DIARIO DE SESIONES
DEL
PARLAMENTO DE NAVARRA

X Legislatura | Pamplona, 10 de mayo de 2022 | NÚM. 28

COMISIÓN DE RÉGIMEN FORAL

PRESIDENCIA DE LA ILMA. SRA. D.ª AINHOA UNZU GARATE

SESIÓN CELEBRADA EL DÍA 10 DE MAYO DE 2022

ORDEN DEL DÍA

— Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el Informe anual de esa Institución correspondiente al año 2021.

SUMARIO

Comienza la sesión a las 11 horas y 4 minutos.

Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el Informe anual de esa Institución correspondiente al año 2021.

Para exponer el asunto objeto de la comparecencia interviene el Defensor del Pueblo de Navarra, señor Vera Donazar. (Pág. 2).

En el turno de intervenciones de los grupos parlamentarios y de la agrupación parlamentaria foral toman la palabra el señor Sánchez de Muniáin Lacasia (GP Navarra Suma), las señoras Jurío Macaya (GP Partido Socialista de Navarra) y Barcos Berruezo (GP Geroa Bai), los señores Araiz Flamarique (GP EH Bildu Nafarroa) y Buil García (APF de Podemos Ahal Dugu Navarra) y la señora De Simón Caballero (GP Mixto-Izquierda-Ezkerra), a quienes contesta, conjuntamente, el Defensor del Pueblo de Navarra. (Pág. 8).

Se levanta la sesión a las 12 horas y 48 minutos.

(Comienza la sesión a las 11 horas y 4 minutos).

Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el Informe anual de esa Institución correspondiente al año 2021.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Muy buenos días, egun on. Damos la bienvenida a todas las personas presentes en la sala, también a quienes nos estén siguiendo a través de los medios de comunicación. Vamos a dar inicio a esta Comisión de Régimen Foral, que consta de un único punto en el orden del día: Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el informe anual de esta institución correspondiente al año 2021.

Tengo hoy el placer de presentar al recién elegido Defensor del Pueblo de Navarra, Patxi Vera, así que le doy la bienvenida en su primera comparecencia oficial ya como Defensor, así como también al equipo que esta mañana le acompaña, su Secretario General, Carlos Sarasíbar, la Asesora Técnica, Inés Monreal, y también damos la bienvenida a la Jefa de Gabinete, Susana Galilea.

Por lo tanto, damos comienzo. El señor Vera tiene treinta minutos para presentar el informe. Por lo tanto, cuando quiera, adelante.

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA (Sr. Vera Donazar): Señora Presidenta, señorías, buen día. Lehendakari andrea, parlamentari jaun-andreok, egun on. Comparezco por primera vez ante esta Comisión de Régimen Foral como Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra-Nafarroako Arartekoa, ya que en la anterior ocasión lo hice como candidato a ser candidato. Para mí, como comprenderán, el cambio es sustancial, pero mi respeto por este Parlamento y por esta Comisión sigue siendo el mismo, acrecentado, si cabe, por la responsabilidad con la que ahora me dirijo a sus señorías.

El informe que les presento hoy es el correspondiente a la labor del Defensor durante el ejercicio de 2021. Así, pues, como sus señorías saben, es el informe elaborado durante el trabajo de mi predecesor, el señor Enériz, a quien una vez más quiero agradecer su total colaboración en el traspaso de poderes para que a día de hoy dicho relevo no haya afectado en ninguna de las líneas de trabajo.

La mejor garantía de ello es que sigo contando principalmente con el mismo equipo de asesores, algunos de los cuales hoy me acompañan, en concreto el señor Sarasíbar, asesor y secretario general de la institución, y la señora Monreal, asesora y coordinadora en la elaboración de los informes anuales. Confío en que ambos puedan asistirme en el caso de que sus señorías tengan preguntas concretas sobre alguna actuación del año 2021 que yo no alcance a responder por no encontrarme entonces al frente de la institución. Me acompaña también la nueva jefa de gabinete, Susana Galilea.

El artículo 36.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, dispone que el Defensor del Pueblo de Navarra debe dar cuenta anualmente al Parlamento de la gestión realizada en un informe que ha de presentar en el periodo ordinario de sesiones. La presentación del informe correspondiente a 2021 permite informar al Parlamento de Navarra de la actividad principal que se ha realizado en la defensa y la mejora del nivel de protección de los derechos y libertades amparados por la Constitución, la Ley Orgánica de Reintegración y Amejo-

ramiento del Régimen Foral de Navarra y las demás disposiciones aplicables.

El artículo 37 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, especifica el contenido de dicho informe anual, que deberá incluir el número y tipo de quejas presentadas, el número y tipo de quejas rechazadas y sus causas, las cuestiones que han sido objeto de investigación y el resultado de estas, las advertencias, sugerencias, recordatorios o recomendaciones emitidas por la institución, con indicación de las admitidas por las Administraciones Públicas, así como un anexo con la liquidación del presupuesto de la institución.

Entonces, si les parece, dado lo limitado del tiempo, paso ya a exponerles el resumen del informe que he pedido que les distribuyan y que pretende concentrar en menos de treinta minutos la lectura de los datos de la actividad del Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa, durante los meses de 2021, que se contienen en los 757 folios del documento que entregué el pasado día 27 de abril al Presidente de la Cámara y que ya habrá sido puesto a su disposición y creo que también publicado en el Boletín Oficial.

Como habrán podido comprobar, el contenido del informe se desglosa en doce capítulos, y tal y como dispone el artículo 37.3 de la Ley Foral 4/2000 del Defensor del Pueblo, se acompaña de un anexo con la liquidación del presupuesto de la institución.

Durante el año 2021 la actividad se ha elevado a un total de 3.547 actuaciones. En esta cifra se integran las 1.540 quejas gestionadas, dDurante el año natural de 2021 se presentaron 1.408, a estas hay que sumar las quejas cuyos expedientes se encontraban pendientes de cierre del ejercicio anterior; 1.923 consultas atendidas; 22 actuaciones de oficio realizadas y gestionadas por la institución, de ellas 18 se iniciaron en 2021; 17 propuestas de mejora gestionadas, de ellas 15 en 2021, y otras 2 del ejercicio anterior; 5 comparecencias en el Parlamento de Navarra; 11 expedientes de mediación abiertos; 10 sesiones en las que se participó en el Consejo de la Transparencia de Navarra, con 19 ponencias presentadas en dicho consejo sobre reclamaciones de los ciudadanos.

Si los anteriores números reflejan la actividad desde la perspectiva cuantitativa, una perspectiva cualitativa se centra en la labor de supervisión realizada por la institución sobre las Administraciones Públicas de Navarra. Esta supervisión se tradujo en 1.000 investigaciones sobre las Administraciones Públicas, de las cuales 965 fueron por motivo de quejas, 21 con ocasión de actuaciones de oficio y 14 con motivo de las propuestas ciudadanas.

Dicha supervisión dio lugar a 490 decisiones que la institución ha hecho llegar a las Administraciones e instituciones como resultado de sus investigaciones o actuaciones. Se desglosan en 287 recomendaciones, 55 recordatorios de deberes legales, 128 sugerencias y 20 sugerencias normativas. Todo ello se ha puesto en conocimiento de las Administraciones e instituciones mediante un total de 410 resoluciones, con el objetivo de una mejor defensa de los derechos de los ciudadanos o para un mejor funcionamiento de los servicios públicos.

Detrás de toda esta actividad, entre quejas, consultas y propuestas de mejora, durante 2021 se han dirigido o acercado a la institución un total de 6.034 personas. A ellas habría que sumar las 4.389 que se dirigieron al Defensor del Pueblo, a través de la plataforma change.org, adhiriéndose a la queja presentada con motivo de la implantación de la zona azul en el barrio de la Chantrea, de Pamplona, lo que en este caso elevaría la cifra total a 10.423 personas. Solo tras las quejas presentadas se encuentran 2.748 personas que han solicitado la intervención del Defensor del Pueblo. Tras las consultas, un total de 3.271 se han dirigido para obtener información acerca de los derechos que les asisten, la mejor manera de ejercerlos o para informarse sobre la legalidad de la actividad administrativa. Tras las propuestas de mejora se encuentran 15 personas.

El contenido de las 1.408 quejas recibidas en 2021 pone de manifiesto las preocupaciones o insatisfacciones de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas, y es un número muy similar al registrado en 2020, cuando se alcanzaron las 1.416 quejas.

Como se puede ver, se trata de una demanda estable en estos años de pandemia. Si hacemos una clasificación de las quejas por materias, hay que decir que en 2021 se ha optado por mantener la covid-19 como una categoría propia, debido al elevado número de quejas registradas por este motivo. De hecho, ha sido la materia que ha reunido el mayor número de quejas, con un total de 200, si bien en un número ya menor que el año anterior, en el que se alcanzaron casi 300.

En cuanto al contenido de estas 200 quejas, cabe mencionar que este ha variado sensiblemente. Así, si en 2020 se centraban, por ejemplo, en residencias, libre circulación, restricción de actividades, en 2021 pasaron a centrarse en vacunación, 42 quejas; en certificado digital, 24; sanciones, 21; ayudas compensatorias, 9. En lo que sí se ha mantenido también estable ha sido en la falta de atención presencial en la Administración, con un importante inicio de incidencias en desatención en Seguridad Social y Extranjería, que estamos observando con más preocupación aún en estos meses.

Tras la covid, en orden descendente, de mayor a menor, las diez materias en las que más quejas se

han recibido de los ciudadanos en 2021 han sido, por este orden: educación, bienestar social, acceso a un empleo público, vivienda, tráfico y seguridad vial, Hacienda, función pública, sanidad y medioambiente.

En cuanto a las 128 quejas relacionadas con la Educación, 45 versaron sobre la admisión a centros en el segundo ciclo de Educación Infantil y en Educación Primaria y Secundaria; 19 a los servicios de transporte y comedor escolar; 10 sobre estudios universitarios. Otras en menor número guardaron relación con el primer ciclo de Educación Infantil, con la atención dispensada a los alumnos con necesidades educativas especiales, con la convivencia y acoso escolar, con las becas y ayudas al estudio o con la jornada escolar.

Entre las 118 de bienestar social, se pueden mencionar 30 referidas a la Renta Garantizada: 8 por la suspensión o extinción; 6 por la denegación de la prestación; 4 por el retraso en el reconocimiento, el abono o la renovación de la prestación; y 3 por su embargo —tema este del embargo en el que, si luego quisieran, podríamos entrar en alguna puntualización al respecto—. 19 quejas tuvieron relación con la protección de la infancia o la adolescencia, 16 por problemas de personas con discapacidad, 12 por el Ingreso Mínimo Vital y otras ayudas, y otras en menor número relacionadas con la protección de las personas mayores, de las familias, de las personas dependientes, de personas incapacitadas, del colectivo de personas LGTBI o por el trato y la atención dispensada por los servicios sociales.

El acceso a un empleo público reunió ochenta y seis quejas, en las que se recogen las que presentan los ciudadanos y ciudadanas que aspiran a acceder a un empleo público en condiciones de igualdad, mérito y capacidad. La mayoría de ellas se centra en la Administración foral y, en concreto, en los ámbitos del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare; el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea; el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior; o el de Educación.

