año de 8,7 puntos.

Debo insistir en esta sede parlamentaria -por último y para concluir- sobre el deber legal que pesa sobre todas las Administraciones públicas riojanas de colaborar de forma preferente y urgente con la Institución del Defensor, porque no es una cosa que voluntariamente se le antoje a la Defensora, sino porque está impuesto en una ley votada en este Parlamento, en el artículo 5 de la Ley reguladora del Defensor del Pueblo Riojano.

Esta insistencia, señorías, no es una mera retórica, sino que es necesaria para entender el funcionamiento de los procedimientos de investigación iniciados, bien por las personas que acuden o bien de oficio por la Defensora. He de expresar primero públicamente el agradecimiento a aquellas Administraciones que han colaborado fiel-

mente con esta institución en el suministro de la información requerida, en el contenido de la misma y en la aceptación o cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias, así como reiterar -una vez más y hasta la saciedad y cuanto sea necesario- el deber legal de colaboración que pesa en aquellas otras que hacen difícil o incluso imposible nuestra tarea diaria y que en definitiva redundan en perjuicio de alguno de sus ciudadanos o vecinos del pueblo. A pesar de la potestad que tiene el Defensor de enviar la causa al Ministerio Fiscal por la eventual existencia de un presunto delito de desobediencia, lo he considerado desproporcionado y, por tanto, como medio más persuasivo hemos creado un Registro público de Administraciones y entidades no colaboradoras; en él se relacionarán las autoridades, organismos, centros, ayuntamientos que no atiendan los requerimientos de información, que respondan de forma evasiva o que no motiven el rechazo de las recomendaciones o sugerencias emitidas. Dicho Registro es público; además, incluiré también anualmente su correspondiente relación en el informe anual.

Se podría afirmar, señorías, que la creación de la Institución del Defensor del Pueblo Riojano completa y ha completado el marco institucional de La Rioja. Su puesta en marcha ha supuesto una adecuación de nuestra realidad institucional a nuevos esquemas de funcionamiento democrático y supone un decidido paso hacia la profundización democrática de las instituciones riojanas.

Con la mirada puesta en el 2009 les diré, señorías, que seguiré trabajando como hasta ahora, en la misma línea; que es un honor trabajar en defensa de las personas que constituyen el pueblo riojano y que solicito en esta Cámara la necesaria colaboración de todas las Administraciones públicas implicadas, pues sin ella el trabajo diario de la Oficina de la Defensora sería imposible.

Muchas gracias por su atención y muy buenos días. (*Aplausos*).

**SR. PRESIDENTE:** Gracias, señora Defensora del Pueblo Riojano.

Abrimos un turno de portavoces de los grupos parlamentarios para que fijen su posición.

En primer lugar, le damos la palabra al portavoz del Grupo Parlamentario Mixto, señor González de Legarra.

**SR. GONZÁLEZ DE LEGARRA:** Muy buenos días. Muchas gracias, señor Presidente.

Señora Defensora de Pueblo, muchas gracias por su exposición y por su informe. Desde luego lejos del papel cuché y de los lujos de presentación innecesarios, el informe elaborado por la señora Defensora del Pueblo Riojano reúne sin duda los requisitos de forma, de estilo y de contenido que en la gestación de la ley reguladora se entendió como la principal obligación del Defensor -ahora Defensora- del Pueblo de La Rioja para con este Parlamento.

Este informe puede considerarse como una radiografía exacta de la realidad de esta comunidad autónoma teniendo en cuenta la amplia participación ciudadana que suponen las numerosas quejas presentadas. A través de la institución han sido los ciudadanos, los cientos de ciudadanos que han participado con sus iniciativas, sus preguntas y sus sugerencias, los que han escrito realmente este informe, que no exageramos si lo consideramos algo así como el diario íntimo de la historia de esta comunidad autónoma a lo largo del ejercicio 2008.

La estructura de presentación es sintética -como decía la Defensora en su intervención- y desde luego muy fácil de seguir. El responsable político en cualquiera de las instituciones, objeto pasivo de las iniciativas ciudadanas ante la Defensora del Pueblo, tiene sin duda la posibilidad de ubicar perfectamente el tratamiento que se ha proporcionado al ciudadano incorrectamente.

La Defensora, desde luego, dice en su informe verdades como puños, porque no son evidentemente sus verdades, sino que son las verdades de los ciudadanos frente a aquellas Administraciones que se han excedido en el ejercicio del poder o que no saben a estas alturas de la película distinguir entre *auctoritas* y *potestas*, entre hacer política desde la autoridad generalmente reconocida entre los ciudadanos o desde la fuerza del "decreto" o la alcaldada.

