

**La actuación
del Defensor
del Pueblo ha
de ser
totalmente
independiente,
sin
interferencias
del poder
político**

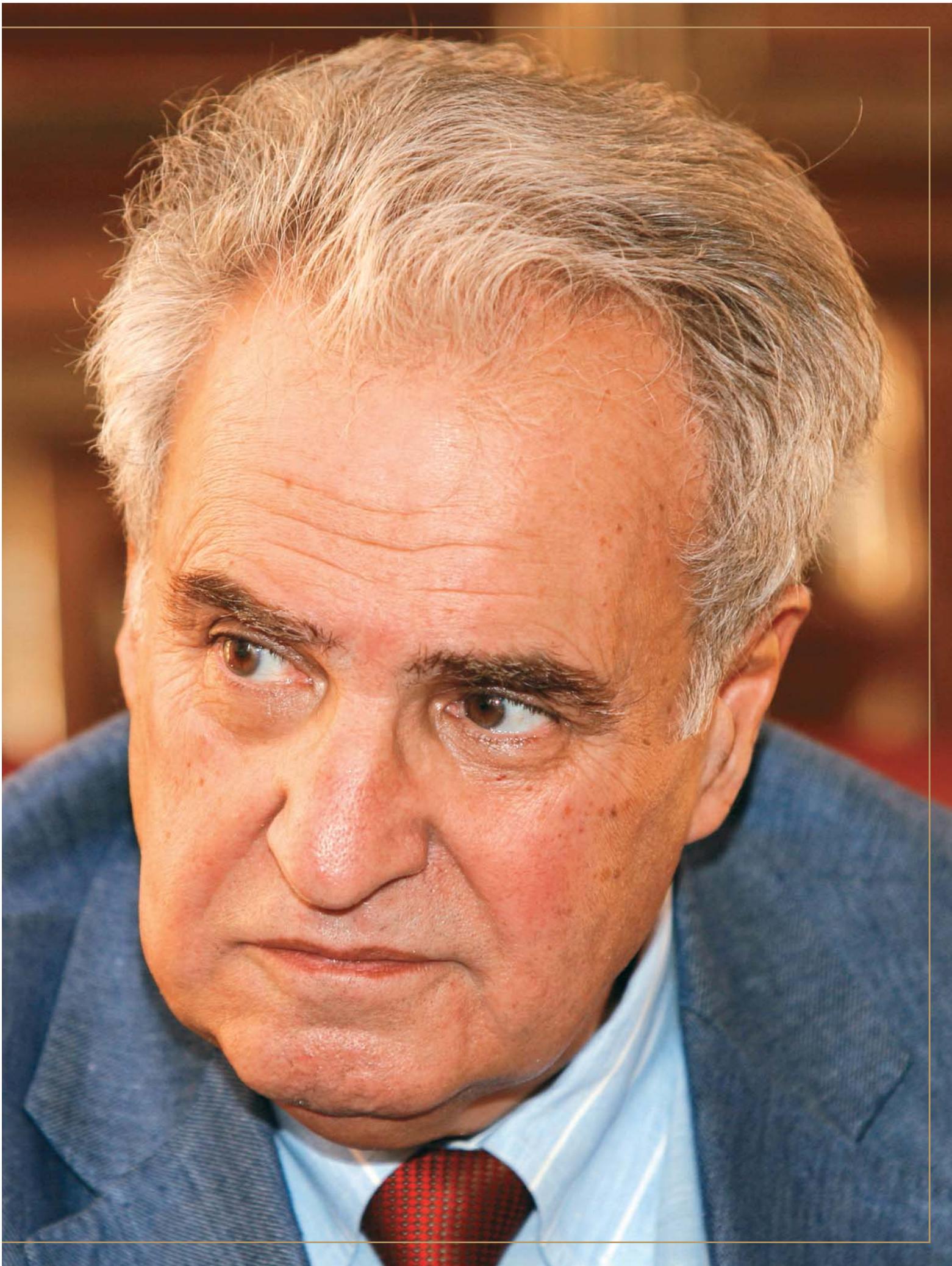
zona + en el diván

Enrique Múgica

**Defensor del
Pueblo de España**

entrevista realizada por
Jesús Rivero
Presidente de
DINTEL
y editor de la revista
Dintel ALTA DIRECCIÓN

