

---

**PALABRAS DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO, SOLEDAD BECERRIL,  
EN EL DESAYUNO INFORMATIVO DEL FÓRUM EUROPA**

Madrid, 14 de noviembre de 2013

Pedirle a Ignacio Camacho que me presentara tenía sus riesgos pero la amistad y la admiración han podido más que los riesgos.

Ignacio es un escritor al que le gusta ejercer como periodista. Tenemos muy buenos ejemplos de escritores periodistas en nuestra historia literaria.

Maneja con precisión, no usual, los adjetivos, y en esta ocasión ha sido muy benevolente...porque puede destrozar a un personaje con suma sutileza y finura.

Nos conocemos desde hace tiempo y los dos hemos participado, por caminos bien distintos, en las vicisitudes de la historia contemporánea de Andalucía.

Nuestra ciudad es Sevilla pero aquí estamos los dos, en Madrid. Y los dos vamos, como decía Juan Gil Albert "bien pertrechados de nostalgias".

Le reitero mi gratitud, aunque esto signifique poco para quién se gana tanto reconocimiento por su talento y trabajo.

Algunas personas se preguntan qué hace el Defensor del Pueblo. Posiblemente alguno de entre ustedes se preguntará lo mismo.

Es una Institución que emana de la Constitución como Alto Comisionado para la defensa de los derechos y libertades del Título I de la misma, y supervisa la actividad de la Administración. Y además, por Convenio suscrito por España, es defensor de los derechos humanos e instrumento para prevenir que no exista tortura, malos tratos, penas crueles, inhumanas o degradantes.

---

Tiene treinta años de existencia, y quizás necesite alcanzar un mayor grado de conocimiento y sobre todo una mayor capacidad de convicción ante terceros para resolver los problemas que plantea, y que provienen de los ciudadanos.

El Defensor no hace normas, ni proyectos de ley, ni siquiera hace, afortunadamente, reglamentos. Bastantes tenemos; sí tiene o debería tener una “magistratura de influencia y persuasión” que produzca resultados. Es, desde luego, un refuerzo del sistema democrático.

Pero la legalidad no es, hoy en día, suficiente para una institución. El Derecho está imbuido de sociología, y la justificación de las instituciones viene dada por su eficacia, por su capacidad para prestar servicios. Y el Derecho, que es seguridad, también debe ser conciliación. En alcanzar eficacia, seguridad y conciliación reside la legitimación del Defensor.

Su relación con la administración debe ser correcta, sin pasar de ahí. Tiene que escuchar las razones de ésta, pero, sobre todo, tiene que hacerse respetar. Detrás de cualquiera de las iniciativas, resoluciones, recomendaciones o quejas que eleva a la administración hay un ciudadano; hay una persona o un grupo que se siente desamparado, desatendido, ignorado o incluso arrollado en algo que considera un derecho y cree que la ley le ampara.

Pero su voz, la del Defensor, no tiene, pues, que ser ni áspera ni su tono agrio, pero sí firme, razonadamente convincente, procurar el entendimiento entre las partes y facilitar la aproximación entre la Administración y el ciudadano.

Las administraciones se lamentan, a veces, del Defensor por su insistencia, por su reiteración o por su petición. Yo entiendo a ese Alcalde o Alcaldesa que comenta: “ya está otra vez la Defensora con su historia” o aquel Ministro o Consejero que se pregunta: ¿qué querrá, ahora, la Defensora? ¿No le basta la explicación que le hemos dado? Pues, a veces, no basta.

En años de dificultades económicas al Defensor le llegan miles de quejas: por la cuota imposible de afrontar de una hipoteca, por las condiciones que le ha puesto una entidad bancaria sin explicación suficiente, por el retraso en recibir una prestación asistencial que creía concedida o por el pago de un impuesto tras una ayuda que nunca llegó.

En los quince meses como Defensora, junto a los Adjuntos, Francisco Fernández Marugán y Concepció Ferrer i Casals, hemos visto entrar más de 44.000 quejas; las recomendaciones y sugerencias que hemos hechos a las administraciones han sido 717, y de éstas el 76% han sido aceptadas.

Más de 250.000 personas nos han pedido plantear recursos de inconstitucionalidad. La inmensa mayoría por la supresión de la paga extra de Navidad 2012, a los funcionarios.