La Defensora del Pueblo, durante 2007 se esforzó prioritariamente en que los riojanos conocieran la institución y durante 2008 comenzó a dar respuesta -dentro de sus competencias- a las numerosas denuncias, quejas o peticiones de ayuda que ha recibido, colocando a la institución en un tiempo récord en primera línea de conocimiento y sin duda de aceptación de los ciudadanos. Detenerse en un caso concreto de los numerosos que han sido tratados en este informe supone desde luego sufrir la insatisfacción cuando al final muchos de ellos pues no desenlacen ante las limitadas competencias de la Defensora del Pueblo.

El coste presupuestario de esta institución desde luego también se muestra perfectamente asumible, lo que sin duda alguna es un motivo también de tranquilidad para quienes apostaron por su creación en contra de los que mantenían que iba a convertirse quizás en una institución inasumible económicamente por esta comunidad.

Solo el índice del informe nos da a entender también cuáles son las Administraciones con más incidencia en la ciudadanía, en la vida doméstica de los riojanos, y también nos informa de aquellas que sufren especialmente la desaprobación de los ciudadanos por una deficiente atención.

Y, en relación con el Gobierno de La Rioja, las áreas que más actividad reclaman de la Defensoría del Pueblo Riojano son aquellas con más incidencia en la vida de las personas, evidentemente. En algunas ocasiones las quejas no suponen la existencia de grandes atropellos, pero ello debe invitar, a pesar de todo, a los responsables políticos a cambiar su rumbo y, en ocasiones, a replantearse desde la responsabilidad si los modos y maneras que desde esa Consejería se dirigen a los ciudadanos son los más correctos.

Sale a la superficie, al menos a criterio de este grupo, que el exceso de prepotencia política y administrativa está muchas veces en el fondo de la actuación en forma de queja que con nombres y apellidos presentan los ciudadanos ante la Defensora del Pueblo. Solo publicitar la identidad de los organismos, de quienes no colaboran adecuadamente, es un revulsivo para un cambio de actitud que evite salir en la próxima memoria.

La magistratura de la persuasión, criterio rector de actuación en el 2008, es la herramienta adecuada al informe como principio de actuación de su trabajo; es la herramienta adecuada para que el Defensor del Pueblo, la actual Defensora del Pueblo, sea la última puerta a tocar cuando el político o el funcionario de turno se extralimitan en sus competencias. Expresiones como "nos veremos en los tribunales" ante la más mínima discordancia interpretativa de una ley, cuando para el administrado supone un importante esfuerzo económico y moral y nada para la autoridad que dispara con la pólvora del rey, se tienen que acabar.

Como era de esperar también, la novedosa aplicación de la ley de dependencia en esta comunidad ha dado mucho juego y estamos convencidos de que la permanente actuación de la Defensoría en atención a las numerosas quejas recibidas ha tenido sin duda algo que ver en la positiva respuesta de La Rioja en materia del reconocimiento de derechos. Desde la Defensoría se han detectado algunas de las situaciones que plantea el dependiente y que la sociedad tarda en aceptar. La situación del cuidador y la necesidad de invertir en nuevos edificios y en nuevos servicios de forma clara, con inversión pública y privada, puede ser sin duda una de las conclusiones fácilmente consensuadas.

La labor de los ayuntamientos en la aplicación de la ley de dependencia también es objeto de valoración y quizás las recomendaciones realizadas desde la institución merecen sin duda mayor respuesta.

La disconformidad de las familias con que sus familiares sean ingresados en residencias lejanas a su localidad habitual suscita también muchas quejas, y deberían tomar muy buena nota de ello los propios responsables.

En materia de salud, los ciudadanos presentan ante la Defensora los mismos planteamientos y parecidas quejas que los que plantea, curiosamente, la oposición parlamentaria en su actuación de control al Gobierno, los mismos asuntos: listas de espera, actuación de los profesionales médicos, diagnósticos, trato irrespetuoso o incorrecto por parte de profesionales sanitarios, falta de intimi-

dad en la relación de los tests de VIH, descoordinación entre la atención pública y privada de determinadas intervenciones, mala praxis en urgencias y en intervenciones quirúrgicas, en atención ginecológica, etc., etc. Lo positivo -y es en lo que nos queremos quedar desde el grupo del Partido Riojano- es que se reducen las quejas y estamos seguros de que se seguirá reduciendo sin duda el número de quejas en el futuro.