fotografía
Javier Fuentes



El Defensor considera ne servicio universal de tele derecho individual de to

Defensor del Pueblo de España desde el 15 de junio de 2000, **Enrique Múgica Herzog** sucedió en el cargo a Fernando Álvarez de Miranda –Antonio Rovira estuvo “en funciones” entre 1999 y 2000-. De 1988 a 1991 fue Ministro de Justicia; y, Diputado al Congreso de 1977 a 2000, siempre por Guipúzcoa, ganando por tanto ocho elecciones consecutivas.

Abogado y político español de reconocido prestigio, es considerado un “miembro histórico del PSOE”; en la *Transición*, representó al Partido en la *Platajunta*. Ya en 1974, en el Congreso de Suresnes en que participó, fue elegido Secretario de Coordinación del PSOE.

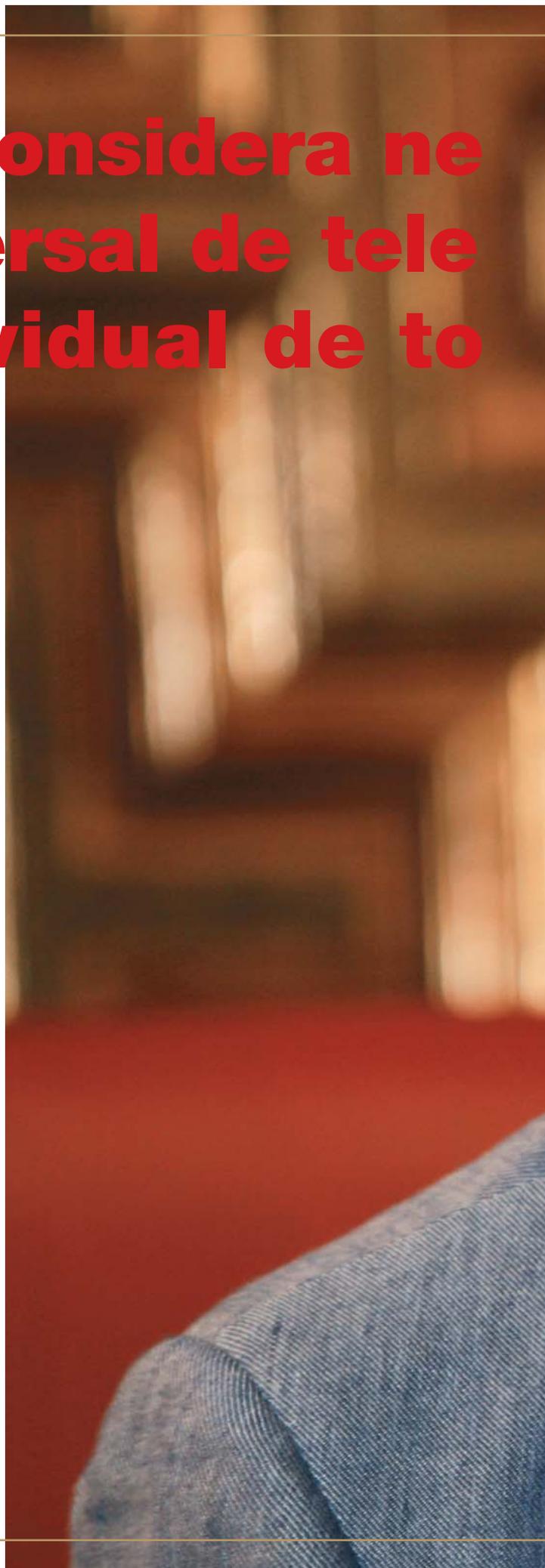
Nacido en San Sebastián, de padre vasco (violinista, fallecido durante la Guerra Civil española) y madre francesa (de origen judeo-polaco), se destacó siempre –al igual que su hermano *Fernando*– como un firme defensor del establecimiento de lazos de amistad entre España e Israel: sus aportaciones fueron decisivas para el establecimiento de relaciones diplomáticas entre ambos países, en 1986.

