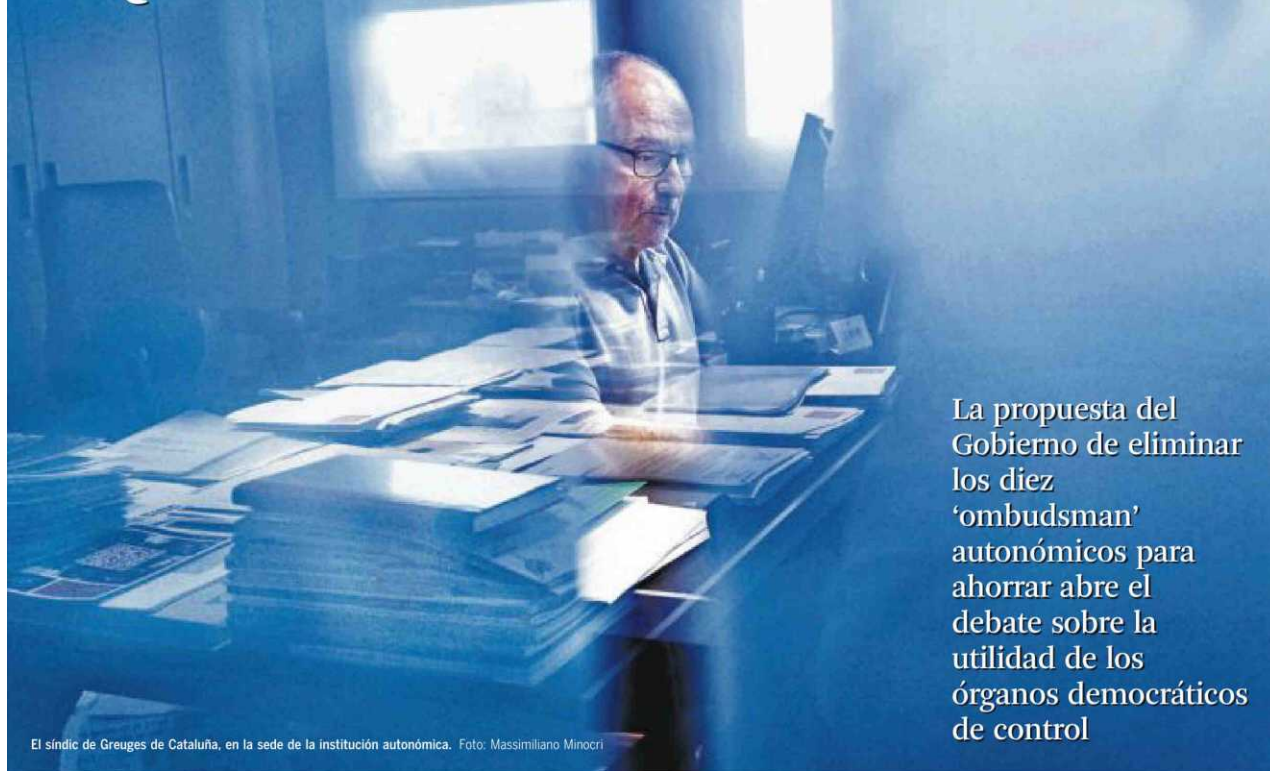


EL COSTE DE LA ADMINISTRACIÓN

¿Quién defiende al defensor?



El síndic de Greuges de Cataluña, en la sede de la institución autonómica. Foto: Massimiliano Minocri

La propuesta del Gobierno de eliminar los diez 'ombudsman' autonómicos para ahorrar abre el debate sobre la utilidad de los órganos democráticos de control

Por JERÓNIMO ANDREU

Fernando García Vicente, el Justicia de Aragón, es un señor muy de Zaragoza. A sus 64 años representa una figura venerable, con párpados caídos y una bola de algodón por cabello, al que le gusta ir a pie a sus citas, enseñando los monumentos a los visitantes y deteniéndose a charlar con los paisanos que le reconocen. Si no encuentra una dirección, pregunta en una peluquería.