Es necesario detenerse en que casi simultáneamente a la entrada en funcionamiento de la Defensoría del Pueblo Riojano se designó Defensor del Paciente, en aplicación de la entonces recién aprobada Ley de Salud de La Rioja. En fase de aprobación de la ley de salud también se encontraba funcionando la Comisión parlamentaria que a la postre fructificó en la aprobación de la Ley de Defensor del Pueblo, y en esa Comisión se advirtió de la innecesaria existencia de dos instituciones similares, pero solo aparentemente porque dejando aparte la especificidad sanitaria del Defensor del Paciente hay que tener en cuenta que el cargo lo designa el Consejero del Gobierno, mientras que el Defensor del Pueblo emana del Parlamento de La Rioja, designándose al candidato con una mayoría cualificada.

La realidad, evidentemente, nos lleva a coincidir con los ciudadanos. Ratificando en estadísticas y memorias, se confía más en denunciar cuestiones relacionadas con sanidad ante la Defensora del Pueblo, probablemente por ubicar al Defensor del Paciente en la estructura de la Administración, entendiendo que desde la Defensoría del Pueblo tratarán de forma más independiente sus iniciativas y dejando o convirtiendo -con todos los respetos- al Defensor del Paciente más en un apagafuegos de la propia administración sanitaria.

En materia de urbanismo y vivienda los datos numéricos son muy inferiores, como en el resto de Consejerías. Son problemas muy concretos que atañen a la Administración regional, pero sobre todo a actuaciones de ayuntamientos y del IRVI, bastantes de ellos cerrados por solución. Los temas relacionados con ayudas económicas y tramitación de las mismas o retrasos en la entrega de viviendas por problemas administrativos de los

propios ayuntamientos son recurrentes.

Un repaso a la relación de quejas nos dice que el abanico de asuntos que se tratan desde la Defensoría es muy amplio. En el poco tiempo transcurrido en el desarrollo de su función los archivos de la oficina de la Defensora del Pueblo recogen realidades de lo más variopintas. Es cierto que algunas de ellas pueden ser fácilmente resueltas, pero también es cierto que otras constatan que, a pesar de la madurez del sistema democrático español y de que han transcurrido treinta años desde la constitución de los primeros ayuntamientos democráticos, hay ocasiones en que el ciudadano se ve oprimido por la maquinaria administrativa de las instituciones y en algún caso, aunque sea esporádico, sigue habiendo dirigentes que creen que el ayuntamiento es su cortijo.

Y, hablando de cortijos, también es el momento de recordar a este Parlamento y a su alto comisionado que esta institución democrática sigue, por ejemplo, sin cumplir una sentencia del Tribunal Constitucional que le dio una fuerte reprimenda por vulnerar los derechos de un grupo minoritario de la misma y de sus diputados. Han transcurrido 676 días y este Parlamento sigue incumpliendo la resolución judicial del más alto tribunal de España. Si ya ha pasado a la historia por no respetar los derechos fundamentales, podrá sin duda convertirse en un monumento de referencia si el Tribunal Constitucional le obliga expresamente a ejecutar una sentencia. Desde luego, para quienes creemos en el constitucionalismo la actuación fue muy grave, pero aquí no ha pasado nada. Este es el comportamiento de algunas autoridades.

En cualquier caso, señora Defensora del Pueblo, este grupo parlamentario recibe con agrado la actuación de la Defensora del Pueblo en tantos otros campos en los que no es posible detenerse por limitación del tiempo, sin quedarse exclusivamente en receptora de quejas y protestas. Ha comenzado su función informadora y desde luego ocupa parte de su tiempo en asentar el aspecto institucional del cargo, convirtiéndolo sin duda en uno de los preferidos de los ciudadanos de La Rioja en estos momentos. Y en ese sentido este

grupo tiene que reconocer que los comienzos balbuceantes de esta institución cambiaron radicalmente y han convencido a quienes durante años demoraron la puesta en funcionamiento de esta institución contemplada en el Estatuto de Autonomía de La Rioja, que ya es una institución activa en nuestra comunidad. Y en ello hay que reconocer también sin duda que la apuesta personal de quien desempeña su cargo, y sin duda también de quienes forman parte de su equipo, demuestra que, cuando alguien accede a un cargo público con vocación y confianza, estas redundan en el éxito de esa institución. Confiamos en que se mantenga en el futuro el nivel conseguido y en que se extienda entre los riojanos la convicción de que, por encima de los que desempeñan cargos públicos, ya sea de instituciones, de Gobierno y ahora ya en el campo de las corporaciones institucionales, hay una institución de personas, una organización de personas, que, con la magistratura de la persuasión y la autoridad de la publicidad de sus decisiones, evitará sin duda cualquier tipo de extralimitaciones en el futuro.

Muchas gracias.

**SR. PRESIDENTE:** Gracias, señor González de Legarra.

Por el Grupo Parlamentario Socialista, señor Martínez-Aldama, tiene la palabra.