En quinto lugar en cuanto al número de quejas se sitúa la materia de vivienda con 83 casos. Entre ellos se pueden destacar los siguientes: 39 por la falta de adjudicación de viviendas protegidas en régimen de arrendamiento, a pesar de llevar los ciudadanos varios años inscritos en el censo de solicitantes de vivienda protegida y de su situación económica, personal o familiar. La mayoría de estas quejas pone de manifiesto la existencia de un problema grave de escasez de viviendas protegidas en régimen de alquiler en Navarra y especialmente en la comarca de Pamplona. Esta escasez ha sido reconocida por el departamento, al mismo tiempo que también ha hecho hincapié en los pasos que se están dando para ampliar el parque de vivienda social en alquiler. 12 quejas guardan relación con las ayudas públicas a la compra y arrendamiento de vivienda de los programas Emanzipa y David, en su mayoría por la denegación del abono de alguna mensualidad, por omisiones y defectos formales burocráticos y nada significativos en la justificación del destino de las ayudas. Esto también se está repitiendo en este año 2022. 8 quejas estaban relacionadas con el censo de solicitantes de viviendas protegidas, 6 quejas por la cédula de habitabilidad. No puedo por lo menos que hacer este paréntesis, señorías. Si tenemos la tremenda escasez de vivienda que tenemos, no deberíamos andar poniendo trabas a una autorización de habitabilidad, porque falten cinco centímetros en la altura de un pasillo. Las 6 últimas eran referentes a defectos constructivos de viviendas protegidas.

En materia de tráfico y seguridad vial se registraron 79 quejas. 48 mostraban disconformidad de los ciudadanos con sanciones de tráfico y actuaciones de la grúa, que, como por todos es sabido, retira el vehículo, aunque no esté afectando al tráfico, si se ha pasado la hora de una zona regulada. 14 quejas tenían que ver con la ordenación del tráfico y seguridad vial, la mayor parte de ellas por puntos de riesgo. 11 versaron sobre permisos y autorizaciones; y otras 5por estacionamiento para personas con discapacidad.

En séptima posición aparece el área de Hacienda, con 74 quejas. Son mayoría las referentes al impuesto sobre la renta de las personas físicas, sobre todo porque se les denegó el servicio de atención presencial para la realización de la declaración del IRPF, por ejemplo, por haber realizado transmisiones de valores mobiliarios o por disponer de una placa solar y ser considerado todo esto como una actividad empresarial.

Otras quejas tuvieron relación con las Haciendas Locales de Navarra por la disconformidad con las liquidaciones del impuesto de incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana giradas cuando no ha habido un incremento del valor de ese terreno.

Finalmente, también tres quejas, porque el Departamento de Cohesión Territorial no consideró Villava como municipio afectado por las inundaciones del 13 de diciembre de 2019 y, en consecuencia, el Ayuntamiento de esta localidad les había denegado la exención del pago de la contribución territorial de ese año.

En cuanto a materia de Función Pública, hay 73 quejas: 12 por cuestiones sobre la jornada, vacaciones, licencias y permisos; 20 por las retribuciones, por falta de reconocimiento de complementos o por cambio de encuadramiento de nivel; 10 más por la demora en desarrollar reglamentariamente la

Ley Foral de las Policías de Navarra; y otras 9 con el acoso laboral y procedimientos disciplinarios.

En el área de sanidad, que ha sido la novena materia en cuanto al número de quejas, con un total de 73, destacan las relacionadas con las listas de espera, sobre todo en las especialidades de Traumatología, Rehabilitación y Oftalmología. 18 mostraron su disconformidad con la atención sanitaria y clínica recibida. 5 son sobre el derecho de atención sanitaria, la disconformidad con facturas emitidas por Osasunbidea por asistencia recibida. 7 quejas hacían referencia a la historia clínica y al acceso a la información sanitaria. 3 son por prestaciones sanitarias y reintegro de gastos; tres más por determinados aspectos del servicio de transporte sanitario; dos por falta de atención en salud mental. Hay que decir que en 2021 no se recibieron quejas relacionadas con la fecundación in vitro a mujeres sin pareja, pero que, a través de una actuación de oficio, en el mes de julio se recibió una respuesta del Departamento de Salud a este fin anunciando un próximo decreto foral que se encontraba en fase de información pública.

Finalmente, entre las diez primeras materias en número de quejas, la de medio ambiente ocupó el último lugar con 63, 33, más de la mitad, motivadas por ruidos de diversas actividades, 6 por recogida de residuos, 6 por denegación de información ambiental o por la demora de diferentes Administraciones en facilitarla, otras 6 por las licencias de actividades clasificadas, 4 en relación con el medio ambiente urbano, 3 con la protección del medio natural y 3 más sobre la caza.

Del total de quejas gestionadas, el 82 por ciento fueron admitidas a trámite, con el fin de examinar el asunto expuesto por las personas que las presentaron. Una vez admitidas a trámite para su procedimiento, la institución investigó un total de 965 quejas, siendo el pasado año de 2021 el año en que más investigaciones ha realizado el Defensor del Pueblo desde su puesta en marcha. Tras la investigación correspondiente se apreció la razón de las personas autoras de la queja, total o parcialmente, en un total de 696 casos. Es decir, el 72 por ciento.

En cuanto a destinatarios y medios, las Administraciones Públicas destinatarias han sido en el 50 por ciento del total, 50,5 en concreto, en relación con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, sus organismos públicos y sus sociedades públicas, en total 711 quejas. El 26,4 por ciento estuvieron dirigidas a las entidades locales de Navarra y a sus entes dependientes, 372 quejas. El 6,5 por ciento hicieron referencia a una actuación conjunta de Administración y alguna entidad local, en total 91. El 11,9 por ciento corresponden a la Administración del Estado, con 167 quejas. El 2,3 por ciento son quejas contra entidades privadas. El 2,4 por ciento restante estuvieron dirigidas a otras entidades e instituciones de carácter público.

Por lo que respecta a los medios que las personas utilizaron para presentar sus quejas ante el Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa, el 76 por ciento fue por medios telemáticos, convirtiéndose en la principal vía de interposición de quejas, bien por correo electrónico, bien a través de los formularios de la página web de la institución. El 22 por ciento fueron presentadas presencialmente en la Oficina del Defensor del Pueblo. El 2 por ciento restante se recibieron por correo ordinario. Hay que señalar que en 2021 la institución renovó la página web con la finalidad de mejorar la información a la ciudadanía de los servicios que presta, dar cuenta del funcionamiento de la institución, acercarla a la ciudadanía y simplificar el acceso *on-line* de quienes presentan sus quejas, formulan sus consultas, solicitan su mediación o quieren conocer mejor sus funciones.

Así pues, la institución está dando pasos importantes en el camino de la digitalización, que se están viendo acompañados por la ciudadanía, pero no olvidemos que sigue habiendo una brecha digital a tener en cuenta. Precisamente ahí es donde el Defensor del Pueblo debe ofrecer una atención presencial, que precisamente sirve en ocasiones para que las personas afectadas por esa brecha presenten sus quejas por la falta de atención presencial en la Administración. Estamos hablando de más de 300 quejas atendidas de manera presencial en las oficinas del Defensor del Pueblo. Y, como ven, hay un 2 por ciento que todavía utilizan el correo postal.

Con motivo de las quejas, el Defensor del Pueblo de Navarra emitió un total de 396 resoluciones, que comprendieron 279 recomendaciones, que suponen el 59 por ciento de ellas; 140 sugerencias, que suponen el 29,6 por ciento, de las cuales 16 fueron normativas, es decir, que sugirieron cambios de la normativa actualmente en vigor; finalmente, 54 recordatorios de deberes legales, que suponen el 11,4 por ciento de estas resoluciones.

La materia en la que más recomendaciones, recordatorios y sugerencias se emitieron fue vivienda, siguiéndole, por este orden, covid-19, bienestar social, función pública, educación, tráfico y acceso a un empleo público. Medio ambiente fue otra de las materias destacadas, por delante de Hacienda y sanidad.

En el resumen ejecutivo del informe se recogen algunas de las recomendaciones y sugerencias que omito relatar para poder ajustarme al tiempo señalado. En cada una de ellas se precisa la referencia Q21 con el número de queja correspondiente, de manera que lo pueden localizar fácilmente.

Pasamos… Que no les dé pena yo, a mí me dan pena ustedes. (Risas). El grado de aceptación por parte de las Administraciones Públicas de las resoluciones emitidas por el Defensor del Pueblo de Navarra a raíz de la resolución de las quejas fue del 52,3 por ciento, pero a esta cifra se debe añadir el porcentaje de casos en los que la Administración rectificó su proceder antes de emitirse una resolución por parte de la institución. Es decir, se dio precisamente a raíz de la apertura de la investigación de la queja, dando así satisfacción a la demanda de la persona que la interpuso. Así ocurrió en 229 expedientes, y con esta suma el grado de aceptación y solución por las Administraciones Públicas de las actuaciones del Defensor del Pueblo de Navarra en las quejas se elevaría al 68,96 por ciento.

Las Administraciones Públicas que más aceptaron las resoluciones del Defensor del Pueblo fueron, en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y por este orden, los Departamentos de desarrollo Rural y Medio Ambiente; Políticas Migratorias y Justicia; Cultura y Deporte; Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior; Derechos Sociales; y Salud. Por el contrario, los menos receptivos, por orden de menos a más, fueron los Departamentos de Economía y Hacienda; desarrollo Económico y Empresarial; Educación; Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos; y Cohesión Territorial.

Por su parte, las entidades locales más receptivas a aceptar las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra fueron el Ayuntamiento de Pamplona, la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y los Ayuntamientos de Barañáin, Aranguren, Cendea de Cizur, Torres del Río y Villava. Por el contrario, las menos receptivas han sido los Ayuntamientos de Burlada, Valle de Egüés, Ansoáin y Tudela.

Como sus señorías recordarán, el 1 de octubre de 2021 entró en vigor el artículo 29 bis de la Ley Foral del Defensor del Pueblo, que estableció la posibilidad de imponer multas coercitivas de 1.500 euros a las Administraciones o entidades responsables, que, pese a los reiterados requerimientos efectuados, no remitieran, como es su deber, la información o documentación requerida o no respondieran a sus resoluciones, con menoscabo de la función de supervisión de esta institución, encargada de velar por los derechos de los ciudadanos.

Debo informarles de que durante el año 2021 el Defensor del Pueblo dictó tres resoluciones por las que iniciaba el procedimiento para la imposición de una primera multa coercitiva a las siguientes Administraciones en el caso de que no remitieran la información o respuesta preceptiva en un nuevo plazo que se les daba de diez días hábiles. En concreto, fueron el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, el Ayuntamiento de Corella y la Mancomunidad de Mairaga. Tras dichas resoluciones, las citadas Administraciones procedieron finalmente al cumplimiento de sus deberes legales dentro de dicho plazo, por lo que no fue necesaria la imposición de ninguna multa.

Las Administraciones Públicas que se retrasaron excesivamente en la remisión de información en la respuesta a las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales, es decir, que hicieron falta al menos cuatro escritos para que lo hicieran, fueron el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, los Ayuntamienos de Corella, Navascués, Aranguren y Torres del Río, y la Mancomunidad de Mairaga. En total, fueron seis las Administraciones que se demoraron en exceso en colaborar, una cifra que es ostensiblemente menor a la de años anteriores.