Sus caminos no son siempre los evidentes. A donde se dirige andando esta mañana del último viernes es a una reunión con El Refugio, una hermandad centrada en la ayuda a personas sin recursos. El Justicia tiene citada en la sede de la asociación a la prensa local, que le sigue mientras el hermano mayor le muestra el banco de alimentos, las habitaciones del centro de acogida y la guardería que gestionan para familias con aprietos. Cuando se van las cámaras, el hermano hace venir a otros trabajadores sociales, sacan una tortilla y el Justicia se pone serio: "A ver, ¿en qué puedo ayudarlos?". Las propuestas le llueven en el aperitivo: los servicios de la hermandad salen de las donaciones, y para aprovecharlas aspira a un régimen fiscal mejor; también hay niños que no acceden a becas por no tener papeles; hay problemas en algunas familias... El Justicia se compromete a estudiar lo de los impuestos y a trasladar por un día su despacho a la sede de El Refugio para recoger reclamaciones de las familias. Así funciona la administración de cercanía.

Lo cual no significa que el defensor del pueblo de Aragón solo se dedique a pasear y comer. Antes de la visita, a las nueve de la mañana ya ha tenido una reunión con 13 de sus asesores para repasar las consultas ciudadanas. Se reúnen en la biblioteca del solemne Palacio del Justicia. Los temas van desde una polémica por un perro que la policía abatió a tiros hasta las multas,

"porque el Ayuntamiento está sancionando a troche y moche, y la mitad de las veces se tiene que retractar". La mayoría de consultas versan sobre asuntos sociales: aumento de las listas de espera sanitarias, silencios administrativos sobre las peticiones de renta mínima...

En cada una de las nueve comunidades que cuentan con Defensor del Pueblo, su labor se practica de forma distinta. El modelo aragonés (con dos millones de gastos en 2012) pasa por la mediación. "Yo intento llevarme bien con todos", dice ufano el Justicia. El estilo de su institución combina un perfil muy jurídico (todos los asesores de Vicente, fiscal de profesión, son magistrados o abogados) con unas formas caseras. El ciudadano entra al palacio y en recepción le dirigen directamente al asesor especializado. "Más de la mitad de las consultas son presenciales", explica el Justicia. En cualquier caso, le molesta que dé igual cuál sea el modelo que practique: estos días todos los defensores autonómicos de España viven igualmente sometidos a examen.

La crisis se abrió el 20 de junio. Ese día en Sevilla tomaba posesión el sucesor de José Chamizo. Por su carácter combativo y unas resoluciones críticas con el poder que durante 17 años le han convertido en una china en el zapato de los políticos, a Chamizo se le considera la quitaesencia del *ombudsman* en España. Para arropar a Jesús Maestu, el sucesor del tornado Chamizo, delegaciones del resto de defensores autonómicos acudieron al acto. No compareció Soledad Becerril, la defensora estatal, que envió a uno de sus adjuntos al acto. Apretones de manos, sonrisas, discursos amables. Hasta que a mitad de ceremonia, llegó la sorpresa: comenzaron a filtrarse datos del informe redactado por la Comisión de Reforma de la Administración (CORA), creada por el Gobierno para aligerar gasto público. Eliminar a los defensores autonómicos era una de sus recomendaciones por considerar que el servicio estatal podía asumir sus funciones.

Los *ombudsman* reunidos en Sevilla se quedaron lívidos. Pronto se enteraron de que representantes de la oficina del defensor estatal había asistido a reuniones de la CORA. Se sintieron doblemente traicionados: el equipo de Becerril no les había informado de lo que se avecinaba, y sospechaban que era su institución hermana la que había aportado los datos (muchos imprecisos o utilizados de una forma no ortodoxa, comentan los afectados) a partir de los cuales se argumentaba su intrascendencia. La ausencia de Becerril era la confirmación de que les habían hecho la cama.