En las democracias se ha desarrollado una "cultura de la queja". Es una cultura que puede dar lugar a cambios, a rectificaciones o a innovaciones de una administración; también aproximarla a los ciudadanos y hacerla más atenta a sus preocupaciones. Porque las quejas no son simples lamentos, son una radiografía de la sociedad en un determinado momento.

El Defensor es el último recurso que le queda a un ciudadano, si dejamos la vía judicial. El ver aumentar el número de quejas recibidas no es el objetivo del Defensor. Lo que cuenta es el resultado: el número de rectificaciones habidas, el número de recomendaciones aceptadas o el número de iniciativas emprendidas en pro de algo o de alguien. Eso es lo que hace valer al Defensor.

La Institución del Defensor no está sola. Se siente acompañada, muchas veces, por otras instituciones, fundaciones, organismos no gubernamentales, expertos en distintas disciplinas que le prestan su ayuda al transmitirle hechos o situaciones que no alcanzaría, por si misma, a conocer en toda su realidad. Además, son muchas las personas que, con carácter voluntario, sin ánimo alguno de lucro, proporcionan desde alimentos, atención a enfermos, cobijo a inmigrantes hasta asesoramiento legal a quienes carecen de ello. Les estamos muy agradecidos.

La relación que mantenemos con fiscales, funcionarios de Extranjería o personas que se ocupan de atención a víctimas... es de alto valor. Son campos en los que hay siempre mucha labor por hacer porque los menores desatendidos, los demandantes de asilo, las personas en manos de redes de explotación, los que aspiran a una situación regular crecen, y las víctimas del terrorismo nunca pueden encontrar suficiente consuelo.

Al hablar de esto último, terrorismo, no quiero evitar unas palabras sobre la reciente sentencia del Tribunal de Derechos Humanos de Estrasburgo. Las explicaciones, en el exterior, sobre lo que ha supuesto el terrorismo para los españoles no han sido nunca suficientes. Ni lo que gobiernos o eurodiputados han explicado en foros internacionales ha bastado. Las campañas de la banda terrorista ETA han sido tan poderosas, que no hemos logrado tener a nuestro lado a algunos organismos internacionales que velan por los derechos humanos. Y el primero de los Derechos Humanos es el derecho a la vida.

La derogación de la doctrina Parot ha sido un golpe muy duro para España. Y la velocidad en la excarcelación de sanguinarios terroristas nos ha dejado conmovidos.

Hace muy pocos días escuché, en la Audiencia Nacional, la lectura de las instrucciones que daba quién dirigió los comandos terroristas de Madrid, Vizcaya y Andalucía, que asesinaron a centenares de personas. El Ministerio Fiscal, (escuchamos las cartas del acusado, con instrucciones a los comandos en las que se decía: "poned toda vuestra fuerza en levantar a un concejal" "en levantarlo lo antes posible, y luego en el funeral...") calificó los hechos como de la máxima crueldad, para causar el mayor daño posible. Y así ha sucedido con cargos públicos, policías, guardias civiles, jueces, periodistas, ciudadanos de toda condición, jóvenes y niños.

Se comprende muy bien que no podamos olvidar todo el dolor causado, y que la sentencia antes mencionada nos haga pensar que no hemos hecho todas las acciones posibles, durante largo tiempo, aquellas que nos hubieran evitado una sentencia semejante.

Los centros de privación de libertad son observados atentamente por el Defensor. Nuestra función no se adentra en las decisiones judiciales, pero sí en las condiciones en que se encuentran los establecimientos y en la atención a los internos. La mayoría de ellos están en condiciones aceptables, comparados, sobre todo, con otros países.

El número de personas que se juegan la vida para entrar en Ceuta y Melilla excede la capacidad de las autoridades españolas. Los Centros de Estancia Temporal de Inmigrantes (CETIS) están colapsados. La Unión Europea debe cooperar con España en aquellas fronteras. Los acuerdos con los países de origen de los inmigrantes son la única manera de ordenar el tránsito y poder garantizar condiciones humanitarias imprescindibles. Conozco los esfuerzos de la Secretaría de Estado para la Unión Europea pero todavía no dan los resultados esperados.

La inmigración va a continuar en el futuro, y las condiciones en las que ésta se realiza no son responsabilidad exclusiva de los países receptores. Las aspiraciones a una vida mejor no van a cesar por mucha altura que tengan las alambradas o por débiles que sean las embarcaciones utilizadas. Habrá otros Lampedusa, desgraciadamente.