En cuanto a las actuaciones de oficio, durante el año 2021 la institución inició 18 actuaciones de oficio y gestionó un total de veintidós, contando con las cuatro que se encontraban en trámite a final de año. Se trata de hechos en los que el Defensor del Pueblo de Navarra considera, según criterios de oportunidad, que requieren una investigación o un posicionamiento de la institución en fase inicial, bien mediante una sugerencia o bien mediante una petición de actuación al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales en su ámbito de competencia.

De las actuaciones de oficio, cinco versaron sobre bienestar social. En concreto, se trataron temas tales como la extinción de Renta Garantizada sin audiencia o la acogida de menores extranjeros procedentes de Canarias. Otras cuatro tuvieron que ver con la seguridad ciudadana, dos más sobre medio ambiente y el resto sobre retrasos en obtener una cita en la Oficina de Extranjería, deducciones en IRPF, acogimientos de hecho, mejora de la Nacional-121-A, denegación de la fecundación in vitro a mujeres sin pareja, problemas con el cierre de seis pasos fronterizos a Francia, abandono y mal estado del edificio de la antigua Fundación Aranguren o la insuficiencia de medidas para garantizar el derecho a una vivienda. En doce de las actuaciones de oficio se formularon resoluciones con ocho recomendaciones, un recordatorio de deberes legales, tres sugerencias y otras tres sugerencias normativas.

De todas ellas, las Administraciones Públicas destinatarias aceptaron ocho y no aceptaron cuatro. En consecuencia, el grado de aceptación de las resoluciones emitidas por el Defensor del Pueblo con motivo de actuaciones de oficio es del 66,66 por ciento.

Como en años anteriores, la institución ha valorado también la situación de la infancia y de la adolescencia en Navarra en 2021. No se trata de una valoración general o sociológica, sino de una actuación dirigida a comprobar esa situación conforme a las exigencias que a las Administraciones Públicas de Navarra les impone la Ley 15/2005, de 5 de diciembre, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia y a la Adolescencia.

Los principales datos correspondientes a 2021 continúan en sustancia la tendencia que se viene exponiendo durante los últimos años en cuanto al crecimiento de los indicadores de actividad y de atención. En tal sentido, por ejemplo, si se considera el periodo de los últimos diez años, de 2011 a 2021, se comprueba que la cifra de menores atendidos crece en más de un cien por cien y que también son relevantes los incrementos en indicadores tales como el de menores en situaciones de guarda o menores tutelados.

Nuevamente se aprecia la dificultad de que se haga realidad la preferencia legal del acogimiento familiar sobre el acogimiento residencial o institucional, ya que este último ronda el 60 por ciento. Se trata de una problemática consolidada durante los últimos años y sería oportuno adoptar medidas tendentes a revertirla.

Por otro lado, tras un año 2019 que se caracterizó por un elevado impacto sobre el sistema de protección de la llegada y atención a menores extranjeros no acompañados y por la habilitación de recursos específicos para tal atención, se aprecia, tanto en 2020 como en 2021, una estabilización en cuanto a la presencia de estos menores, dentro de una fase en que, continuando la necesidad de protección, la atención se va a canalizar a través de los recursos ordinarios del sistema.

La institución, como viene haciendo en años precedentes, formula una serie de sugerencias tendentes en términos generales a que la intervención se oriente a las actividades de prevención y atención temprana en situaciones de riesgo, a que se coordinen y doten adecuadamente a los agentes actuantes a tal fin y a que se eviten en lo posible situaciones de desamparo y separación del núcleo familiar. Se da una especial relevancia al objetivo de minimizar los casos de institucionalización de menores y, por ende, de potenciación del acogimiento familiar, situación que demanda la adopción de medidas más eficaces.

Desde el año 2008 la institución promueve también la participación de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos mediante la presentación de propuestas de mejora, que en algunos casos pueden llegar a ser propuestas de modificación normativa. La institución traslada estas propuestas de los ciudadanos a la Administración competente o al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, si son competencia del Estado y en la medida en que las considera razonables las defiende ante esas otras instituciones. En 2021 se presentaron quince propuestas de mejora y se gestionaron dos más pendientes de 2020. De ellas, dos no se trasladaron por no contener una pretensión concreta y una se trasladó al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales. De las catorce restantes ya se recoge aquí el resumen.

En cuanto a las sugerencias normativas, en 2021 se formularon un total de diez que sus señorías podrán encontrar también en el informe completo.

En cuanto a las consultas, les diré que es otra parte muy importante de la actividad del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra-Nafarroako Arartekoa, porque en ocasiones las personas se dirigen a la institución no a presentar una queja en concreto, pero sí a pedir información de adónde pueden acudir, qué Administración es la competente en una o en otra materia, qué pueden hacer en determinadas situaciones, qué derecho les asiste, por lo que se les ayuda y se les orienta de acuerdo con sus necesidades y se les asiste con ese apoyo y esa información.

En 2021 el número de consultas registradas por la Oficina de Atención Ciudadana de la institución ascendió a 1.923 consultas, frente a las 1.740 de 2020. Aquí vienen también los contenidos de las consultas en materia de bienestar social, en su conjunto, pobreza y exclusión social, también temas de covid-19. Aquí tienen un poquito un resumen de lo que viene más ampliado en el informe. (Murmullos).

Como ya se ha mencionado, durante el año 2021 el Defensor del Pueblo compareció en el Parlamento de Navarra en cinco ocasiones, cuya relación les omito porque sus señorías fueron testigo de ellas.

En cuanto a la mediación, en 2021 la institución puso en marcha un área funcional denominada servicio de mediación, mediante un convenio de colaboración con la Asociación Navarra de Mediación, Aname, de cuya gestión se responsabiliza un asesor con un protocolo de funcionamiento interno y el correspondiente formulario de solicitud en la web. El total de expedientes iniciados fue de once, si bien muy pocos de ellos obtuvieron avances significativos. En estos momentos se está revisando dicho convenio para su renovación por otro año. Además, el próximo día 27 el asesor responsable de este servicio comparecerá en la ponencia de esta Cámara y sus señorías podrán tener más detalles al respecto.

En otro orden de cosas, debo mencionar también que el Defensor del Pueblo participó en diez sesiones del Consejo de Transparencia de Navarra,

órgano de la Comunidad Foral que garantiza el derecho de acceso de los ciudadanos a la información pública, y fue ponente de diecinueve de los acuerdos que se adoptaron por este consejo.

A continuación, sus señorías pueden observar una serie de tablas comparativas con datos de diversos años, que también se recogían en el informe y que les omito.

Entonces, hasta aquí, señorías, el resumen de actividades de 2021. Quedo a su disposición para el correspondiente turno de intervenciones. Gracias por su atención y por su paciencia. Eskerrik asko.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Muchísimas gracias a usted por su exposición, señor Vera. A continuación, damos inicio a los turnos de intervenciones de los diferentes grupos parlamentarios, como saben, de mayor a menor. Por lo tanto, tiene la palabra como portavoz del Grupo Parlamentario Navarra Suma, el señor Sánchez de Muniáin. Cuando quiera, tiene diez minutos.

SR. SÁNCHEZ DE MUNIÁIN LACASIA: Muchas gracias, Presidenta. Doy la bienvenida al recién elegido Defensor del Pueblo, titular de esta institución, y a todas las personas profesionales que le acompañan en esta sesión para asistirle en aquello que sea necesario. Espero que nuestras intervenciones no requieran demasiado esfuerzo por su parte en esta primera exposición, que será refrendada en otra ante el Pleno de la Cámara.

En este resumen del informe, que es un informe, como siempre, extenso y prolijo, creo que, de setecientas, más de setecientas cincuenta páginas, refleja la actividad de la institución durante este año en defensa de los derechos y las libertades de los ciudadanos que acuden a ella para que sean ejercidos.

Obviamente, es un trabajo perteneciente, principalmente, a la labor del anterior equipo. Vemos que hay un número de atenciones, ligeramente superior pero estable, con respecto al año anterior y de algunos años anteriores. Es también apreciable y entendido como normal que el covid o la covid-19 siga ocupando un apartado específico, esperemos que ya en posteriores ediciones vaya perdiendo fuerza. Vemos como, además, la covid se centra principalmente en dos cuestiones. Una es relativa a los servicios de la Administración foral, que es la falta de atención presencial en diferentes servicios públicos, algunos de ellos básicos, lo cual es una cuestión que se ha repetido en las intervenciones y en las denuncias y críticas en esta Cámara. Por otro lado, hay otro apartado importante dedicado a sanciones de todo tipo y desde diferentes Administraciones. Pero aquí viene a recordar que se trata de dos estados de alarma sin sustento legal, porque fueron anulados por el Tribunal Constitucional. Unos estados de alarma que suspendieron derechos a las personas, que por complicada y compleja que fuera su asunción, dejaron desasistidos de derechos a toda la población y que posteriormente se ha comprobado que carecían de la cobertura legal necesaria. Por lo tanto, las sanciones, en su mayor parte han devenido en papel mojado y han tenido que ser restituidas, a veces no con la celeridad necesaria, a quienes han sido multados sin la debida cobertura jurídica.

Nuevamente se destaca la situación crítica de la falta de vivienda de alquiler. Ya el anterior titular lo puso de manifiesto en esas quejas, incluso planteó la necesidad, con cierta urgencia, de realizar un plan de choque en materia de vivienda. Así también nuestro grupo lo ha reiterado en diferentes ocasiones en esta Cámara, y nuevamente se ve patente en estas quejas por la tardanza. Son años en una lista, se demanda nada menos que un sitio para vivir en régimen de alquiler y eso no se solventa. Efectivamente, el problema es que no hay vivienda suficiente y que no se están dando los pasos para generar nuevas viviendas en el número suficiente para atender y aligerar esta lista. Esperemos que en los próximos años se pueda reconducir esta tendencia.

No hay más cuestiones, en principio, que a nosotros nos merezcan la atención. Sí que hemos oído alguna referencia, por ejemplo, a la plataforma change.org, y respecto a esto, simplemente, sin ningún afán de pronunciarnos, nos interesaría su opinión profesional acerca de la validez, no sé si llamarlo la validez o la solvencia, de este tipo de plataformas. Yo entiendo que, de cara a la institución, lo relativo, lo sustancial, lo importante y lo definitivo son aquellas personas que se dirigen por los conductos que la institución del Defensor del Pueblo tiene establecidos. Pero, en cualquier caso, en cuanto se hace referencia a estas cosas, yo creo que todos alguna vez hemos podido participar o tener esa cierta curiosidad, pero también hemos escuchado determinadas voces que ponían un poco en tela de juicio este tipo de procedimientos. Nos gustaría saber qué tipo de solvencia y validez se les da a estas plataformas por parte de la institución.

En este año, como ya hemos conocido, porque fuimos partícipes todos los grupos parlamentarios de esta Cámara, se reformó la Ley del Defensor del Pueblo en ese artículo 29 bis, para establecer el procedimiento de multas coercitivas. Recordamos que precisamente se planteó establecer, cuando hay una desatención flagrante, reiterada de una Administración en colaborar con la institución, un camino entremedio, porque el otro era ir a la vía penal, que podía ser demasiado grave o desproporcionado en algunos casos. Se establecióa este pro-

cedimiento y vemos como quien lo ha inaugurado ha sido el Departamento de Presidencia, Igualdad, Justicia e Interior. No sabemos si puede avanzar algo de qué se trata este asunto, porque la verdad es que podemos entender que alguna Administración Local, sobre todo las de menor tamaño, puedan incurrir en algún tipo de cosas, pero en este caso nos gustaría saber en qué consiste esta flagrante desatención que ha motivado que incluso se llegue a iniciar este procedimiento recién incorporado en la ley.