La CORA mide la eficiencia de los defensores por la cantidad de quejas. Según su cálculo, el precio de cada una de las que un ciudadano presenta en las autonomías es de 835 euros, mientras que en el defensor español cuesta 414 euros. Por eso propone sustituir las autonómicas por una dotación extra de 20 funcionarios para el defensor central. La iniciativa llega en un momento comprometido para estas instituciones. Los gobiernos del Partido Popular en Murcia y Castilla-La Mancha ya eliminaron el año pasado sus defensores; en Asturias el pacto entre PSOE y UPyD acaba de decapitar al suyo; y aunque en La Rioja la figura sigue existiendo, llevan sin titular desde que hace un año María Bueyo Díez Jalón renunció a revalidar el cargo tras el recorte de un tercio de su presupuesto.

Los defensores que continúan son los

Castilla-La Mancha, Murcia y Asturias han eliminado la institución. En La Rioja, el puesto está vacante

del País Vasco (Ararteko), Cataluña y Valencia (Síndic de Greuges), Galicia (Valedor do Pobo), Andalucía, Aragón (El Justicia), Canarias (Diputado del Común), Navarra y Castilla y León (Procurador del Común). Todos son comisionados de sus Parlamentos que se centran eminentemente en el control de poderes autonómicos y locales. Los defensores de las comunidades históricas no temen que su futuro esté en peligro, pero entienden que pueden sufrir un desprestigio. "¿En qué se basa nuestra autoridad?", lo explicita José Julio Fernández, Valedor do Pobo: "En el respeto público a una institución considerada útil. Y estas decisiones pueden mermar esa autoridad".

Los defensores han reaccionado con furia al CORA. Coinciden en que no les han contactado para el informe y protestan porque este compara cifras de años diversos con muy poco rigor. Francisco Javier Enériz, defensor navarro, es enérgico: "Me parece bien estudiar duplicidades, pero aquí no se trata de eso: están proponiendo un juicio sobre el Estado autonómico".

Javier Amoedo, procurador de Castilla y León, se pregunta si el defensor central podría asumir el trabajo que él hace en una comunidad tan grande y dispersa: "Son 121 desplazamientos a todas las provincias castellanas para recoger quejas. Normalmente en tren, para ahorrar. También hemos recorrido todos los parques infantiles de Castilla para comprobar su seguridad". En su comunidad las quejas contra el Estado representan el 5% (y esas se derivan a la institución de Becerril), mientras que el 48% son de índole local, lo que desafía al argumento de las incompatibilidades. En cualquier caso, la mayoría de comunidades rechazan las quejas como baremo de su actividad, como el Ararteko: "No solo vigilamos a la Administración; también garantizamos los derechos constitucionales. Y las quejas por las que nos evalúan representan el 23% de nuestro trabajo; el resto son consultas, actuaciones de oficio, ayudas para redactar recursos...".



Tras una ronda de conversaciones y visitas a los defensores, queda claro que es difícil comparar con criterios homogéneos a las diferentes encarnaciones de la institución porque esta nunca suele ser igual en dos regiones. "Cada defensor tiene su peculiaridad. Depende de su marco legal y de cómo ejerza el titular", abunda el Ararteko, quien, por ejemplo, procede del mundo asociativo de gays y transexuales.

El del *ombudsman* es un departamento personalista, marcado por la trayectoria de su titular. En Valencia, José Cholbi, un defensor poco ruidoso, es un político de la órbita del PP. Javier Enériz (Navarra) no ha pertenecido nunca a ningún partido, es un "funcionario de toda la vida que conoce a quién redacta cada disposición y habla con todos", como se define él mismo. El Valedor do Pobo Fernández Rodríguez ha irrumpido con fuerza en su puesto como interino tras el escándalo de su predecesor, Benigno López, quien apoyaba los ajustes mientras compraba un coche oficial para la institución de 62.000 euros. Jerónimo Saavedra, defensor del Común exministro y expresidente de Canarias, explica que su experiencia como alcalde le ha servido para entender ciertas cosas: "Antes aquí se hacía todo por escrito, y el puesto pide agilidad. He sido alcalde y sé cómo funciona: descuelgo el teléfono, llamo a un registrador que no coopera y le digo: 'Respóndeme, que si no te voy a señalar como obstaculizador y se va a enterar todo Canarias'".