**SR. MARTÍNEZ-ALDAMA SÁENZ:** Señor Presidente.

Señorías, celebramos hoy el Pleno extraordinario para conocer y debatir sobre el segundo Informe anual de la Defensora del Pueblo Riojano. Debemos dar a esta institución y al trabajo realizado en ella toda la importancia que tiene, y para eso las formas también son importantes. Por eso nos hubiese gustado hoy que este Pleno no coincidiera con el Pleno ordinario de la tarde, y sugerimos al Presidente del Parlamento que se tenga en cuenta para el próximo año.

Su presencia en la Cámara, señora Díez Jalón, tiene todo el valor que la ley le confiere como alta comisionada. Nos da a conocer a los representantes de los riojanos su labor en este segundo año y

así retorna al Parlamento el mandato que emana del mismo y que le da sentido a la institución. Vaya por delante nuestro apoyo, como no puede ser de otra manera, a esta importante institución que debe velar por los derechos de los ciudadanos, supervisando las diferentes Administraciones, y así cooperar en la profundización democrática de nuestro Estado de derecho.

Ahora es el momento de plantear apreciaciones al segundo informe y hacer las observaciones y sugerencias que sin duda serán tenidas en cuenta por la Defensora. En primer lugar, quiero destacar el importante trabajo realizado por todos los miembros que componen la Defensoría. Y este trabajo queda fuera de toda duda. El contenido de todas las recomendaciones e informes que se recogen tiene método, rigor y nivel jurídico, por lo que se demuestra que las personas de su equipo y usted misma tienen el perfil que se requiere para dotar a la institución del prestigio necesario. Por ello deseo felicitarle en nombre de mi grupo y pedirle que lo haga extensivo a todos sus colaboradores.

Señorías, la progresión en el número de quejas registradas en 2008, más de un 17%, refleja que cada vez se van haciendo más visibles las preocupaciones ciudadanas y también es un reflejo de que la institución se está asentando en la sociedad. Y por eso los riojanos se acercan con más confianza y en mayor número a la misma. También los diputados socialistas, señorías, que sufrimos diariamente un ataque a nuestros derechos, le hemos pedido amparo recientemente. El aumento de los asuntos tratados este pasado año y la complejidad cada vez mayor de los mismos me llevan a reiterar una propuesta que ya le hice el año pasado: la creación de la figura del Adjunto a la Defensora del Pueblo Riojano, que está recogida en la ley y que mi grupo considera de gran importancia para el desarrollo de la institución.

Señorías, llama la atención, en cuanto al contenido de las quejas recibidas, el aumento del 100% de las relativas a temas sociales y, sobre todo, la preocupación ciudadana que se refleja en lo relativo a la falta crónica de plazas de residencias y centros de día para personas dependientes.

Esta preocupación es también la de mi grupo parlamentario, que ve año tras año la falta de inversiones del Gobierno regional en este campo y cómo aumentan las dificultades para obtener una plaza a precios asequibles.

El acceso a la función pública de los discapacitados es otra de las preocupaciones manifestada, así como lo relativo a la implantación de la ley de dependencia, en la que es necesario un mayor esfuerzo por parte del Gobierno regional en el pago de las prestaciones y en facilitar los servicios a los que se tiene derecho. Recientemente hemos conocido que el Gobierno regional ha evaluado el 100% de los dependientes, pero solo un 47% reciben las prestaciones a las que tienen derecho. ¡Qué diferencia con los vecinos del País Vasco o de Navarra que están por encima del 80%!

En educación se destaca lo relativo a las quejas sobre la atención que se presta a aquellos alumnos con necesidades especiales, lo que refleja la necesidad de un plan integral de atención a la diversidad que paliaría sin duda estas carencias y que por el momento no existe en La Rioja, a pesar de la reiterada petición del mismo por parte del Grupo Parlamentario Socialista.

Hay un gran aumento de las relativas a la administración local de diferentes temas y a muchos y variados ayuntamientos, que han generado tres recomendaciones y una sugerencia. Esperamos que la colaboración que usted reclama de todas las Administraciones con la Defensora esté siendo importante y pueda serlo aún más en el futuro.

También nos sorprende el aumento del 100% de las quejas sobre medio ambiente en cuanto a contaminación acústica e incompatibilidad ambiental de instalaciones, actividades y obras. Es un dato preocupante y a la vez revelador de una mayor concienciación de los riojanos, que cada vez más van a exigir el cumplimiento de las normas que velen por el desarrollo sostenible y los derechos ciudadanos.

En materia de salud las quejas siguen representando un número elevado. El informe se hace eco de la falta de respuesta satisfactoria de la Consejería de Salud en lo tocante a conocer las listas de espera y el sistema de reducción de las

mismas. No es de recibo que esto ocurra con los medios de que el Gobierno dispone, salvo que haya intención de ocultar los datos.