Por lo demás, yo tenía anotadas algunas cosas más. Pero esperaremos un poco a la repetición de la película, no sé si decirlo así, ante el Pleno. Es un procedimiento garantista, pero quizás también un tanto curioso, puesto que va a ser problema para usted volver a repetir estas cosas ante los cincuenta parlamentarios y también va a exigir un esfuerzo en nosotros para poder establecer unas conclusiones que no van a ser sustancialmente distintas a las que avancemos aquí.

Le reitero el agradecimiento y quedamos a su entera disposición si puede colaborar o arrojarnos algo de luz sobre las cuestiones que hemos planteado. Muchas gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Muchas gracias a usted, señor Sánchez de Muniáin. Continuamos con el turno de intervenciones. Tiene la palabra la señora Jurío, portavoz del Grupo Parlamentario Partido Socialista de Navarra.

SRA. JURÍO MACAYA: Gracias, señora Presidenta. Bienvenido, señor Defensor, señor Vera. Nos congratulamos por darle la bienvenida, cuando durante muchos años hemos reclamado, no poniendo el foco en la persona, sino en la institución, la necesidad de darle el valor que tiene cumpliendo las funciones que a este Parlamento le corresponden respecto a la misma, y este es el momento en el que se ha producido. Nos alegramos y esperamos que su mandato sea fructífero, bueno, más que mandato, que sea fructífera su labor al frente de la institución.

El Partido Socialista, y yo creo que en general este Parlamento salvo excepciones contadas y en momentos determinados, reconoce el valor que la institución tiene en sí misma y la importancia que tiene dentro de un Estado de derecho, de un sistema democrático, al convertirse en la última instancia a la que pueden acudir los ciudadanos cuando no ven atendidas las reclamaciones que formulan frente a la Administración y en esa labor que desempeña en la defensa de los derechos y libertades de los ciudadanos. Una función mediadora que usted desempeña en ese sentido y que se ejerce principalmente a través de las quejas que los ciudadanos formulan ante la institución derivadas de la actuación de las Administraciones Públicas.

Vamos a ver, es muy difícil, y va a ser cada vez muy difícil para cada uno de los portavoces, porque nos repetimos en lo que usted ya ha dicho, que al final son números y cifras. Son números y cifras importantes, porque detrás de cada uno de ellos hay una persona y por eso los consideramos importantes. Pero también es importante que una vez al año hagamos esa labor de darle foco a la labor que desempeña el Defensor del Pueblo, que no es únicamente —lo hemos repetido siempre— ser un mero receptor de las quejas de los ciudadanos e intervenir ante la Administración en defensa de esos derechos, sino que también realiza muchas más actuaciones que consideramos que es conveniente poner de manifiesto.

Usted hace propuestas de mejora, hace recomendaciones de cambios normativos, hace actuaciones de oficio en aquellos asuntos que considera de especial relevancia. Interviene también en el Consejo de la Transparencia emitiendo dictámenes o informes, en una época, además, en la que consideramos que es importante, que es vital la transparencia de las instituciones y toda la labor que se realiza también a través de esa institución en la que usted participa. También están las labores que desempeña derivadas de la obligación que tiene de hacer una valoración sobre las actuaciones en torno a la infancia y a la adolescencia.

Resaltaremos más adelante la nueva actividad o el nuevo convenio que ha introducido, porque el Defensor en sí ejerce una labor de mediación entre el ciudadano y la Administración, pero esto se ha visto reforzado a través de la modificación que se realizó en su Reglamento en cuanto al sistema de mediación y el convenio que usted realizó con la Asociación Navarra de Mediación, Aname, y vemos que ya ha iniciado su camino. Lo que queremos decir es eso, que el Defensor del Pueblo tiene una actitud proactiva más que ser un mero receptor de las quejas de los ciudadanos.

El informe del año pasado, ya se ha dicho por quien me ha precedido, estuvo marcado por la época excepcional en la que nos encontramos, derivada por la pandemia de la covid, como lo estuvo también en el año anterior, en el año 2020, con lo que en cierta manera pueden cambiar igual las preocupaciones de los ciudadanos en torno a las quejas que formulan, pero también en torno a las consultas que realizan. En materia de quejas hemos visto que la mayoría pueden estar relacionadas con asuntos covid, porque es una situación que ocupó la vida de los ciudadanos y, por lo tanto, es lo que más resoluciones negativas provocó por parte de la Administración en la percepción ciudadana y eso hizo que se formaularan quejas. Sin embargo, cuando hablamos de las consultas, las

consultas versan, también en segundo lugar, sobre asuntos covid, que es cuando el ciudadano acude a la institución para ver qué actuaciones o qué trámites debe seguir ante las Administraciones en asuntos de su preocupación, pero sobre todo también han sido relacionadas con asuntos de bienestar social. O sea, son aquellas actuaciones en las que el ciudadano toma una actitud activa sobre lo que le preocupa, porque él es el que se dirige a formular la consulta sobre cómo dirigirse a las Administraciones. Son asuntos que afectan a su vida cotidiana, como pueden ser percepciones de rentas sociales, cuestiones de este tipo que se producen en la Administración y que van afectando a su día a día. También hemos visto que hay muchas consultas relacionadas con el tema de la vivienda, hay mucha preocupación, pero también sobre trámites en relación con proyectos urbanísticos que se están adoptando y que afectan a su calidad de vida; cómo se están resolviendo todos los trámites de los proyectos de parques eólicos y solares, que son cuestiones sobre las que vemos que se están formulando muchas consultas.

Más que dar números, que usted ya los ha dado, vamos a decir que, así como quejas más o menos el número ha sido igual a esa parte de las que se han formulado a través de la plataforma change.org y que se refieren al establecimiento de la zona azul de la Chantrea, y que ya vimos, además, en cierta manera, reflejado en la encuesta que se hizo en el Navarrómetro que se realiza para este Parlamento, pienso que posiblemente coincidiría en las fechas, bueno, nosotros sí que creemos que es interesante de cara a la institución, porque al final la institución hace recepción de cuáles son las preocupaciones de los ciudadanos. Se utilice el medio que se utilice, o sea, más o menos contrastado, creo que es un buen foco para ver cuáles son esas preocupaciones de los ciudadanos, como nos tendría que preocupar también a nosotros, que al final actuamos en ese ámbito de defensa y de atender también lo que la ciudadanía navarra reclama.

Más allá de eso, creo que son las consultas lo que este año ha tenido un número muy importante y que creo que puede deberse precisamente a la situación de covid, que a todos nos preocupaba, nos provocaba ansiedad y entonces han sido mayores las consultas que se han formulado. Ahí sí que quiero hacer hincapié en que, aunque estamos en la era de la digitalización y la mayoría de las quejas, efectivamente, se dirigen por medios telemáticos a la institución del Defensor del Pueblo, usted ha habado de ese 2 por ciento por correo ordinario, que casi nadie utilizamos ya, con el tema del sello. Yo me acuerdo deque fui con mi hija una vez a Correos y no sabía ni cómo tenía que poner el sello. Bueno, pues todavía se sigue utilizando y nos parece bien.

Creo que el tema las consultas, y es donde ha incidido, es algo que preocupa más a los ciudadanos y que requiere un contacto directo. Por eso, la era de la digitalización con las Administraciones nunca tiene que dejar de lado esa determinada atención presencial, que es necesaria no solo en asuntos de brecha digital, sino para demostrar la cercanía que la Administración Pública tiene muchas veces de cara al ciudadano. Por eso, la mayoría de las consultas, así como años en anteriores se habían realizado de forma presencial, el año pasado, creo que por la covid, se realizaron telefónicamente. La mayoría de las consultas, lo digo por los porcentajes que he visto, se realizaron telefónicamente. O sea, pidiendo ese contacto, ese «hablo y contéstame, que yo te voy a volver a hablar». Creo que es importante también tener eso en cuenta de cara a las actuaciones que se deben realizar en esta época de digitalización.

Poco más podemos repetir, salvo que el destinatario siempre en su mayor número es la Administración foral y en menor medida la Administración del Estado; que usted, que la institución intenta dar trámite al mayor número de quejas que presenten los ciudadanos, de hecho, utiliza todos los mecanismos para poderles dar trámite. Creo que ha dicho que a un 82 por ciento se les da trámite y de ese 82 por ciento, creo que ha dicho que un 72 por ciento son admitidas total o parcialmente.

Sigo diciendo que esto demuestra que es una institución necesaria y, en buena medida, y hemos iniciado una lectura de las quejas, porque el informe es larguísimo, vemos que muchas de las materias han sido objeto de tratamiento en el Parlamento, como son cuestiones sanitarias, los certificados covid, el sistema de vacunación, las limitaciones en los derechos y libertades que se produjeron como consecuencia de los estados de alarma, las restricciones en el ocio, el uso de las mascarillas, los problemas que da, que si las restricciones son suficientes o no son suficientes en los diferentes ámbitos. Esto también lo hemos ido viendo en el Parlamento.

Me voy a centrar también en el sistema de las multas coercitivas, porque es la novedad que tuvo la institución el año pasado. Decíamos que era muy triste que las Administraciones incumplieran ese deber de colaboración que tienen con la institución y que al final había que adoptar alguna medida, porque una Administración Pública no puede incumplir esa obligación, y se estableció el sistema de multas coercitivas. No vamos a decir que es lo deseable, pero por lo menos, al final, aunque algunas han remoloneado un poco más, todas han contestado y no ha sido iniciado el procedimiento. También voy a destacar ese procedimiento de mediación que ha dado lugar a once expedientes, y

sabemos que unas veces son satisfactorios y otras no. Unas veces se han iniciado por el propio Defensor, otras veces los ha solicitado el ciudadano, pero lo importante es que queremos que se ponga en marcha.

Y, bueno, esperaremos al Pleno, porque quedan muchas cuestiones importantes, como es la situación de la infancia y la adolescencia, que nos sigue generando especial preocupación. Muchas gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Gracias a usted, señora Jurío. A continuación, interviene la portavoz del Grupo Parlamentario Geroa Bai. Cuando quiera, diez minutos, señora Barcos.

SRA. BARCOS BERRUEZO: Eskerrik asko, presidente anderea. Nola ez, hasiko naiz ongietorria ematen Patxi Vera-Nafarroako Arartekoari eta bere lan-taldeari gaur, saio honetan. La verdad, una sesión que sigue, lógicamente, la actuación o el trabajo parlamentario que veremos repetido en Pleno y que yo diría que nos sirve para hacer una primera toma de contacto con el informe, voluminoso, ciertamente, que se nos ha remitido a los grupos parlamentarios en torno al trabajo que ha realizado la Oficina del Defensor del Pueblo-Nafarroako Arartekoa en el año 2021. Se produce, efectivamente, en un momento de traspaso de poderes y, por lo tanto, lo presenta el señor Vera en representación, en este caso, de una oficina que hace balance del trabajo hecho por su antecesor.

En cualquier caso, quiero hacer varias reflexiones y algunas preguntas que me gustaría que nos pudieran responder a algunas de las sugerencias que vienen contenidas en el informe y en el resumen que nos ha hecho esta mañana el señor Vera, el Defensor, en esta sesión.