Y volviendo a la labor cotidiana del Defensor, diré que comprobamos que la organización administrativa del Estado resulta tan compleja que los ciudadanos se sienten perdidos, a veces desesperados por encontrar el camino a recorrer. A nosotros mismos nos resulta muy difícil llegar a tener una visión de conjunto de una determinada situación o hecho. Si tratamos de averiguar el número de viviendas vacías, de protección oficial, cuando tanta necesidad hay de ellas, nos encontramos con que las Comunidades Autónomas tienen criterios dispares para determinar cuando una vivienda está vacía. Si nos proponemos saber cuantos alumnos reciben ayudas para libros de texto, nos encontramos con que hay Comunidades Autónomas que ayudan directamente a los padres, otras conceden préstamos a los centros y otras tienen programas diferenciados de atención social, de carácter más general, que pueden incluir libros.

El laberinto de la legislación urbanística y medioambiental, que observamos, es descomunal. Las licencias pueden tardar años, pues son múltiples las instancias que

---

deben dar su parecer. Y a pesar de tantos trámites, que se supone vigilan la legalidad, gran parte de nuestro litoral está macizado de hormigón, y muchas urbanizaciones están en situación ilegal o alegal, y ante catástrofes naturales los propietarios esgrimen documentos que les permitieron registrar la edificación.

No propugno centralización alguna, pero creo que sería conveniente alcanzar unos mínimos criterios comunes en algunas materias de modo que se eviten duplicidades en la tramitación, se agilicen las resoluciones, y permitan efectuar evaluaciones generales de interés para todos.

Supongo que por tratar de las competencias de las Comunidades Autónomas, ustedes me van a preguntar por mi opinión sobre los Defensores Autonómicos. Yo valoro y respeto el trabajo que hacen en sus respectivos ámbitos. Procuramos coordinar las actuaciones para evitar acciones duplicadas. Son los respectivos Parlamentos quienes pueden estimar o no la conveniencia de cada institución.

El Defensor presenta su memoria anual ante las Cortes Generales. La relación con la Comisión Mixta para las relaciones con el Defensor ha aumentado de manera considerable. Se da cuenta de los estudios que se realizan, de las recomendaciones a las administraciones y de las quejas que se reciben. Diputados y Senadores pueden seguir toda nuestra actividad. Y los ciudadanos lo pueden hacer por la página web, pues consideramos la transparencia un deber fundamental.

Seguimos muy de cerca asuntos relacionados con las telecomunicaciones y con la energía. Son materias, que si bien están gestionadas por operadores privados, prestan servicios esenciales, básicos, hoy día, y los ciudadanos no entienden el recibo de la luz y, menos, los precios de ésta.

Y en el ámbito internacional, el Defensor del Pueblo de España es una referencia para defensores de otros países. Organismos internacionales nos consultan, como Institución independiente, para evaluar la calidad democrática de nuestro país. Algunos de ellos tienen todavía una imagen de España que me recuerda en algo a aquella que tenían los viajeros románticos del XIX. Todos tenemos que hacer más pedagogía en el exterior.

---

Hasta aquí les he expuesto algunas de las tareas que nos ocupan a diario. Pero esta visión del día a día no me hace perder de vista asuntos de gran alcance y trascendencia nacional.

En relación a lo que desde el Gobierno de Cataluña se nos presenta, mi opinión es que sumar las fuerzas de todos los españoles nos hace y hará progresar, aumentará el bienestar general, nos hará más fuertes y más respetados internacionalmente.

Pertenezco a la llamada generación de la Transición, y fui diputada cuando se aprobó la Constitución. Transcurridos treinta y seis años desde su entrada en vigor la reforma se puede plantear. Ahora bien, ésta debe contar con dos requisitos fundamentales, a mi juicio: determinar con claridad los límites de la misma, y contar, previamente, con una mayoría en las Cortes muy cualificada. Pero en este momento no se dan estas condiciones. Sin estos requisitos sería muy arriesgado, mucho, acometer la reforma de una norma que tanto bien ha producido a los españoles. Nos ha proporcionado un sistema político para convivir en democracia y modernizar la nación.

La historia de España no acaba mal. No es una historia triste como decía Gil de Biedma años atrás. Es la historia de una nación que ha sido capaz de superar los traumas del pasado, y capaz de enfrentarse a los problemas de los tiempos nuevos. Pero ahora son ya generaciones más jóvenes que la mía las que tienen la voz y la palabra.