



DIARIO DE SESIONES
DEL
PARLAMENTO DE NAVARRA

XI Legislatura

Pamplona, 19 de mayo de 2026

NÚM. 22

COMISIÓN DE RÉGIMEN FORAL

PRESIDENCIA DEL ILMO. SR. D. JAVIER LECUMBERRI URABAYEN

SESIÓN CELEBRADA EL DÍA 19 DE MAYO DE 2026

ORDEN DEL DÍA

- 11-26/DFP-00001. Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el Informe Anual de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra correspondiente al año 2025.
-

S U M A R I O

Comienza la sesión a las 9 horas y 32 minutos.

111-26/DFP-00001. Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el Informe Anual de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra correspondiente al año 2025. (Pág. 3).

El Presidente abre la sesión e informa de las normas del desarrollo de la sesión. (Pág. 3).

Para exponer el informe objeto de la comparecencia toma la palabra el señor Vera Donazar (Defensor del Pueblo de Navarra). (Pág. 3).

En el turno de intervenciones de los grupos parlamentarios toman la palabra el señor Garrido Sola (GP Contigo Navarra-Zurekin Nafarroa), la señora Royo Ortín (GP Partido Popular de Navarra), el señor Ollo Martínez (GP Geroa Bai), las señoras Jiménez Aragón (GP EH Bildu Nafarroa) y Biurrun Urpegui (GP Partido Socialista de Navarra) y el señor Esparza Abaurrea (GP Unión del Pueblo Navarro). (Pág. 8).

Nuevamente hace uso de la palabra el Defensor del Pueblo para contestar a los portavoces. (Pág. 19).

Se levanta la sesión a las 11 horas y 53 minutos.

(COMIENZA LA SESIÓN A LAS 9 HORAS Y 32 MINUTOS).

11-26/DFP-00001. Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el Informe Anual de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra correspondiente al año 2025.

SR. PRESIDENTE (Sr. Lecumberri Urabayen): Buenos días, buenos días a todos. Egun on, egun on guztioi. Vamos a iniciar esta Comisión de Régimen Foral, en la que el Defensor del Pueblo, a quien junto a todo su equipo aprovechamos para parles la bienvenida a este Parlamento. Nos va a hacer una exposición de lo que sería el informe anual de 2025. Como sabemos, hay una exposición inicial por parte del compareciente de treinta minutos y después haremos una ronda, de mayor a menor, con un tiempo de diez minutos. Así que, sin más dilación, damos la palabra al Defensor del Pueblo.

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Vera Donazar): Señor Presidente, señorías, buen día. Lehendakari jauna, parlamentari jaunandreak egun on. Comparezco como Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra-Nafarroako Arartekoa ante esta Comisión de Régimen Foral, en esta ocasión para dar cuenta —como ha dicho el Presidente— del informe anual de la institución correspondiente a 2025. Me acompañan en esta comparecencia Carlos Sarasibar, secretario general; Amaia Madinabeitia, jefa de gabinete e Inés Monreal, asesora técnica. Estas tres personas forman parte del equipo, gracias al cual es posible llevar a cabo este importante servicio a la ciudadanía y del que vuelvo a destacar el rigor, la profesionalidad, la independencia, el esfuerzo, la dedicación y el compromiso constantes.

Durante el año 2025 la actividad de la institución ha alcanzado un total de 5.654 actuaciones, cifra que vuelve a superar la del año anterior en un 19,7 %. El desglose de esa cifra es el siguiente: 2028 quejas gestionadas, 3.299 consultas atendidas, 18 actuaciones de oficio, 10 propuestas de mejora y 31 expedientes de mediación gestionados. Les ahorro a sus señorías leer el resto de la lista, pero las he facilitado el texto. Ya les adelanto que con el objetivo de cumplir la media hora va a haber algunas cosas del texto que me saltaré, pero en todo caso lo tienen ustedes por escrito. En cuanto a las personas atendidas a través de quejas, consultas, propuestas y mediaciones, hemos atendido un total de 13.306 personas que viven en Navarra y que han contado con la ayuda directa de la institución.

