

PRESENTACIÓN

El **informe anual 2015** que se presenta ante las Cortes Generales refleja los cambios producidos en la forma de trabajar de la institución a lo largo de este ejercicio. El objetivo principal de los mismos ha sido el establecer **una mayor relación con los ciudadanos**, basada en el derecho que estos tienen a conocer las acciones y las razones de las administraciones públicas y de todas las instituciones públicas en asuntos que les afectan o interesan.

Con la introducción de nuevas tecnologías informáticas en el trabajo diario no solo se ha facilitado y agilizado la respuesta al ciudadano, **también se ha incrementado la eficacia de la institución**, y el afán de todo su personal por responder con mayor prontitud y con un lenguaje absolutamente comprensible a quienes se dirigen a la misma.

Además, estas tecnologías permiten **establecer un contacto permanente con un alto número de ciudadanos, organismos, asociaciones, fundaciones, organizaciones no gubernamentales y todas las administraciones públicas** para informar mejor de la actividad realizada, y que mayor número de personas puedan beneficiarse de dicho conocimiento. Permite, también, destacar asuntos de interés y conocer la posición que sostiene el Defensor del Pueblo sobre los mismos.

A continuación se exponen algunas de las modificaciones introducidas.

- Facilitar la **presentación de quejas por internet** y hacer posible el seguimiento de la misma, de manera personalizada y reservada, sin menoscabo de los otros procedimientos como **llamadas o presentación de escritos**.
- Simplificar los escritos a las administraciones destacando la acción o hechos que se solicitan con el fin de **facilitar las respuestas**.
- Dar cuenta de los **tiempos empleados** por la institución del Defensor en responder a los ciudadanos así como los **tiempos empleados** por las administraciones en sus repuestas.

- Informar de las **administraciones que entorpecen** la labor del Defensor, los tiempos de las demoras en sus respuestas y su localización geográfica en mapa.
- Actualizar semanalmente el **número de quejas recibidas** y el área a la que pertenecen.
- Dar cuenta semanalmente del número de **actuaciones de oficio, Recomendaciones o Sugerencias** realizadas, su contenido básico y la administración a la que se dirigen.
- Posibilitar la localización geográfica de las visitas realizadas a **centros de detención** y dar cuenta de las **Recomendaciones** efectuadas tras los informes emitidos.

El informe detalla la actividad de la institución: da cuenta de los datos estadísticos relativos a las actuaciones realizadas; número de quejas recibidas y su estado de tramitación; actuaciones de oficio ante administraciones, resoluciones formuladas a las mismas, su seguimiento así como las solicitudes de intervención ante el Tribunal Constitucional. Como es lógico, **informa acerca de las respuestas de las administraciones** (sin desvelar datos de carácter personal que deban ser reservados) y de aquellas pendientes de contestación.

También **incluye las actividades de representación institucional más relevantes:** reuniones de trabajo mantenidas con organizaciones no gubernamentales, asociaciones y fundaciones en distintas ciudades y municipios, así como viajes de carácter internacional para participar en foros, asambleas y reuniones de Defensores Europeos, del Mediterráneo e Iberoamericanos, y las visitas realizadas a centros de internamiento de extranjeros, centros de privación de libertad, centros de atención a menores y centros para mayores.

El capítulo sobre **transparencia informa del presupuesto desglosado:** adjudicaciones y concursos para suministros, gastos de personal, viajes oficiales y sus motivaciones así como estructura de la institución, organigrama y retribuciones.

Se informa también sobre el proceso de **transformación digital** llevado a cabo por la institución que ha culminado con la publicación de una nueva página web, lo que supone una forma más directa y sencilla de relacionarse con el ciudadano de manera constante, y que pone a su disposición todas las actuaciones realizadas y conexiones

con otras que puedan estar relacionadas con las mismas. En la página de presentación de la web se han destacado asuntos considerados de importancia o interés, como por ejemplo las **Recomendaciones** aceptadas sobre:

protección de menores, víctimas o testigos en procesos penales;

obligación de identificar el riesgo de productos financieros mediante código de colores;

ley de segunda oportunidad;

acceso a vivienda pública y fomento de alquiler;

igualdad de oportunidades para personas con discapacidad en el sistema educativo;

derechos fundamentales de personas solicitantes de asilo y protección internacional.

El Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP), encargado de la supervisión de centros de privación de libertad, **competencia que recae en la institución por resolución de las Cortes Generales desde el año 2009**, también tiene un apartado en este capítulo, aunque su actividad es objeto de un informe específico. Dicho informe será presentado en el Congreso de los Diputados y en el Senado y ha sido presentado ante el Subcomité para la Prevención de la Tortura de Naciones Unidas.