Pero Enrique Múgica es un hombre sencillo, no amante de “brillos y oropeles”.



Me impactó, cuando le entrevisté, un comentario suyo “aceptando con resignación el tener un suntuoso despacho oficial –en el Palacio de los Marqueses de Bermejillo del Rey, en Madrid–, obligado por la representatividad que debe ostentar en razón de su cargo”. Otro tanto puedo decir de una persona con 77 años largamente cumplidos, cuya agilidad mental y capacidad de razonamiento, análisis y juicio crítico, resulta envidiable, siendo un lujo debatir con él.

A punto de finalizar su segundo mandato, considero significativo recordar que su designación como **Defensor del Pueblo de España**, meses después de ser elegido por octava vez consecutiva Diputado al Congreso, fue a propuesta del Gobierno de Aznar, es decir, como candidato de consenso entre el partido gobernante y el principal partido de la oposición en el que era militante.



cesario consolidar el comunicaciones, como dos los ciudadanos





¿Podría darnos una *definición* sucinta acerca de la figura del “Defensor del Pueblo”, desde la propia perspectiva de quien ocupa el cargo, además desde hace años?

Lo primero que hace la Ley Orgánica que rige la Institución es definir qué es el Defensor del Pueblo: Alto Comisionado de las Cortes Generales designado por éstas para la defensa de los derechos comprendidos en el Título 1 de la Constitución. Por ello supervisa la actividad de la Administración y luego da cuenta de su actuación a las Cortes Generales.

¿Quién nombra al Defensor del Pueblo? En su caso ha permanecido en el cargo con gobiernos de distinto signo político: ¿considera conveniente que sea así? ¿Por qué?

El Defensor es elegido por las Cortes Generales. La Comisión Mixta Congreso-Senado de Relaciones con el Defensor del Pueblo propone el candidato o candidatos y luego, en el Pleno del Congreso,

es donde se decide la elección siendo necesaria una votación favorable de las tres quintas partes de los miembros del Congreso, que posteriormente ha de ser ratificada por esta misma mayoría en el Senado. La actuación del Defensor del Pueblo ha de ser totalmente independiente, sin interferencias del poder político, y esa mayoría necesaria para su elección es ya una garantía porque implica casi siempre (y hasta hoy siempre) un acuerdo entre Gobierno y Oposición.

¿Cuándo debe o puede acudir una persona física o jurídica al Defensor del Pueblo? ¿Existen diferencias de procedimiento significativas según que el reclamante sea persona física o jurídica?

Acudir al Defensor es totalmente voluntario, y gratuito para quien lo hace. Al Defensor puede acudir toda persona natural o jurídica que considere vulnerados sus derechos por la Administración



pública. Sin limitaciones por edad, sexo, incapacidad legal del sujeto, nacionalidad, o por estar internados en un centro de reclusión. El procedimiento es el mismo sea una persona natural o jurídica.

¿Puede también un organismo público acudir al Defensor del Pueblo? En caso de una respuesta afirmativa, ¿podría indicarnos dos casos en que se haya producido una reclamación de ese tipo y cuál ha sido el resultado final?

La Ley Orgánica dice expresamente que no puede presentar quejas ante el Defensor del Pueblo ninguna autoridad administrativa en asuntos de su competencia.

Estadísticamente, ¿cuáles son las cinco principales razones que impulsan a los ciudadanos a acudir al Defensor del Pueblo?

En nuestro último informe, correspondiente al año 2008, se aprecia que las quejas por temas relacionados con la Admi-

nistración Económica ocupan el primer lugar. Siguen las quejas presentadas por funcionarios públicos, después las referidas a la sanidad y política social, luego las de urbanismo, vivienda y medio ambiente, las de seguridad ciudadana, las de justicia y violencia doméstica, las referidas a educación y, por último, las de inmigración.

¿En qué caso relacionado con las TIC, o Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, ha debido intervenir el Defensor del Pueblo?