Nos parece importante resaltar que habla el informe de reticencias iniciales de la Consejería de Salud sobre la enfermedad de fibromialgia, siendo deseable que se aborde de una manera específica y que se dé respuesta a los enfermos que padecen el olvido del Gobierno de La Rioja. Este grupo parlamentario ya se hizo eco del problema y lo trajo a este Parlamento sin conseguir ninguna respuesta positiva del Gobierno regional.

En cuanto a las recomendaciones, señorías, han sido aceptadas 33 de las 48 emitidas. Y de las sugerencias 20 han ocasionado posición favorable de la Administración. Sería bueno que en el futuro la aceptación de estas recomendaciones declarativas de la lesión de derechos de los ciudadanos fuera en mayor número, demostrando una colaboración mayor entre instituciones.

Le decíamos el año pasado a la Defensora que sería bueno realizar informes especiales que no figuraban en el primer informe anual. Vemos con satisfacción que en este segundo informe ya se han hecho varios. El relativo a la convivencia escolar en el ámbito de la comunidad educativa de La Rioja se explicó en Comisión parlamentaria por parte de la Defensora y su comparecencia fue de gran interés, pero este ha sido el único informe especial que ha seguido este camino, señorías, porque el que se hizo sobre la enfermedad celiaca y su situación en La Rioja y el relativo a los derechos de los administrados ante el silencio de las Administraciones públicas han tenido el voto contrario del Partido Popular a que fueran dados a conocer por la Defensora del Pueblo Riojano en Comisión en nuestro Parlamento, es decir, a que tuviesen un carácter público. Criticamos esta actuación de los diputados del Partido Popular y no entendemos por qué no quieren que la Defensora del Pueblo Riojano comparezca y explique a los diputados y a la opinión pública el trabajo y sus conclusiones.

Por otra parte, en el primer informe que se presentó el año pasado se hacía referencia a que la Defensora iba a realizar un análisis de la situa-

ción general de los derechos y libertades en la Comunidad Autónoma de La Rioja. En el segundo informe que hoy se presenta no incluye este análisis y por ello este grupo parlamentario sigue pensando que es de gran interés que, cuanto antes, se proceda a elaborar un informe de la situación general de los derechos y libertades en La Rioja, tal y como figura en los términos recogidos en la Ley de creación del Defensor del Pueblo.

En cuanto a la defensa de nuestro Estatuto de Autonomía y del ordenamiento jurídico, echamos de menos la falta de análisis sobre las normas aprobadas por el Gobierno de La Rioja o por el Parlamento de La Rioja, que puedan regular materias limitativas de los derechos de los ciudadanos o invadan competencias de otras Administraciones.

También echamos de menos el desarrollo del artículo 30 de la ley sobre actos parlamentarios, que dice: "Si el Defensor del Pueblo Riojano considera que la violación del Estatuto de Autonomía deriva de un acto del Parlamento de La Rioja, requerirá motivadamente a este para que lo subsane y si no lo hace podrá hacerlo llegar al Defensor del Pueblo sugiriéndole la medida a adoptar". Pues bien, en la ley de acompañamiento de los presupuestos de La Rioja para el año 2009 se han incluido cambios en la Ley del Suelo de La Rioja con posible afectación de competencias de la autonomía municipal recogidas en el Estatuto de Autonomía de La Rioja, sin que haya sido objeto de estudio por parte de la Defensora, por lo que consideramos muy necesario que se desarrolle esta importante encomienda de la ley.

En cuanto a la labor de difusión de la institución, la valoramos muy positivamente, así como el estudio de asuntos de carácter transversal que le sugerimos el año pasado, como la igualdad, la inmigración y otros.

Señorías, acabo mi intervención agradeciendo su trabajo y pidiéndole que tome buena nota de las sugerencias que acabamos de realizar y que avance en la consolidación de la institución y aumente su posición crítica e independiente, que será, sin duda, la garantía de la defensa de los derechos de todos los riojanos y el compromiso con

la mejora de nuestro Estatuto de Autonomía y nuestro Estado de derecho.

Muchas gracias. (*Aplausos*).

**SR. PRESIDENTE:** Gracias, señor Martínez-Al dama.

Por el Grupo Popular, señor Cuevas Villoslada, tiene la palabra.

**SR. CUEVAS VILLOSLADA:** Gracias, señor Presidente. Señorías, muy buenos días.

Mis primeras palabras tienen que ser, como no podía ser de otra forma, de bienvenida y de agradecimiento a la Defensora por su presencia hoy en este Pleno. Quiero también agradecer por segundo año consecutivo el trabajo realizado con gran esfuerzo y dedicación, que culmina con la presentación de este informe ante la Cámara y expresamente hoy dando cumplimiento a la obligación de comparecencia ante el Pleno del Parlamento de La Rioja.