España ha superado lo que algunos economistas denominan «**severos episodios recesivos**» entre 2009 y 2014. Hace algún tiempo, las perspectivas económicas eran muy sombrías y preocupantes por sus repercusiones en la imagen de España en el exterior, en todos los campos de la actividad económica interna y, muy especialmente, por sus consecuencias en el empleo.

A lo largo del año 2015 se ha notado una mejoría en las carencias y necesidades de los ciudadanos comparadas con meses anteriores, pero las huellas dejadas por las varias crisis económicas son todavía visibles.

El Defensor del Pueblo **ha procurado prestar la mayor atención posible a quienes se han visto afectados en sus derechos fundamentales**, y en el informe 2015 se da cuenta detalladamente de todas las actuaciones realizadas, de manera muy especial, **en áreas de carácter social y asistencial**.

Las acciones terroristas cometidas que hemos visto en países amigos, muy próximos, y en otros más lejanos, que han costado tantas vidas humanas, también la de

compatriotas nuestros, **nos han hecho, una vez más, condenar de manera firme todo acto de terror y situarnos siempre al lado de las víctimas.** Por ello, y por la desgraciada experiencia que tenemos por el terrorismo en España **hemos solicitado que la voz de las víctimas pueda ser escuchada en organismos internacionales,** y que mediante la acción exterior de España se conozca el daño y el dolor producido por todo el terrorismo. **No podemos compartir la posición de países que se resisten a extraditar a terroristas que deberían ser juzgados en España,** donde cometieron sus crímenes, y que dudan de las garantías de nuestro estado de derecho. Son posiciones aberrantes que denotan un desconocimiento total de nuestra realidad.

No podría concluirse el informe 2015 sin hacer referencia a la preocupación por la situación de todos aquellos que como consecuencia de las guerras, persecuciones y amenazas han tenido que abandonar sus tierras y sus casas: **los refugiados, los que piden protección internacional y asilo.** Desde esta institución hemos abogado por que se reforzara la atención hacia las personas que llegan a España para que su situación pueda ser resuelta lo antes posible, procurar su integración y atender especialmente las circunstancias de los menores. Y creemos que han mejorado los medios para lograrlo.

La actuación de la Unión Europea en esta materia, también, ha sido objeto de nuestra mayor atención. Para conocer de cerca la situación de personas desplazadas por las razones expresadas, además de las visitas habituales a los Centros de Estancia Temporal, se ha visitado el **campo de refugiados de Zaatari, cerca de Amann (Jordania),** y elaborado un documento, remitido al gobierno, que contiene apreciaciones sobre la ayuda nacional e internacional en el propio campo, así como las carencias y necesidades que se podían observar.

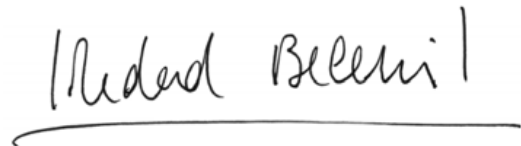
El Defensor del Pueblo ante la propuesta del Consejo de la U.E para que **los estados acojan un número establecido de refugiados,** en función de su capacidad, ha manifestado, públicamente, su parecer favorable y su reconocimiento hacia aquellos países que lo hacen posible.

Como institución constitucional, que supervisa a las administraciones y no dependiente de ninguna de ellas, el Defensor del Pueblo no se pronuncia sobre resultados electorales ni sobre formación de gobiernos; **sí vela por el cumplimiento de los derechos fundamentales y de las libertades comprendidas en la Constitución Española,** y por ello debe reiterar que es a todo el pueblo, en quien reside **la soberanía nacional,** a quien corresponde el derecho fundamental a decidir sobre el principio de unidad de la nación española. Y que la sujeción de todos los ciudadanos y poderes

públicos a la ley es aquello que nos iguala en deberes y en derechos, y marca las distancias entre democracia y el abuso de poder que conduce a la tiranía.

Todos **los avances alcanzados por los españoles en materia de derechos, libertades, así como en la imprescindible separación de poderes** deberían ser preservados, defendidos y transmitidos como logros alcanzados que nos permiten hoy, y permitan en el futuro, convivir en un estado social y democrático de derecho.

Madrid, 25 de febrero de 2016

A handwritten signature in black ink that reads "Soledad Becerril". The signature is written in a cursive style and is positioned above a horizontal line.

Soledad Becerril

DEFENSORA DEL PUEBLO