En cuanto a la primera de las reflexiones, yo insisto, y mi grupo parlamentario lo viene haciendo desde hace tiempo, en que el informe anual que nos presenta el Defensor del Pueblo es un buen termómetro, un magnífico termómetro para tener una percepción lo más real, lo más cierta y lo más ajustada posible de la relación de la ciudadanía con sus Administraciones Públicas. Creo que hay datos que son incontestables.

Prácticamente el 80 por ciento o más del 80 por ciento de las quejas, consultas, se refieren a la relación de la ciudadanía navarra con sus principales Administraciones: Gobierno de Navarra, Administraciones Locales o aquellas que afectan a ambas instancias. Creo que esto es muy importante, porque no señala que, efectivamente, siempre hay una carencia o una pequeña sima en la relación directa que viene a suplir, que viene a cubrir y que viene a solventar la Oficina del Defensor del Pueblo. También el ranking de aquellos asuntos que preocupan a la sociedad, y lo estamos viendo de manera muy específica en estos años, con el covid, por supuesto, a la cabeza; educación, que sigue siendo la materia que más preocupa al conjunto de la ciudadanía; bienestar social; empleo público y vivienda.

Ha habido un par de reflexiones que me gustaría consultar o sobre las que me gustaría pedir una especificación. Usted mismo en el ámbito del bienestar social, en materia de Renta Garantizada hacía una reflexión a los embargos, en una materia, además, que por vía legislativa se considera inembargable. Bueno, me gustaría que nos detallara a qué se refería exactamente, si tiene la posibilidad de incidir y profundizar un poquito más en esta materia se lo agradecería.

Una cosa que me ha sorprendido en el texto que nos trae hoy escrito y que nos ha facilitado, y yo se lo agradezco, es que en lo relativo a vivienda habla de seis quejas por la cédula de habitabilidad y hace un paréntesis: «Si tenemos la tremenda escasez de vivienda que tenemos, no deberíamos andar poniendo trabas a una autorización por cinco centímetros de altura en un pasillo». Estoy leyendo textualmente. Claro, yo le pregunto, ¿nos está sugiriendo o está sugiriendo a la autoridad competente que no tengamos en cuenta la norma?, ¿que la tengamos, pero que se modifique? En fin, me ha sorprendido, de verdad. No lo sé, se me antoja resbaladizo de la reflexión que se nos hace y me gustaría que lo acotara.

En materia de digitalización, claramente, la brecha digital nos dice que el 25 por ciento, prácticamente un cuarto de las consultas, de las denuncias o de los requerimientos que se hacen al Defensor del Pueblo sigue haciéndose, efectivamente, fuera de los procedimientos telemáticos, y no me parece una cifra que no sea muy a tener en cuenta. En esto quiero reconocer el trabajo que la Oficina del Defensor del Pueblo ha venido haciendo a lo largo del 2021 en la renovación de la página web. Creo que ha sido en este tiempo un acierto, permite, efectivamente, el acceso, pero nos recuerda claramente que en ese tránsito debemos seguir manteniendo otros cauces para que el conjunto de la ciudadanía tenga la oportunidad de requerir de sus instituciones la atención debida. Creo que es muy importante.

Una cuestión que también me genera alguna duda tras la lectura del informe que se producía y que hoy, además, nos trae, algún dato que a mí, francamente, me genera una cierta confusión en la relación que se hace del grado de aceptación por parte de las Administraciones de las recomendaciones o sugerencias que hace la Oficina del Defensor del Pueblo, y en los incentivos o la colaboración, como es, efectivamente, la implantación de una nueva fórmula, como vienen a ser las multas coercitivas, creo que algún portavoz que me ha precedido ya ha apuntado, en concreto, y con respecto a un departamento, cuál ha sido, a mí me

gustaría saber dónde se producen una suerte de cuestiones que nos generan dudas. Por un lado, en el informe que hoy nos presenta nos dice, en cuanto al grado de aceptación, que, bueno, hay algún departamento y hay algún ayuntamiento —coinciden, además, por lo que alguna relación debe tener— que aparece en el capítulo de los más operativos a la hora de aceptar las recomendaciones o los requerimientos de la Oficina del Defensor del Pueblo, y al mismo tiempo son los que han resultado en este primer año acreedores de un primer procedimiento de multa coercitiva. En fin, son cuestiones, como digo, que nos parecen interesantes de aclarar para tener una mejor o más ajustada relación con la realidad, con la percepción de la realidad.

Con respecto a la situación de la infancia y de la adolescencia, yo creo que los números hablan claramente, y ya lo apunta, de la necesidad de buscar nuevas fórmulas normativas que permitan avanzar en otros modos de atender las necesidades de este colectivo de infancia y adolescencia. Desde luego, en ello profundizaremos.

A la espera de esas cuestiones, para las que le pedí al señor Vera aclaración, quiero agradecer de nuevo a usted y a su equipo la presencia esta mañana. Eskerrik asko.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Muchas gracias, señora Barcos. Continuamos con el turno de intervenciones. Tiene la palabra el señor Araiz, portavoz del Grupo Parlamentario EH Bildu.

SR. ARAIZ FLAMARIQUE: Eskerrik asko, lehendakari andrea. Egun on guztioi. Ongi etorri, Vera jauna eta berarekin etorri diren taldekideak. La verdad, he de reconocerle, señor Vera, que no me he leído el informe en su totalidad, me he leído las sesenta y dos primeras páginas, que es un poco el resumen general, los datos generales, que ha sido también el resumen que usted nos ha traído aquí, con lo cual hemos tenido la oportunidad de escucharlo de su voz y también de leerlo, eso sí, más sosegadamente, porque el resto del informe, se lo digo, queda pendiente de una cosa, que es un poco de escarbar, porque, en definitiva, es imposible, con el ritmo de trabajo que llevamos, leerse todas y cada una de las quejas, ver el planteamiento de la queja, ver qué respuesta da la Administración y ver cuál ha sido la resolución del Defensor del Pueblo, en su caso, y luego ya el *iter*, si ha sido aceptada o no aceptada. Todo lo que es el *iter* de una de las quejas o de una de las resoluciones que usted adopta, que la institución adopta.

Por lo tanto, yo quiero agradecerle también esa capacidad de sintetizar estas sesenta y dos páginas en media hora, todavía es más complicado, pero, en definitiva, resume de forma adecuada el conjunto de la actividad, da una visión concreta y, sobre todo, cuantitativa y cualitativa de la actuación del Defensor del Pueblo. Y, como le digo, queda para esa segunda parte que decía el señor Sánchez de Muniáin, la del Pleno, en el que trataremos por lo menos de identificar alguna de las quejas, ver alguna de las actuaciones de alguna Administración en concreto, porque, desde luego, el número de materias es muy grande. Creo que estamos hablando de un total de treinta y tres materias distintas que se identifican en su informe, desde el acceso a un empleo público a la última, que es vivienda, es decir, hay un catálogo interminable de materias que vienen a reflejar algo que ya se ha dicho por algún otro portavoz, que son el termómetro con el que se toma la temperatura en relación con las preocupaciones que tiene la ciudadanía. Unas con menor grado de sensibilidad y otras con mayor grado de sensibilidad, tanto cuantitativa como seguramente también cualitativamente, pero para quien presenta una queja tan importante es la suya como la de las cuatro mil personas que a través de la plataforma que se ha citado aquí se unieron en una queja conjunta.

Por lo tanto, creo que ese capítulo quedará para lo que va a ser el Pleno. Y queríamos destacar, por nuestra parte, varias cuestiones. En relación con las actuaciones de oficio, por ejemplo, creo que es interesante que se sigan realizando actuaciones de oficio. En definitiva, son actuaciones que entiende el Ararteko que preocupan a la ciudadanía o que pueden tener relación con algunas de las preocupaciones, incluso con alguna problemática que se identifica. Aquí también podemos ver que hay de todo. Hay desde problemas de cierre de pasos fronterizos, que fue una de las cuestiones que se suscitó en la covid por la problemática que se suscitó con los Ayuntamientos de la muga. O la mejora de la Nacional-121-A, que tantas vueltas ha dado y sigue dando en este Parlamento. O incluso la inclusión de la balsa de Zolina en el catálogo de zonas húmedas. Creo que son interesantes y también tienen relación con lo que por parte del Defensor del Pueblo se recibe de la ciudadanía y, en ese sentido, creo que merece la pena que se sigan haciendo estas actuaciones de oficio, que responden a una actuación directa desde la propia institución.

El informe referente a todos los años de infancia y la adolescencia en Navarra también contiene datos interesantes.

Hay otro capítulo distinto, por lo que hemos visto, y por lo que hemos visto en el resumen, en relación con las propuestas ciudadanas para la mejora de los servicios públicos, que creo que no deja de ser un cauce de participación. En estos momentos en la ponencia de modificación del Reglamento de esta Cámara estamos debatiendo la

posibilidad de que se dé vehículo o de que se instrumentalice, en alguna medida, que la ciudadanía pueda hacer preguntas al Gobierno y a sus Consejeros. Bueno, esto no es exactamente lo mismo, pero es una manera, de forma indirecta, de que por la asunción o no de esas propuestas por parte del Defensor del Pueblo terminen en una propuesta de modificación legislativa, en una sugerencia, en lo que corresponda, de acuerdo con el nivel, con lo que esté en cada una de esas propuestas.

No dejan de ser llamativas algunas de las… Yo no me he leído, como le digo, no he profundizado, algunas sí, porque como el documento permitía esa indexación y pasar directamente de aquí a la queja o a la parte correspondiente del informe, pero quiero decir que sería para hacer algún análisis más sociológico de la parte de las propuestas de la ciudadanía, porque creo que hay algunas cuestiones son, digamos, de un detalle, de concreción muy importante, y otras que son ya más genéricas, de modificación de textos legislativos, otras que preocupan a un sector profesional que quiere ocupar puestos de trabajo en la Administración, al que al final se le dice: «Oiga, que sus funciones no corresponden a lo que es la oferta pública en esta materia». Quiero decir que en ese sentido hay de todo.

Entrando en alguna cuestión más concreta, en primer lugar, ya se ha dicho aquí, pero yo me he quedado también con lo que usted citaba en su intervención y aparece en ese resumen, está la cuestión del embargo de la Renta Garantizada, porque no es algo nuevo, es una cuestión que se viene repitiendo año tras año e informe tras informe. Creo que sería conveniente que, de una vez por todas, las Administraciones Públicas, porque creo que no es solo el Gobierno de Navarra, yo no recuerdo ahora de otros ejercicios, pero creo que fundamentalmente son las Administraciones Locales o fundamentalmente son las empresas que se dedican, digamos, a la gestión de los trámites de ejecución de procedimientos seguramente serán fiscales o los que correspondan, en los que se producen automáticamente embargos de saldos en cuentas corrientes que provienen de la Renta Garantizada… Entonces, esa discriminación a veces puede ser dificultosa, pero una vez que la Administración, sobre todo las Administraciones Locales, conocen que ese embargo de esos saldos está relacionado con la Renta Garantizada les cuesta mucho reaccionar, les cuesta mucho devolver ese dinero. Yo no sé si, en este sentido, por parte del Defensor del Pueblo no sería conveniente también una actuación de oficio en este ejercicio, en relación con esto, porque es algo muy repetitivo y porque es algo que afecta a personas que tienen una vulnerabilidad social y económica clarísima, ya que si se le realiza un embargo a alguien cuyos ingresos corresponden a la Renta Garantizada es porque no tiene una situación económica muy boyante.