Esta segunda comparecencia de la Defensora del Pueblo Riojano se resume en un primer hecho claro, y es que la institución avanza con firmeza hacia su consolidación definitiva dentro del ámbito autonómico. Desde su creación en el año 2006 y su puesta en funcionamiento en el año 2007, el intenso trabajo realizado por su titular ha conseguido que la figura de la Defensora sea ya claramente reconocible. El trabajo, de su primer año sobre todo, de dar a conocer la institución ha dado sus frutos.

Para nosotros, para el Grupo Parlamentario Popular y para la mayoría de los riojanos, este proceso de consolidación tiene una gran importancia por dos motivos fundamentales. En primer lugar, porque significa dar impulso a nuestro proceso autonómico y reforzar claramente nuestro nivel de autogobierno y nuestra organización institucional. En los últimos años La Rioja se ha consolidado y se ha confirmado como una comunidad autónoma pujante en el conjunto de España, y la existencia del Defensor del Pueblo nos refuerza en ese sentido y permite a los riojanos visualizar mejor esta situación y disfrutar cada día de una mayor calidad de vida.

Y, en segundo lugar, nos parece importante este proceso de consolidación, pues estamos hablando de nada más y nada menos que una institución dedicada a los derechos de las personas, al tratamiento de los problemas que afectan directamente a los riojanos. Así pues, es precisamente en estos momentos de dificultades económicas -aunque en La Rioja estas sean menores de lo que lo son en otras comunidades autónomas- en que los trabajos de la Defensora y de sus colaboradores -a quienes hoy saludo, que nos acompañan también, y les agradezco ese trabajo-, se descubren como esenciales para incidir en un mayor grado de comprensión de la institución y de la relación entre las Administraciones riojanas y, en definitiva, en una mejora de la situación de los ciudadanos en particular.

Antes de entrar a tratar las cuestiones concretas que la Defensora ha mencionado en su intervención, quisiera dedicar unas primeras palabras a valorar expresamente dos cuestiones: en primer lugar, ese nuevo formato más reducido en papel -y por tanto más sostenible, más respetuoso con nuestro medio ambiente-, que incluye también el informe en formato digital y que nos permite perfectamente a todos los diputados y a todos los ciudadanos acceder al conjunto del informe; y, por otro lado, también este informe demuestra nuevamente el gran trabajo realizado por la Defensora y por su equipo a lo largo del primer año y también en este segundo año de vida de la institución.

Tras las seguras dificultades que la Defensora encontró a la hora de poner en marcha una nueva institución, una institución que nacía hace dos años -las lógicas dificultades-, creo que el año 2008 ha representado que haya conseguido la Defensora la velocidad de crucero de la institución, que le permitirá continuar con sus funciones en el futuro. Y así lo demuestra una primera y somera lectura de este informe anual en el que podemos ver que han sido muchas, muchísimas, las actuaciones realizadas y no tantas las quejas, aunque a algunos les gustaría que fueran más las quejas; yo me refiero en este momento a las actuaciones de la Defensora.

Para entrar en el fondo del documento pode-

mos observar cómo se ha producido un leve, ligero, razonable incremento de las quejas en el segundo año de vida de la institución, algo previsible, algo previsto incluso; pero también hay que tener en cuenta que esas 454 quejas yo estoy seguro de que no satisfacen -siendo un número respetable, no satisfacen- las ambiciones que tenían los grupos de la oposición de que hubiera sido mucho mayor esa cifra. Yo estoy seguro de que con sus expectativas hubieran deseado una avalancha de expedientes para decir que las Administraciones riojanas, pero especialmente la Administración autonómica, pues no daban respuesta a las necesidades de los ciudadanos. Pero ha sido todo lo contrario: las Administraciones riojanas en general y la Administración autonómica en particular aseguran clara y decididamente los derechos de las riojanas y de los riojanos.

Existen además datos particularmente relevantes para conocer el estado de los derechos de las personas en nuestra comunidad. El primero es que un importantísimo porcentaje de las quejas planteadas por actuaciones de la Administración autonómica termina cerrado sin declaración de lesión de derechos. Eso es ya muy importante. El segundo dato es que un importante número de las recomendaciones y sugerencias que hace la Defensora son inmediatamente admitidas por Consejerías y por el conjunto de la Administración autonómica. Con lo cual podemos extraer una primera conclusión, y es que el Gobierno de La Rioja tiene una gran sensibilidad en el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y en el respeto a la legalidad vigente.