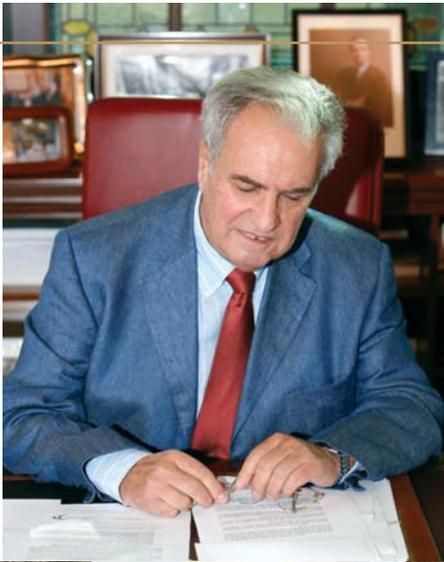
Al Defensor le preocupa lo que se llama la "brecha" tecnológica. Considera necesario consolidar el servicio universal de telecomunicaciones, como derecho individual de todos los ciudadanos y por las evidentes ventajas que para el desarrollo de la actividad socio-económica en España tendrá una mejor integración y de las capacidades y disponibilidad de los nuevos servicios tecnológicos.

El Defensor se ha interesado también por la preparación de una carta de derechos y obligaciones de los servicios de telecomunicaciones y de la sociedad de la información.

¿Cuándo puede actuar de oficio el Defensor del Pueblo? ¿Cuáles son los dos casos más complicados en los que ha considerado oportuno intervenir de oficio?

El Defensor actúa de oficio cuando tiene conocimiento de alguna vulneración de derechos. Con frecuencia es a través de los medios de comunicación: prensa, televisión, radio... que informan de situaciones que en muchos casos crean alarma social. No vamos a entrar en si los casos son complicados o no, lo importante es la necesidad y la urgencia en la intervención.

¿En qué tres casos han sido mejor aceptadas las resoluciones del Defensor del Pueblo?



Las resoluciones del Defensor pueden ser aceptadas o no por la Administración. En algunos casos se aceptan rápidamente, en otros es más lenta la respuesta. Pero hay que señalar que si se analizan, no sólo las situaciones concretas que las motivaron, sino los cambios normativos hechos a posteriori, las resoluciones del Defensor son tenidas en cuenta.

Al cerrar el último Informe, de las 125 Recomendaciones efectuadas en 2008,

¿Qué coordinación existe entre la institución del Defensor del Pueblo, por Vd. representada, y los diversos Defensores del Pueblo que existen a nivel autonómico?

Independientemente de que las relaciones entre el Defensor del Pueblo y sus homólogos autonómicos estén reguladas por ley, hay que señalar que es una relación de total colaboración y que periódicamente celebramos reuniones de coordinación. El pasado mes de octubre tuvimos las XXIV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, en Sevilla. Estuvieron dedicadas, además de los temas habituales, a analizar "La protección de los derechos de la ciudadanía derivados de la aplicación de las nuevas tecnologías (TIC)".

El Defensor del Pueblo, junto al Ministerio de Hacienda y el de Justicia, es una de las Instituciones que según nuestras informaciones, dispone de un lugar reservado en una de las mayores y más seguras "cajas fuertes" del mundo, la que el Banco de España tiene ubicada debajo de la Plaza de Cibeles: ¿considera Vd. necesario disponer de uno de estos camarotes? ¿Para qué y cuándo podría serle necesario al Defensor del Pueblo utilizar la Cámara acorazada del Banco de España?

Lo reservado y lo seguro dejan de serlo si se hacen públicos. Es decir, que ya no hay ni reserva ni seguridad. Puedo decirle que con la que tenemos y que nos proporciona el Estado es suficiente. Supongo que como los ministerios de Hacienda y de Justicia, con los que con tan generosamente nos comparan. En nuestro caso no tenemos ni los tesoros del Rey Salomón, ni las Tablas de la Ley y ni mucho menos la fórmula secretísima de la Coca-Cola, el Santo Grial, el Arca de la Alianza o las magias informáticas de Bill Gates, en cuyos misterios no estoy iniciado.