En relación con las multas coercitivas, que es la novedad, y yo quiero también hablar de ello, porque creo que es importante, pensábamos que iba a desaparecer la lista negra, una lista en la que todos los años aparecía una relación de entidades que no colaboraban con el Defensor del Pueblo, pero llegamos a la conclusión, y por esto vino la reforma legislativa, que a algunas instituciones ya les daba igual aparecer o no, ya no les producía ni siquiera sonrojo aparecer en esta lista negra de entidades no colaboradoras. Sin embargo, se está creando otra lista que hace referencia a una situación intermedia: no colaboras, te hago el procedimiento, te apercibo, te doy diez días. Claro, por lo menos, ya no hay nadie que tras esos diez días tenga que aparecer con el sonrojo de que por el procedimiento de las multas coercitivas se le imponen 1.500 euros, y no se sabe si es un departamento o un ayuntamiento. Como digo, se ha sustituido esa lista negra de no colaboración por una «lista de purgatorio», en la que te dan diez días para que, por lo menos, después de cuatro apercibimientos, porque no estamos hablando aquí de ninguna tontería, estamos hablando de cuatro apercibimientos en los que o se ha incumplido el deber de información o se ha incumplido lo que es la remisión de respuestas al cumplimiento de resoluciones. Por tanto, yo creo que ha tenido efecto, incluso usted lo ha dicho aquí también hoy que finalmente ha sido positiva, porque, como digo, nadie ha pasado del estado del purgatorio a la vergüenza de tener una multa coercitiva.

Poco más. Dos cuestiones relativas al volumen, yo creo que el volumen se va consolidando, y a pesar de que hubo algún intento de algún grupo político en su momento de eliminar esta institución, yo creo que se ha consolidado en la ciudadanía navarra. Yo creo que nadie plantearía en estos momentos, que políticamente nadie se atrevería a decir que es una institución que hay que suprimirla. Yo creo que, al contrario, tiene su papel, tiene su relación con la Administración. La ciudadanía la conoce, y no sé si es el último recurso o es un recurso que es considerado positivo, porque, efectivamente, si mis cuentas no salen mal, el total de las aceptadas en relación con recomendaciones, recordatorios de deberes legales, sugerencias y sugerencias normativas son 202. No sé si 202 personas, o por lo menos, 202 expedientes en los que, habiendo acudido a la institución del Defensor del Pueblo-Nafarroako Arartekoa, han obtenido una aceptación por parte de la Administración en estas materias. Yo creo que eso siempre es positivo. Desde luego, como digo, en otras ocasiones hemos visto las encuestas de satisfacción y todas estas personas probablemente estarán entre un nueve y medio y un diez,

evidentemente, porque han visto satisfecha su pretensión, pero en todo caso creo que conviene recordarlo.

En relación con la mediación, que también fue otra modificación que pasó por el Parlamento, en este caso creo que fue por la Mesa, con algún acuerdo de la Junta de Portavoces, se ha instalado ya de forma oficial ese servicio de mediación y aunque, desde luego, el resultado, por lo que hemos podido leer, pues la verdad es que no da… En unos casos porque las personas que presentan quejas no aceptan la mediación, en otros casos por la Administración, el uno por el otro, la una por la otra, en este caso, creo que no se han articulado, o no sé si ha respondido a las expectativas que aquí se nos plantearon cuando se propuso esta modificación.

Por todo lo demás, le agradezco su intervención. Ya ve que esto tiene dos momentos. Volveremos a hablar, esperemos que no sea de lo mismo, o por lo menos intentaremos que no sea de lo mismo, en el Pleno, y tiene por delante ahora todo un mandato para digerir estas 774 páginas y que todos los años, en ese sentido, seamos capaces de venir aquí y ver que la institución del Defensor del Pueblo cumple con su cometido y, desde luego, da respuesta a una demanda que la ciudadanía navarra tiene. Eskerrik asko.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Continuamos con el turno de intervenciones. Tiene la palabra el señor Buil, portavoz del Grupo Parlamentario Podemos Ahal Dugu Navarra.

SR. BUIL GARCÍA: Eguerdi on. Gracias, Presidenta, y bienvenidos, Defensor del Pueblo y equipo. Les tengo que decir que he pasado el covid y puede que tenga el cerebro un poco empantanado, así que perdónenme si equivoco algunas palabras. La verdad es que es algo curioso esto.

Hacemos una valoración general del informe que tiene que ser buena, en el sentido de que continúa la actividad, no solo continúaa, sino que crece, por ejemplo, en el ámbito de las investigaciones, llegando a mil. Si no me equivoco, es el año en el que más investigaciones ha realizado el Defensor del Pueblo. Supongo que esto también se debe a que es el último año del señor Enériz y había algunas cuestiones que no quería dejar pendientes. En ese sentido, ha tenido un impulso importante y proactivo que hay que reconocer.

Vemos una participación muy importante de la ciudadanía: 6.034 ciudadanos y ciudadanas, de alguna manera, han contribuido a su labor, y usted ha contribuido con ellos y, a la vez, de alguna manera, nosotros recibimos esa participación en forma de queja, en forma de consulta. Quiero destacar el ámbito de la consulta, porque es un ámbito de información ciudadana en el que, desde luego, usted cumple una función de ventanilla sobre los derechos que tiene la ciudadanía y sobre cómo acceder a ellos. Si no me equivoco, hablamos de que son prácticamente 2.000 personas las que le han consultado sobre sus derechos, sobre el acceso a sus derechos y sobre las posibilidades que tenían en relación con obtener diferentes recursos.

Ya vemos que los destinatarios de las diferentes quejas en este sentido por Administraciones no cambian mucho: el 50 por ciento se lo lleva la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, 26 por ciento entidades locales, 11 por ciento la Administración del Estado; y esa preponderancia de la vía telemática, que hace unos años era novedad y que hoy está resultando, evidentemente, muy efectiva.

Haré una referencia mínima al ámbito coercitivo y al ámbito de la mediación, yo creo que son dos iniciativas que tendrán que tener recorrido para poder evaluarlas mejor. nosotros, desde luego, nos damos con un canto en los dientes, por decirlo así, con esos once expedientes de mediación que se han trabajado durante el año pasado, con diferentes resultados. Creo que la iniciativa no se tiene que medir solo por el resultado, sino por el carácter que otorga al Defensor del Pueblo el disponer de la posibilidad de ofrecer mediación. En ese sentido, la efectividad, el resultado, podemos decir que no ha sido bueno en este primer año, pero la implantación sí. A nosotros, desde luego, como formación, como Podemos, nos interesa que se instale una perspectiva mediadora de los conflictos entre la Administración y el ciudadano.

Vemos que, por otro lado, la última modificación que tenía que ver con la posibilidad que usted tiene de poner multas… Multas coercitivas decimos, bueno, cualquier multa es coercitiva, les llamamos multas coercitivas, pero son multas ¿no?. En ese sentido, vemos que funcionan, porque han conseguido que los tres entes que no le estaban respondiendo y que no estaban atendiendo hayan pasado a hacerle caso, pero, bueno, vemos pocas. Desde nuestro punto de vista, estas sanciones son pocas para un grado de aceptación del 52 por ciento, si no me equivoco, en sus quejas y reclamaciones. Tres y ha funcionado bien. Bueno, pues igual, cogiendo palabras del anterior portavoz, tenemos que enviar al purgatorio a más gente para que las resoluciones que usted plantea sean atendidas y el grado de aceptación mejore. Ya lo hablaremos también en el Pleno, cuando lo tengamos que hablar, pero, bueno, es algo que le dije en su presentación, le vamos a pedir beligerancia, en el sentido de defender los derechos de la ciudadanía con las capacidades nuevas que usted tiene, tanto coercitivas como de mediación.

Vemos que hay aspectos nuevos, en esta legislatura ha aparecido la covid, que va reduciéndose, efectivamente, de 300 quejas el año pasado ha pasado a 200 este, vamos a ver si esa tendencia acaba en 100 el año que viene y pasa a ser, de alguna manera, un aspecto más del informe, pero, en todo caso, un aspecto nuevo, novedoso que también amplía su actividad. Y también tenemos cuestiones nuevas, como todo el ámbito de los macroparques y la nueva inversión del capitalismo verde en nuestra Comunidad. Ahí lo que vemos son algunas quejas que se refieren a los procesos de participación, algo que, lamentablemente, hemos acortado a raíz de las medidas establecidas para compensar la situación que tenemos con Ucrania, y que, de alguna manera, nuestro grupo sí que ha comprometido al Gobierno a dotar, por lo menos, de recursos económicos y humanos necesarios para, habiendo acortado los plazos, garantizar la calidad de los informes, porque en este sentido el proceso de participación, que es lo que yo creo que preocupa a los diferentes habitantes rurales de diferentes pueblos y poblaciones, es precisamente lo otro, el poder acceder a la información y el poder transmitir su opinión al respecto.

Decía que veíamos cosas nuevas, elementos nuevos, que son estos dos y otros tantos que se pueden ver, y también cuestiones que vienen, desde luego, desde que soy Parlamentario. Vemos acumuladas a lo largo de los años cuestiones como la institucionalización de los menores en un 60 por ciento, que no conseguimos reducir. Sobre esto queremos decir que también hemos tomado medidas. Hemos aprobado hace dos semanas, si no me equivoco, la ley de protección a la infancia, con un importante esfuerzo en el trabajo de prevención, de observación profesional, en el trabajo comunitario, en el trabajo en la escuela, para que los niños y las niñas no lleguen hasta esta situación, o lleguen lo menos posible.

En todo caso, de lo que hablamos aquí es de cambiar de modelo de intervención, de un modelo de institucionalización en centros a un modelo de acogida familiar. Respecto a esto nosotros siempre proponemos que no solo son estos dos modelos, que también hay otro, que es la acogida profesional, que implica que cualquier profesional del ámbito social que esté, de alguna manera, homologado pueda realizar esas acogidas sin ser una familia. No es un acogimiento familiar, es un acogimiento profesional. En ese sentido, y lo estamos trabajando con el Departamento de Derechos Sociales, creemos que puede ser fuente de empleo y que puede ser también muy beneficioso para los menores que obtendrían un trato individualizado en un hogar, aunque no sea una familia. En este sentido, tendría que estar bien formada la unidad que lo recibe.

Por otro lado, hay cuestiones que aparecen de forma machacona a lo largo de los años en el ámbito de las familias monoparentales, como ese agravio que expresan de forma constante con la familia numerosa. Aquí hay un problema, y hay que reconocerlo como legisladores, la ley de familias monoparentales es, por decirlo así, una ley de última generación, en la que incorporamos el criterio de renta a la hora de poder ayudar a las familias, generalmente mujeres, que tienen uno, dos o tres hijos a cargo. Sin embargo, la ley de familia numerosa es una ley anterior que no contempla la renta, simplemente contempla el número de hijos. Esta es una cuestión, un agravio que sabíamos que iba a ocurrir cuando hicimos la ley de familias monoparentales y que, desde luego, entendemos que se tendría que corregir con una restricción, desde nuestro punto de vista, a la renta en el ámbito de las familias numerosas. Es decir, las familias monoparentales nos están pidiendo que no se tenga en cuenta la renta, como en el caso de las familias numerosas, y nosotros creemos que la solución sería otra. Hablando de dinero público, habrá que tener en cuestión la renta, tanto de las numerosas como de las monoparentales, para ofrecerles la ayuda que necesitan en la situación económica en la que la necesitan. Pero bueno, en todo caso, esta ley de familias monoparentales también es una de las cuestiones recurrentes en los informes del Defensor del Pueblo.