Tampoco debemos dejar caer en saco roto otro dato extraído del informe de la Defensora ante la Cámara que nos dice que aproximadamente el 80% de los asuntos planteados en la Defensoría terminan con una solución satisfactoria para el ciudadano o el colectivo que plantea esa cuestión. Lo que no hace sino redundar en el espíritu de colaboración que el Gobierno de La Rioja entiende que ha de guiar siempre la relación entre la Administración y las instituciones de protección de los derechos, y lo demuestra una vez más, desde una actitud -como digo- de colaboración, de

lealtad, de actitud amigable e incluso directa, en que los problemas concretos de las personas que acuden en auxilio de la Defensora pues terminan por encontrar una feliz solución.

Un aspecto fundamental de las funciones de la Defensora del Pueblo, tan importante como lo es la resolución de quejas, es la tarea de asesoramiento que la institución realiza. La importancia de esta labor reside en que permite nuevamente dar a conocer al ciudadano sus derechos y sus obligaciones. Y aquí hemos podido ver cómo el número de consultas ha aumentado considerablemente -consultas, no quejas, han aumentado considerablemente como digo- con respecto al año anterior, motivo por el cual también hemos de congratularnos, ya que hemos podido ver cómo muy pocas de esas consultas han terminado en una queja o en una reclamación frente a la Administración, sin duda porque la actuación de la Administración fue correcta y además también por la fundamental y muy positiva labor de la Defensora en esa tarea de asesoramiento que realiza a los ciudadanos, que además -como reconocida experta en Derecho que es- pues lo hace perfectamente.

Me quiero detener en una cuestión que se ha manifestado en la intervención que me ha precedido. Se ha dicho aquí que con el voto en contra del Grupo Popular no se han publicado unos informes... Bueno, tengo que decir que eso no es cierto, porque esos informes están publicados, están publicados en el Boletín Oficial del Parlamento -consúltelo- y están publicados en la web de la propia Defensora del Pueblo. Por lo tanto, son públicos. Dice: "¡No, es que no quiere el PP que sean públicos!". ¡No! Son públicos esos informes. Desmentido el hecho, pues hay que continuar.

Tengo que decir que el tercer pilar de intervención, la tercera área de intervención de la Defensora del Pueblo tiene que ver con una competencia que desde mi grupo parlamentario consideramos también esencial para el desarrollo de la comunidad autónoma y para el fortalecimiento de nuestro sistema competencial, como es la función de seguimiento de la legislación estatal, para comprobar que las normas emitidas por las Cortes Generales no vulneran nuestras competencias. Pues

bien, este año también ha cumplido la Defensora con esta competencia, en concreto con la recomendación al Parlamento o al Gobierno de La Rioja para que se interpusiera un recurso de inconstitucionalidad contra la ley del suelo del Estado. Se ha entendido que la ley del suelo del Estado era inconstitucional por vulnerar nuestras competencias, pues infringe claramente nuestra competencia en materia de urbanismo, como ya sucedió el año anterior con la ley de presupuestos del Estado que discriminaba a nuestra comunidad con respecto a otras en materia de financiación.

Antes de terminar con las funciones de la institución de la Defensora, me gustaría hacer una referencia a cuáles no son las competencias de la Defensora. ¡Claro! Aquí cada uno tiene unas competencias. Entonces la Defensora, la Institución del Defensor del Pueblo de La Rioja, tiene unas competencias, ¡pero hay otras que no las tiene! Y, efectivamente, desde luego en el espíritu de creación de la ley y de la institución, y en la ley no consta, pues no aparece el hecho -yo creo que del resto de los grupos alguno estará conmigo-, no aparece como competencia que la Defensora del Pueblo tenga como finalidad proteger derechos de los diputados. Yo creo que los derechos de los diputados van por otra vía. La Defensora es defensora del pueblo, no defensora de los representantes del pueblo. Nosotros tenemos nuestro ámbito de participación y nuestras normas que rigen esa participación en la vida pública.

Por lo tanto, resulta paradójico que al alto comisionado del Parlamento sea a quien acude un grupo parlamentario a pedirle no sé qué. ¡Claro! Le han echado unas flores a la Defensora del Pueblo hoy aquí sin venir a cuento o, bueno, viniendo a cuento. (*Risas*). ¡Claro! Viniendo a cuento, porque como ayer el Grupo Socialista le envió una queja a la Defensora, pues hoy le tiene que echar flores. ¡Claro! ¡Vamos a hacerle la pelota a la Defensora del Pueblo para que así resuelva a nuestro favor! ¡Pero es que no es competencia de la Defensora del Pueblo resolver quejas de los grupos parlamentarios! ¡Pero no me quedo ahí! ¡No solo no es competencia de la Defensora del Pueblo resolver quejas o reclamacio-

nes de los grupos parlamentarios, es que no hay motivo para esas quejas! Pero es que eso sería objeto de otro debate.