Por eso la sede del Síndic de Greuges catalán no se parece nada a la de su homólogo aragonés. El llamado Abogado de Agravios ocupa un edificio *bauhaus* en el centro de Barcelona. Al entrar al luminoso vestíbulo hay dos personas que llevan un servicio perfectamente informatizado, responsable de que en las oficinas no se vea un papel. Ellos dirigen al visitante hacia los seis operarios que se ocupan de la primera atención y distribuyen los casos entre técnicos. Cinco plantas más arriba, Rafael Ribó, tiene su oficina de Síndic junto a una magnífica terraza de corte *lounge* con el skyline barcelonés de fondo.

La institución de Ribó es la que mayor proyección internacional tiene entre sus hermanas. El expolítico de Iniciativa per Catalunya ha ocupado varios cargos directivos en organizaciones mundiales de *ombudsman* y no oculta, sino que destaca con orgullo, que su personal sigue formaciones en destinos como Suecia.

Moderna, prestigiosa y con un presupuesto de casi seis millones de euros, el Síndic tiene más peculiaridades. El Estatuto catalán le otorga el poder de controlar a las empresas proveedoras de servicios de interés general, por lo que tiene un departamento ocupado de negociar con empresas privadas de agua, telefónicas... "También nos hemos metido en charcos importantes, como las preferentes o el sobreendeudamiento", explica Francesc Vendrell, su director de Consumo.

Otra de las señas del Síndic es la contundencia y la repercusión mediática de las actuaciones que realiza de oficio cuando detecta lesiones de derechos. Sus informes han estado tras las denuncias de los casos de malnutrición infantil en Cataluña. Por eso, Ribó y su equipo también desestiman el valor de las quejas para medir la eficacia de su trabajo. "Así no llegaríamos a los niños. Visitar barrios y ONG donde no va la administración es parte de nuestro trabajo", explica María Jesús Larios, adjunta para los derechos de la infancia.

A pesar de la pátina de modernidad que cubre su entorno, el día a día de Ribó es prosaico. En su jornada del miércoles recibe a dos asesoras que le plantean las quejas que gestionan: una madre que reclama un régimen de visitas más flexible para ver a su hijo, unos vecinos que se quejan del ruido de un teatro municipal, otros de un solar lleno de ratas, el dueño de un bar al que el Ayuntamiento no le permite abrir una terraza... La mayoría de casos son pequeños problemas que amargan la vida de ciudadanos que ya han recurrido sin éxito a la administración.

Pero tampoco se puede pensar que todo funciona ejemplarmente en el mundo del *ombudsman*. Sorprende saber que en Cata-

la y requerida por los ciudadanos de lo que debiera".

Nadie discute que la institución del defensor del pueblo puede ser mejorable. Los primeros en hacerlo son los propios *ombudsman*, pero también subyace la pregunta de hasta qué punto la administración de cercanías puede ser eficiente según criterios tangibles, o si esa eficiencia se consigue podándole de sus tentáculos.

Para comprobar la posición de la oficina del Defensor del Pueblo nacional en medio de este torbellino, se impone una visita a su sede en Madrid, dividida entre dos edificios cercanos del barrio de Salamanca, uno con uso exclusivamente institucional y el otro de oficinas. Desde el

implica esa etiqueta. Por ejemplo: "Hoy en día, con los medios informáticos no tiene sentido tener más sedes por España", explica Carmen Comas-Mata, directora del Gabinete de Soledad Becerril. Cerca del 70% de las quejas les llegan por vía electrónica, y por eso se han volcado en ampliar su portal.