¿En qué plazo, por término medio, cabe esperar la resolución de una queja ante el Defensor del Pueblo? ¿Se pueden mejorar estos plazos? ¿Pueden ayudar en este sentido las TIC?

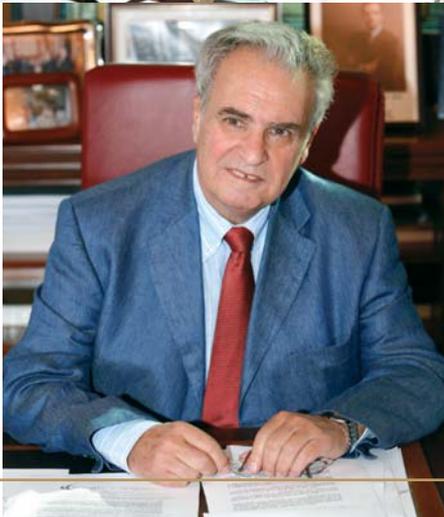
Es difícil establecer un plazo, porque la tramitación conlleva solicitar información de las administraciones implicadas, una vez recibida su respuesta es necesario en muchos casos solicitar ampliación de ésta y no siempre llegan con rapidez por lo que es necesario

habían sido admitidas 58, rechazadas 14 y estaban pendientes de respuesta 53. De las 190 Sugerencias de ese año, 74 fueron admitidas, 28 rechazadas y seguían pendientes 88.

¿A qué instancias puede acudir un reclamante si no está satisfecho con la resolución del Defensor del Pueblo? ¿Qué recursos caben contra las resoluciones del Defensor del Pueblo?

Las resoluciones del Defensor no pueden ser objeto de recurso o reclama-

ción. El Defensor no es un poder ejecutivo y la Administración puede aceptarlas o no. Por ello, si el ciudadano sigue considerando vulnerados sus derechos puede presentar su caso, independientemente de la actuación del Defensor, ante la Justicia. Hay que señalar que si acude a los tribunales simultáneamente a la presentación de la queja ante el Defensor, éste debe paralizar su actuación hasta que la Justicia se pronuncie sobre el caso.



efectuar sucesivos requerimientos que alargan los trámites. En ocasiones es también necesario pedir ampliación de datos a quien planteó la queja, o efectuar visita al lugar de los hechos, sea un hospital, centro de menores, cárcel... y efectuar entrevistas con las personas implicadas (independientemente de las visitas de inspección que se hacen a estos centros sin previo aviso y aunque no haya quejas para comprobar su funcionamiento). Cada queja es diferente. Se intenta llevar a cabo en el menor tiempo posible pero sin que ello menoscabe el rigor.

Naturalmente que las TIC son una gran ayuda, facilitan la rapidez de los contactos, el envío de documentos, la confidencialidad incluso.

¿Cuántos casos están pendientes de resolución? ¿Considera que dispone de los recursos necesarios, incluido tecnológicos, para desempeñar su misión?

Hasta que elaboramos nuestro informe anual no resulta significativo decir "cuántos" porque las quejas están en curso. Cuando cerramos el Informe, a 31 de diciembre, se hace la estadística. En nuestro último Informe, del año 2008, de las 23.899 quejas registradas seguían sin concluir al finalizar el año 2.099, bien porque faltaba por recibir información solicitada al interesado o porque la tramitación seguía en curso. Y respecto a si se tienen suficientes recursos para desarrollar el trabajo, siempre se pueden mejorar. Contamos con "capital humano" y medios tecnológicos que intentamos tener acordes con el cambio que la sociedad va demandando.

¿Hay alguna cuestión que no le hayamos preguntado y que considere conveniente comentar a nuestros lectores?

Insistir en que cualquier ciudadano puede dirigirse al Defensor, que no es necesario ni abogado, ni procurador, que es gratuito. Que puede hacerse por escrito, por correo ordinario, por Internet o acudiendo en persona a la sede de la Institución. Los ciudadanos son cada vez más conocedores de sus derechos y el Defensor del Pueblo está para contribuir a que éstos se cumplan. ➤