En fin, no me gustaría dejar pasar la oportunidad de entrar a valorar brevemente, sucintamente, lo declarado por la Defensora del Pueblo con relación a determinadas materias concretas. En primer lugar, la ley de dependencia. Aunque en principio algunos han querido ver una serie de reprimendas o ciertos reproches, yo creo que no existen, que nada más lejos de la realidad. La realidad es que el informe de la Defensora demuestra que la implantación de la ley de dependencia en nuestra comunidad está siendo modélica, que La Rioja es la primera comunidad autónoma que ha valorado el 100% de las solicitudes de valoración de dependencia... Hay quien dice: "¡No! ¡Bueno, pero es que la mitad no han recibido todavía la prestación!". ¡Claro! ¡Claro! Pero es que estamos ante una ley en la que quien hace la ley no pone el dinero para la prestación; pone una pequeña parte del dinero para la prestación y así es muy difícil, así es muy difícil. Es como si ahora nosotros aprobásemos una ley a instancias de mi grupo obligando a los ayuntamientos a prestar una serie de servicios a los ciudadanos sin darles financiación para que presten esos servicios a los ciudadanos. "Yo invito y tú pagas", que es lo que suele hacer el actual Gobierno central socialista.

Por lo tanto, a mí me gustaría resaltar la buena actuación de la Consejera, que además es una profesional del ámbito de los servicios sociales y trabaja denodadamente por implantar esa ley, que no se ha aprobado en esta Cámara, que viene de las Cortes Generales, que está sin financiación o con poca financiación, pero que se está aplicando de manera modélica en nuestra comunidad autónoma. Porque esa financiación no solo es escasa, sino que además muchas veces llega tarde.

La segunda materia en la que quería detenerme brevemente tiene que ver con la salud. Y quiero destacar en este punto los resultados que se obtienen en este informe respecto a la Consejería de Salud. Sin perjuicio de algún desencuentro que siempre se puede dar al principio, lo cierto es que

el grado de colaboración mostrado por la Consejería de Salud, así como el elevado número de recomendaciones aceptadas, el elevado porcentaje de recomendaciones aceptadas, dan una idea de la sensibilidad del Consejero, de su equipo y del Gobierno de La Rioja en materia de atención sanitaria.

Voy concluyendo, señorías, y no me voy a centrar ya en cuestiones estadísticas de números, etc., ni en otros datos. Yo creo que lo importante es que los diputados y todo el conjunto de la sociedad riojana gozamos de esta institución: tenemos ese informe que podemos consultar todos, que es público y que hoy se presenta en este Parlamento; tenemos además una serie de recomendaciones y de observaciones que la Defensora ha hecho a lo largo de 2008 y que nos van a permitir mejorar en el futuro. Y quiero terminar diciendo que esa es la meta, la ambición y la vocación del Grupo Parlamentario Popular: recoger siempre que nos sea posible esas recomendaciones, esas observaciones que haga la Defensoría del Pueblo y trasladarlas a nuestra actuación diaria para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de La Rioja y para mejorar también su relación con las Administraciones. Pero quiero terminar agradeciendo no solo a la Defensora del Pueblo, sino también al conjunto del Gobierno de La Rioja esa colaboración que muestra en el día a día con la institución del Defensor del Pueblo.

Muchas gracias. (*Aplausos*).

**SR. PRESIDENTE:** Gracias, señor Cuevas Villoslada.

**SR. GONZÁLEZ DE LEGARRA:** [...].

**SR. PRESIDENTE:** Señor González de Legarra, sabe usted que no hay cuestión de orden..., no hay intervenciones de los grupos, y así está acordado por los grupos parlamentarios. ¡No! Señor González de Legarra, sabe usted que no hay ninguna intervención más.

Por lo tanto, de conformidad con lo acordado en el artículo 34 de la Ley 6/2006, de 2 de mayo, del Defensor del Pueblo, modificada por

la Ley 1/2008, de 19 de mayo, el informe anual será publicado en el Boletín Oficial del Parlamento.

Agradeciendo una vez más a la Defensora del

Pueblo su informe, se levanta la sesión.

*(Eran las trece horas y cuarenta y dos minutos).*



**DIARIO DE SESIONES DEL PARLAMENTO DE LA RIOJA**

Edita: Servicio de Publicaciones  
c/ Marqués de San Nicolás 111, 26001 Logroño  
Tfno. (+34) 941 20 40 33 - Ext. 219  
Fax (+34) 941 21 00 40  
E-mail: [cmlasanta@parlamento-larioja.org](mailto:cmlasanta@parlamento-larioja.org)  
<http://www.parlamento-larioja.org>