Hay una queja de una señora a la que le han pasado la factura por el parto en la sanidad pública. También de esto hemos hablado, en el propio acuerdo programático tenemos algún debate al respecto sobre el acceso a la sanidad universal. Bueno, aquí parece que queda en evidencia que una persona que no consiguió la tarjeta sanitaria navarra hasta después del parto, se le ha pasado la factura, ha presentado su queja y, de alguna manera, también pone en liza y, desde luego, le da altavoz al debate sobre el acceso a la sanidad universal. Por eso queríamos también destacarlo.

Finalmente, acabo con una consulta, ya que como estamos en Comisión nos lo podemos permitir y en Pleno no podremos. Queremos que nos expliquen el proceso que han hecho con el ámbito de la reproducción asistida, porque sí que han tomado cartas en el asunto. Vemos que incluso han conseguido que la consejería de Salud haga una orden foral para llevar a cabo un decreto. Estoy hablando de la problemática que tienen las mujeres que no tienen un hombre al lado o pareja para tener y poder procrear, no solo a través de la inseminación artificial, sino también a través de la fecundación in vitro, como todas las demás personas.

Esto ya lo decidimos en 2019 con la Ley de Igualdad, la Ley 17/2019. «El Gobierno de Navarra garantizará el pleno derecho de las mujeres a las técnicas de reproducción humana asistida, independientemente de su estado civil, orientación sexual, procedencia o identidad». Nos dicen que el decreto foral está en marcha, pero también es verdad que nos dicen que no lo dan por resuelto. Como este informe está hecho hasta diciembre del año pasado, lo que les queremos preguntar es cómo está esta situación, a fin de tomar cartas en el asunto de una vez, porque es cierto que este es un tema muy recurrente a lo largo de los años y que hay que saber ponerle el cascabel al gato en esta legislatura. Por eso les pedimos que nos expliquen el proceso, para que, si es necesario algún cambio normativo, desde el Parlamento podamos llevarlo a cabo y así garantizar el derecho a la reproducción asistida de todas las mujeres que así lo soliciten. Nada más, muchas gracias y suerte.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Muchas gracias a usted, señor Buil. Para finalizar el turno de intervenciones de los diferentes grupos parlamentarios, tiene la palabra la portavoz del Grupo Mixto-Izquierda-Ezkerra. Señora De Simón, cuando quiera.

SRA. DE SIMÓN CABALLERO: Muchas gracias, señora Presidente. Buenos días, señorías, buenos días a todos y a todas. Bienvenido, señor Vera Donazar, Defensor del Pueblo, y bienvenidos y bienvenidas, compañeras y compañeros de trabajo que hoy le acompañan. Gracias por su intervención, gracias también por su presencia.

Un año más desde Izquierda-Ezkerra constatamos que la Oficina del Defensor del Pueblo se ha consolidado como un mecanismo altamente eficaz para defender los derechos de la ciudadanía ante las Administraciones Públicas, al mismo tiempo que se muestra como un mecanismo eficiente para mejorar el funcionamiento de las propias Administraciones Públicas. Lo vemos cada año, lo vemos en este informe también, con todas las sugerencias, las denuncias, las recomendaciones. En su caso, siempre hemos valorado, y en esta ocasión también, la labor que hacen de escucha y de aconsejar a las personas que se dirigen a la Oficina del Defensor del Pueblo, sobre todo cuando no ha lugar a la queja y de actuar cuando las quejas tienen una base.

En todo caso, siempre hemos valorado, y este año también, la información que nos proporciona este informe, porque nos permite profundizar en el diagnóstico de la calidad y la eficiencia o de las lagunas o ámbitos de mejora de las Administraciones Públicas como servicio a la ciudadanía, porque, en fin, a veces, en algunos casos, persisten las mismas quejas y persisten los mismos problemas.

Hay otra cuestión que quería destacar, y es que nos ofrece información sobre las repercusiones que tienen para la ciudadanía determinadas decisiones que se toman tanto en el ámbito del Gobierno como en el ámbito parlamentario, algunas decisiones acertadas, otras quizá no tanto y alguna quizás también desacertada que, desde luego, a nosotros y a nosotras nos llaman a la reflexión y, por lo tanto, nos da una capacidad de actuar en el ámbito parlamentario, en el ámbito de la propuesta, con conocimiento de causa a través de todas las informaciones que nos proporciona. En ocasiones así ha sido, hacía referencia ahora el señor Buil a la fecundación in vitro, al derecho a la fecundación in vitro, al acceso a los procedimientos de fecundación asistida para mujeres sin pareja o mujeres en la situación que fuere. Realmente, esto partió del Defensor del Pueblo, pero es una cuestión que se trabajó con mucho ahínco en este Parlamento. Yo recuerdo que he traído varias iniciativas y, de hecho, el Departamento de Salud dio una respuesta inmediata. Con ese decreto foral veremos a ver cómo resulta y si realmente estas mujeres al final tienen derecho a las prestaciones.

Había un problema también con la edad, con el límite de edad. Lo digo porque es que me ha hecho recordar el señor Buil todo lo que se trabajó sobre esto, sobre el límite de edad, porque claro, al no poder acceder muchas mujeres en esta situación a este derecho, que nosotros entendemos como suyo, se ha ampliado también. Por lo tanto, yo creo que eso está en buen camino, pero de aquí viene. O sea, ha habido capacidad de intervenir.

Lo mismo pasó con ese supuesto de cobro irregular de comisiones en la compra de material médico, que destapó una situación y que el Gobierno actuó, estaba actuando ya enseguida. O esa colocación de plazas fotovoltaicas que equivalían a cien campos de fútbol. Quiero decir que hay situaciones, hay denuncias, hay actuaciones que han tenido un recorrido legislativo y un recorrido político importante. Por lo tanto, de esto no voy a comentar nada más, porque el día del Pleno seguramente me extenderé algo más.

Yo quería hacer referencia a la vertiginosa actividad. Entiendo que este año 2021 ha sido el récord de actividad de la oficina. Que la pandemia haya sido una preocupación y una ocupación no nos extraña. Evidentemente, yo creo que esto marca dos cuestiones. Una es que, evidentemente, la ciudadanía a veces da una respuesta a una frustración, a una impotencia, a una situación que no puede controlar, y, en fin, yo no quiero menospreciar para nada la situación de cada uno, cómo siente cada ciudadano o ciudadana una queja, pero que uno esté en el turno preferente de vacunación o que prefiera una vacuna en lugar de la otra, o

que el lugar donde se tiene que vacunar está más próximo o más lejano, a mí, francamente, me parecen cuestiones irrelevantes ante un problema tan grave, pero esa no es la cuestión. La cuestión es por qué la ciudadanía acude al Defensor del Pueblo con este tipo de temas. Eso quiere decir que la pandemia nos ha azotado a todos desde todos los puntos de vista. Ya veremos, cuando en su día se haga una evaluación rigurosa, seria de todo lo acaecido en torno a la pandemia como las Administraciones Públicas, el Parlamento de Navarra, incluso, hemos sabido responder adecuadamente a lo ocurrido.

En todo caso, lo que sí que queda claro, y esto sí que es una preocupación honda y profunda para Izquierda-Ezkerra, es que las quejas relacionadas con la educación y con el bienestar social siguen ocupando en conjunto el primer puesto, recogen una parte muy importante de todas esas quejas, aparte de los lloros y lamentos, permítanme la expresión.

A nosotros no nos extraña todo lo ocurrido con la admisión en los centros educativos. Sigue siendo un auténtico desastre. No se ha agarrado todavía —permítanme la burda expresión— al toro por los cuernos, toda la cuestión del acceso a la Función Pública, a los puestos de trabajo, que en el ámbito educativo también tiene una repercusión importante.

En cuanto a bienestar social, visto el informe que vimos hace unos días, efectivamente, es evidente que la pandemia, la covid ha aumentado los casos de necesidad. Por lo tanto, en esto la crisis por la covid también está presente.

Nos siguen preocupando las quejas en relación con la atención a la infancia, la adolescencia, las personas mayores y los dependientes. Sean una queja, dos o tres, yo creo que tienen un calado y un peso específico importante.

Y, cómo no, todo lo que tiene que ver con el acceso al empleo público, a ver cómo se soluciona el lío en el que nos vamos a ver metidos próximamente con el tema del profesorado de Religión y de los programas de inglés. Bueno, eso ya lo veremos.

Sí quería hacer dos reflexiones, una respecto al éxito —para mí es un éxito, ese es el análisis que hacemos nosotros—de la capacidad que tiene el Defensor del Pueblo de imponer multas. O sea, si las tres resoluciones de imposición de una multa han supuesto que las tres instituciones afectadas respondieran al requerimiento a mí eso me parece un éxito. Yo eso lo he entendido así, igual lo he entendido mal. Si lo he entendido mal, me lo explica, porque, efectivamente, tampoco he tenido mucho tiempo de analizar bien el informe. Pero, en todo caso, aunque no fuera así, me parece que es un éxito.

Otra cuestión que llama la atención, y que yo creo que, por un lado, es positiva, y digo por un lado, es que el 76 por ciento de las relaciones con la Oficina del Defensor del Pueblo se hacen vía telemática. Esto es un éxito porque funciona este procedimiento, pero luego hay una cuestión que usted ha mencionado, y es lo que tiene que ver con la atención directa a esa persona o a esas personas que se quejan, porque en este sentido es muy importante lo que es la orientación y ese proceso de escucha al que usted mismo ha hecho referencia.

Yo no tengo nada más que añadir sino desearle muchísimo éxito en la tarea que ha emprendido. Ya veo que está usted perfectamente incorporado, integrado y asentado y su equipo también, con lo cual me alegro. Muchas gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Muchas gracias. Finalizado el turno de intervención de los diferentes grupos parlamentarios, vamos a pasar al turno de réplica para que el Defensor pueda atender las diferentes sugerencias y cuestiones formuladas por los grupos parlamentarios. Así que, cuando quiera, señor Vera, tiene diez minutos.

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA (Sr. Vera Donazar): ¿Diez minutos? Voy a ver si voy rápido. Entonces me excuso con sus señorías, porque, como voy a responder en el mismo orden, en aquellas cuestiones que ya estén respondidas omitiré la respuesta al siguiente grupo, si no les parece mal.

Señor Sánchez de Muniáin, una aclaración respecto al tema de la plataforma change.org. Desde mi punto de vista, el Defensor debe recoger todas las quejas que le lleguen, sea por la vía que sea. Otra cosa será cómo se tramiten luego internamente. Puede ser que lleguen quejas de copia y pega y repetidas y se puedan agrupar y se puedan tramitar de manera conjunta para no colapsar la oficina. Lo digo porque yo no estaba en 2021, pero en el tiempo que llevo en 2022 me ha tocado la huelga de cero a tres y en esas estamos, con 255 quejas que estamos discriminando, cuando unas son muy puntuales y concretas, sobre una cuestión muy concreta, como servicios mínimos en mi colegio, mis hijos, y otras recogen reivindicaciones de la plataforma. Todas ellas las estamos admitiendo, vengan por el cauce que vengan. Otra cosa es que luego, al dar cuenta a este Parlamento, como han visto, de las que llegaron por change.org, se ha identificado el número y se han separado del total para que ustedes evalúen si las quieren sumar o no las quieren sumar, pero son todas las que están ahí.