En la sede abierta al público, un abogado y un psicólogo se ocupan de la atención personal. En otros despachos, los otros 13 empleados del registro responden al teléfono, deciden la urgencia de las quejas y las tramitan a los departamentos. El contacto con el público es una parte menor del titánico trabajo que se ejecuta en el edificio. La jefa del área de Economía y Hacienda muestra las carpetas azules acumuladas sobre su mesa. Tiene a su cargo seis letrados y cinco administrativos que se ocupan de tramitar las quejas y hacer propuestas que derivan en informes o propuestas a los órganos reguladores (CNMV, Banco de España...) para conseguir modificaciones normativas.

En la oficina hablan orgullosos de sus pequeños triunfos: han conseguido modificaciones del Código Civil, liberar a españoles presos en el extranjero por embrollos administrativos, están trabajando para cambiar el concepto de insolvencia de cara a un desahucio, y su servicio de emergencias —que funciona todos los días del año— es una garantía para los emigrantes cuyos derechos se ven violados en expulsiones ilegales. "Hemos bajado gente de aviones mil veces", presume Comas-Mata.

De los 165 empleados de la institución, menos de una cuarentena se dedica a la gestión de las quejas. El resto son administrativos, informáticos... Comas-Mata no quiere meterse en problemas cuando le preguntan si, con la contratación de 20 funcionarios más, como plantea el CORA, se podría absorber el trabajo de los defensores autonómicos. "Tenemos muchísimo trabajo", se limita a responder con una sonrisa incómoda.

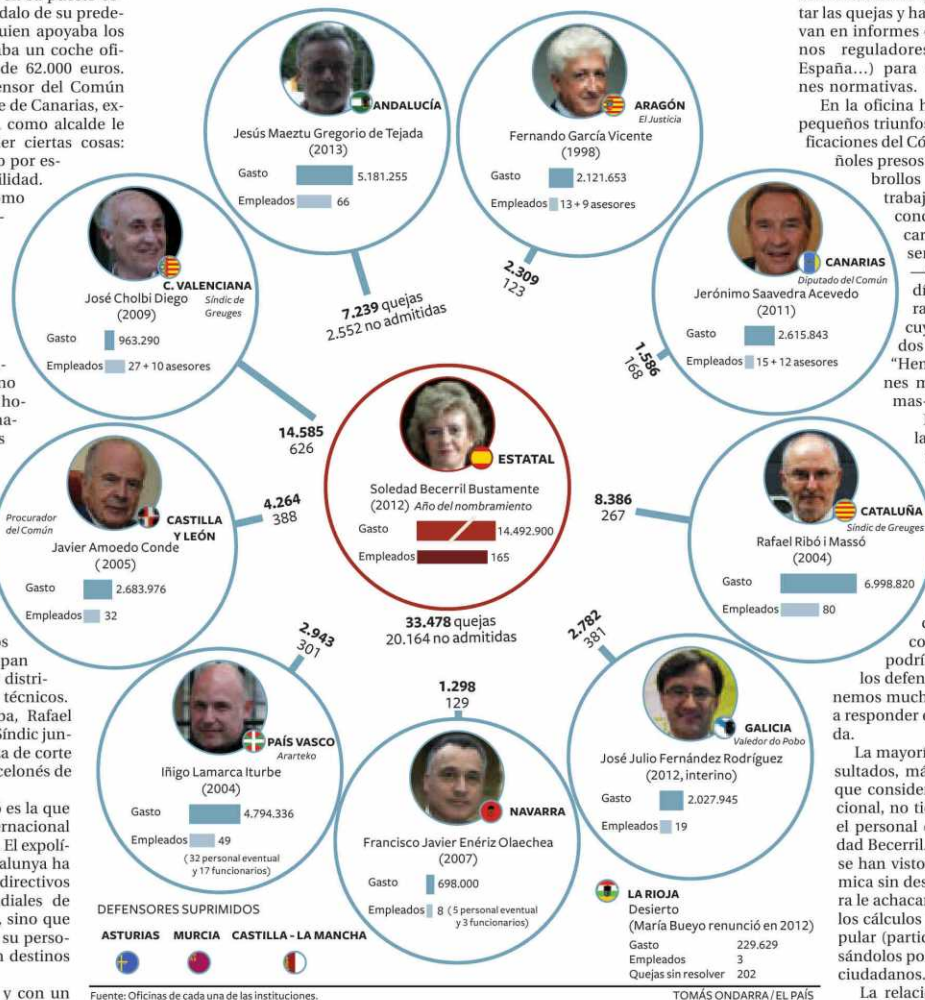
La mayoría de los defensores consultados, más allá del enfado por lo que consideran una traición institucional, no tiene malas palabras para el personal de Madrid ni para Soledad Becerril. Saben que los primeros se han visto arrastrados a esta polémica sin desearlo, pero a la defensora le achacan haberse cuadrado ante los cálculos políticos del Partido Popular (partido del que proviene) pasándolos por delante de los intereses ciudadanos.