En cuanto a las multas coercitivas, ha preguntado en concreto, de las tres que figuran, por una de ellas, por el departamento, y he de decirle que esta primera apertura del expediente ha sido por falta de respuesta. No importa tanto el tema en concreto de la queja concreta, sino porque no había respuesta. Aprovecho también, en este sentido, para hacer una aclaración, creo que ha sido el señor Buil quien comentaba el tema de que no es lo mismo que no se dé respuesta a que se acepte una recomendación, de diferenciarlo. Es decir, una Administración no está obligada a aceptar una recomendación del Defensor, pero sí está obligada a responder si la acepta o no. Entonces, nosotros no podemos poner una multa coercitiva porque no nos la acepten, pero sí porque no nos respondan siquiera si la aceptan o no. Eso sin tener en cuenta a veces el pase foral de «se obedece, pero no se cumple», de que sí la acepto, pero teniendo en cuenta que… Entonces, el «pero» elimina casi lo anterior. En fin, esas son consideraciones más puntuales.

En cuanto a la vivienda de alquiler, señor Sánchez de Muniáin, ¡qué decirle! Efectivamente, es una demanda tremenda. Yo creo que está muy bien planteado el tema de los baremos, lo que ocurre es que a veces uno está en ese baremo y le cambian las circunstancias en el momento, y de repente se produce un desalojo y ese desalojo, yo creo que hay que pensar en mecanismos que permitan actuar de urgencia ante situaciones que varían de la noche a la mañana un baremo. Yo creo que eso habría que tenerlo en cuenta.

Señora Jurío, a veces no somos la última instancia, a veces somos la primera, por lo que estoy viendo, porque a veces se responde desde alguna Administración diciendo: «Hombre, pues podrían haber reclamado aquí antes de presentar una queja al Defensor». Yo creo que eso es cierto. Yo creo que los dos caminos son válidos. Quizás a veces eso nos puede decir si un ciudadano viene directamente al Defensor es porque calcula lo que le van a contestar o no desde la Administración, pero esto ya entra dentro de lo subjetivo.

En cuanto a la mediación, efectivamente, de los expedientes que se han abierto no todos, ni la mitad probablemente, han prosperado, porque dos no riñen si uno no quiere, pero tampoco dos no se sientan a hablar si uno no quiere. Con lo cual, no resulta fácil.

Tomo nota del tema de actuación proactiva, porque voy a intentar durante estos seis años tener esa actitud proactiva y no esperar solo a que me lleguen quejas, sino acudir adonde creo que puede haberlas y me extraña que no lleguen.

Quiero destacar también el tema de consultas, que se ha incrementado. Yo creo que esta es una labor que es muy importante en la oficina. Creo que esa labor que se hace de orientar a la persona que acude, a veces desorientada, porque no sabe qué departamento, qué negociado o qué servicio, porque se le mezclan, es una labor fantástica.

En cuanto a las multas coercitivas, que se ha comentado, yo sí creo que sirven, porque el tema penal era muy duro como para iniciarlo y ver adónde nos lleva. Recientemente hemos visto en prensa que se ha dado en la Comunidad de Madrid y que ha sido un caso en el que al final, por tema penal, ha habido hasta una inhabilitación, pero que ya llegaba tarde, por otra parte, porque esa persona ya no estaba en el cargo, pero me parece que era un camino… Yo creo que aquí, en el Parlamento, se ha acertando optando por la vía de las multas coercitivas. Me parece un acierto. Yo creo que seguramente esa reducción del número de Administraciones que están en esa lista puede obedecer a ello.

Señora Barcos, es un buen termómetro. Me alegro de que sirva también como un buen termómetro para la relación entre la Administración y la ciudadanía.

En el tema de embargos yo creo que ya lo ha apuntado un poco el señor Araiz. Es decir, una cosa es que la Renta Garantizada sea inembargable, es decir, nadie se puede dirigir al Departamento de Derechos Sociales a decir: «no pague usted, ingrésemelo a mí», pero si se va a la cuenta bancaria de esa persona y se le embarga el dinero que tiene ahí no se le pregunta de dónde viene. A veces incluso puede darse la circunstancia de que, si se reciben 450, el haber en la cuenta sea de 450 y se embargue igual. Claro, el ciudadano luego puede reclamarlo, pero luego viene esa tardanza entre que se tramita, que lo recibo, que lo estudio. Esa es la problemática que se da en todos los ámbitos, con la Hacienda estatal, con la foral y con las empresas de cobro de gestión de deudas, etcétera. Ustedes saben lo que tienen que hacer, pero a mí me parece que esta situación no debería darse, debería haber algún tipo de comprobación, porque, si no, lo que nos llega —en ese trabajo proactivo he tenido ocasión de tener una reunión con algunas de las organizaciones que agrupan a colectivos vulnerables—, lo que nos están diciendo es que la gente en cuanto recibe la ayuda la saca inmediatamente de la cuenta, la cobra en efectivo, por si acaso, para que no se la puedan embargar, si es consciente de que tiene alguna deuda. A veces, incluso nos llega algún caso de que alguien no sabe que tenía esa deuda. O sea, le llega directamente el embargo y por lo que sea la notificación previa no le había llegado, por cambio de domicilio, porque, en fin, a veces no todos estamos en casa a la hora en que se nos viene a entregar un

documento o no hay nadie en casa que lo reciba, etcétera.

Respecto a la cédula de habitabilidad, el caso del pasillo de cinco centímetros es real, pertenece a un ayuntamiento de Navarra. Tuve ocasión de comentarlo con el alcalde, diciendo: es que no puede ser, pero, claro, va nuestro arquitecto a una vivienda de más de cincuenta años, en la que ha estado viviendo siempre la familia, ahora la dejan desocupada dos meses y al final un hijo se hace cargo, la quiere volver a dar de alta para agua, luz y todo esto, tiene que pasar la cédula de habitabilidad, le marcan lo que dicen los cánones y el arquitecto dice que no se la puede dar. Si tenemos la necesidad de vivienda que tenemos, a mí me parece que en casas de más de cincuenta años del medio rural tendríamos que facilitar, garantizando viviendas dignas. En fin, yo solo llevo un mes y medio y no me voy a permitir hablar más que hasta aquí, pero me parece que algo se podría hacer en ese sentido.

Respecto a los avisos, hay departamentos que pueden ser muy receptivos a la hora de acoger las recomendaciones o sugerencias y que, al mismo tiempo, en otro caso, se retrasen en la respuesta. Es decir, a mí, cuando me llega el documento, me llega firmado por el Consejero, pero para entonces son muchas las personas que han intervenido en ese proceso seguramente de respuesta. A veces se puede dar la circunstancia de que alguien esté de baja, de vacaciones, nadie le sustituya, y ese documento se queda a la espera hasta que llega la respuesta al Defensor del Pueblo, y a veces se puede entrar en esos retrasos imputables a diferentes causas. Lo voy a dejar ahí. A veces son causas de errores o de que se ha traspapelado. O sea, puede ser que una Administración sea receptiva, pero que luego también se retrase en la respuesta.

En cuanto a la infancia y la adolescencia, creo que al acogimiento también se ha hecho referencia, y por ahí va el informe. Señor Araiz, me anima a que sigamos haciendo actuaciones de oficio. Llevo ya dos, estamos en ello.

Infancia y adolescencia, propuestas ciudadanas. Efectivamente, a mí me parece que las propuestas son un cauce más de participación. A mí me parece que en la medida en que seamos capaces de dar luego respuesta y trámite a esas propuestas desde el Defensor del Pueblo se puede hacer una labor interesante y que, además, en la medida en que se conozca más, también puede ir a más.

Lo del embargo de la Renta Garantizada ya lo hemos mencionado.

Multas coercitivas. Yo creo que llegará el momento en que tampoco causarán sonrojo, pero así como el señor Enériz decía: «yo no me voy a atrever a llevar a nadie por lo penal», pues, si me toca, me tendré que atrever a poner una multa de 1.500. ¡Quién me iba a decir a mí en mi vida que iba yo a estar poniendo multas! Pero, bueno, son cosas de la vida. Como les dije ya en mi comparecencia, cuando pasé el examen, intentaré por todos los medios no ponerlas, pero por respeto a ustedes, que lo aprobaron por mayoría, si me toca, pues lo haré. (Murmullos).

¿Expectativas en la mediación? Yo creo que estamos todavía en los inicios. Vamos a tener que ir acotando cómo se pone en marcha, cómo se interviene. Yo creo que vamos a ir aprendiendo de este año para mejorar el procedimiento, sobre todo en la puesta en marcha, porque a veces lo que hay es un desconocimiento, y ante el desconocimiento hay un «por si acaso, no». Vamos a ver si vencemos esto y eso permite que haya, por lo menos, un arranque y un inicio y vamos a ver si a lo largo de 2022 podemos hacer algunos cambios e ir mejorando en la manera en que se empieza a trabajar.

Voy terminando. Señor Buil, no me olvido de lo de la beligerancia. Con el tema del covid, que la tendencia es a la baja, yo no he querido vaticinar que para el año que viene va a desaparecer esa categoría, porque estamos todavía en mayo, porque aquí hay mascarillas y porque no. Entonces, he preferido, lo había pensado y algunos de mis colaboradores me recomendó: «¿Te parece sí a vaticinar que va a desaparecer?» Digo: «Pues casi mejor que no». Le agradezco el consejo, porque efectivamente, no sabemos si en 2022 seguiremos teniendo…

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Señor Vera, le aviso públicamente de que tiene que ir finalizando.

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA (Sr. Vera Donazar): ¡Ah, pensé que era lo que me quedaba! Esto es lo que me estoy pasando.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Sí, efectivamente. (Risas).

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA (Sr. Vera Donazar): Bueno, pues entonces ya está. En cuanto a la factura por parto, creo que al final fue un error. Efectivamente, se ha dado no solo un caso, se ha dado algunos casos más de facturaciones que cuando se han puesto en conocimiento creo que se han solucionado.

Y, señora De Simón, efectivamente, algunas quejas se repiten. El tema de fecundación in vitro no sé decirle en este momento cómo está. La respuesta que tuvimos fue que estaba en marcha la aprobación de un decreto foral y en este momento yo no sé si está aprobado o no.

Bueno, yo creo que hasta ahí. Perdón, la presencialidad, sí. nosotros nos vamos a esforzar por garantizar el tema de la presencialidad, porque pensamos exigirlo a las Administraciones, así que debemos dar ejemplo. Y, perdón.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Muchísimas gracias, señor Defensor. Ya siento lo del tiempo, pero es lo que marca el Reglamento. De todas maneras, ya sabe que para continuar con la presentación del informe tendremos otra oportunidad me parece que ya en un Pleno próximo, la semana que viene, en el que lo esperamos a usted y, por supuesto, a su equipo, al que, cómo no, damos las gracias por haber estado en esta Comisión esta mañana. Espero que no haya sido muy duro este romper el hielo del nuevo equipo. Así que, muchísimas gracias al equipo. Muchísimas gracias a los Parlamentarios y Parlamentarias presentes. Les esperamos en otra nueva convocatoria esta misma tarde. Mientras tanto, se levanta la sesión. Gracias.

(Se levanta la sesión a las 12 horas y 48 minutos)

Depósito Legal: NA – 3132-2004 ISSN: 2254–1977