La relación entre los defensores estatal y autonómicos raramente ha sido mala. Desde 1985 hay una ley de coordinación que evita incompatibilidades y repeticiones de quejas, pero el grado de colaboración depende de la buena voluntad. Mientras oficinas como las de Andalucía, País Vasco y Castilla y León definen como "modélicas", Cataluña asegura que es deficiente.

En Andalucía consideran que la propuesta de que Madrid asuma sus labores es un farol o una provocación: "Sería inabordable. Colapsarían y no podrían sacar el trabajo adelante", asegura Manuel Martínez-James, del gabinete andaluz.

Martínez-James insiste en que alejar al ciudadano de su defensor representaría una pérdida incalculable. "Ahora de vez en cuando nos llega un papel cuadrado que tenemos que leer en voz alta porque no es castellano: es una transcripción cerrada del andaluz. Y al día siguiente ese papel puede ser una queja por la que el consejero tenga que dar explicaciones en el Parlamento. Eso es riqueza democrática".

Los defensores del pueblo en España



Fuente: Oficinas de cada una de las instituciones.

TOMÁS ONDARRA/EL PAÍS

luña existen 42 defensores locales dependientes de municipios. O que en Canarias tienen siete delegaciones de su Defensor del Común. Los elevados sueldos de Larmarca y Ribó (alrededor de 100.000 euros) también han suscitado polémicas, y algunos informes anuales de la actividad de los *ombudsman* autonómicos emanan el tufo de las cifras hipervitaminadas, con tablas estadísticas que analizan desde todos los ángulos la procedencia de las 96 quejas presentadas en una provincia: según edad, sexo, contra que administración se dirige...

Saavedra aclara que sus siete oficinas se explican por la necesidad de cubrir el área rural insular, ajena a internet, y asegura que el gasto que generan es mínimo (un funcionario por sede). El Diputado del Común reivindica la pertinencia de su institución, pero él mismo parece sufrir a veces crisis de confianza, como en su último informe de actividades al Parlamento canario: "No podemos obviar la realidad. A pesar de los esfuerzos, aún somos una institución desconocida y, por ello, menos usa-

primer instante resulta evidente que la ambición de crear una sensación de proximidad al ciudadano es mucho menor: ambas instalaciones están valladas y custodiadas por policías nacionales que piden la identificación a todo el que se acerca.

Esta fachada tampoco implica que el defensor viva de espaldas a la calle, pero sí parece que su planteamiento del servicio público es distinto. Este es el *Ministerio de los Ciudadanos*, con todo lo que

En Cataluña, con la oficina autonómica con mayor presupuesto, también existen 42 defensores locales