Como ya me habrán oído alguna vez, para nosotros lo importante siempre son las personas. En este ejercicio, la distribución por género ha sido el

58 % de mujeres, se mantiene el incremento de 6 puntos que tuvimos el año pasado, y el 41 % de hombres. Esta mayoría de representación demuestra que las mujeres están recurriendo de manera activa y prioritaria a las diferentes herramientas de las que dispone el Defensor del Pueblo para la supervisión y defensa de los derechos de la ciudadanía. Como ya hemos comentado también algún año, muchas veces depende del ámbito de las quejas para que haya una inclinación de más mujeres que hombres o, al revés, más hombres que mujeres, y lo tienen en el informe. Como he dicho otras veces, este informe anual recoge la voz, no del Defensor, sino de esos miles de personas que no se sienten bien tratadas por las Administraciones o que no ven reconocidos sus derechos. Una parte de esos casos pone en evidencia que la brecha de desigualdad social no solo no se termina de atajar, sino que sigue creciendo. Y esto —convendrán conmigo sus señorías— no es un buen síntoma para nuestra sociedad ni para su futuro, ni, por supuesto, para los colectivos vulnerables que la padecen. No estamos logrando el segundo objetivo de la Agenda 2030. Por mucho que digamos lo contrario estamos dejando a gente atrás y no podemos mirar para otro lado. Tenemos que ser conscientes de ello y hacer más por la verdadera aplicación de los derechos sociales.

El total de quejas recibidas el año pasado ascendió a 1.750, que supone un incremento del 23,6 % más que el año anterior; y el año anterior tuvimos un 19 % más que el anterior. Y estamos contabilizando como una sola queja aquellas que llegan con un idéntico contenido. Las clasificamos en un total de 34 materias, y discúlpenme porque me estoy distrayendo y no estoy pasando... Vale. Las clasificamos en un total de 34 materias y en esta gráfica pueden verse todas ellas con el tamaño de letra que les corresponde de acuerdo con el número de quejas recibidas por cada una de ellas. A continuación, en esta otra transparencia, tenemos las diez principales materias por número de quejas, y como podrán ver, el resultado no varía mucho del año anterior, aunque sí hay diferencias notables en algunas cifras y alguna alternancia en algunas de las posiciones.

El año pasado, bienestar social pasó a ocupar el primer lugar, adelantando a Sanidad, que se quedó en el segundo puesto, mientras que Educación se mantuvo en el tercero. Las otras siete materias, en orden descendente por número de quejas, fueron: Hacienda, Función Pública, Vivienda, acceso a un empleo público, Seguridad Ciudadana, Medio Ambiente y Extranjería. Ahora voy a comentar algunas cuestiones sobre alguna de estas materias. En primer lugar, sobre Bienestar Social, que sumó un total de 284 quejas, lo que representa un aumento del 53 %. Destaca con un tercio de ellas la demora en la valoración de la discapacidad, con

retrasos superiores al año y medio y que van a más. Y en nuestra opinión, hay que tomar medidas de choque para acometer esta situación de la que les vengo informando cada año. Si durante la pandemia se pudieron acometer medidas excepcionales para hacer frente a la tramitación de miles de ERTE, creo que es cuestión de voluntad política el poder dar salida a las acumulaciones de expedientes en el Departamento de Derechos Sociales.

Otro tercio de quejas proviene de la renta garantizada, algunas de las cuales llegan por haber pasado del límite legal de tres meses a una auto-prórroga de otros tres más, cuando hay familias que necesitan de este ingreso para poder vivir al día y no les sirve una aprobación con efecto retroactivo, porque comer y tener un techo no entienden defectos retroactivos.

Otros grupos de quejas tuvieron relación con el ingreso mínimo vital, la protección de la infancia y la adolescencia, los centros de observación y acogida de menores, la accesibilidad al Navarra Arena o al Espacio Cultural Los Llanos, la atención en algunos servicios sociales, la disconformidad con actuaciones de la Fundapa o los retrasos en el cobro del bono social térmico. También se reportaron quejas por la falta de atención y cuidados a los mayores en algunas residencias, así como la falta de plazas en estos centros, con una lista de espera actual de catorce meses para acceder a una plaza en una residencia.

En materia de Sanidad, con 264 quejas y un incremento del 31 % respecto al año anterior, como se imaginarán, las quejas más numerosas se dieron por los retrasos en las listas de espera de Especializada o las demoras en obtener cita en Atención Primaria, si bien muchas de ellas fueron solucionadas al primer trámite y no fue necesario emitir resolución. Otros grupos de quejas estuvieron relacionados con el trato dispensado por el personal, la deficiente atención en el centro penitenciario, la falta de actualización de los importes de ayudas para compensar los gastos de desplazamiento por derivación sanitaria a otras comunidades autónomas, problemas en la atención de urgencias y de salud mental y por las afecciones producidas por la ola de calor del pasado verano.

La materia de Educación repitió 124 quejas, cifra idéntica al pasado año, y de nuevo los temas tratados fueron los servicios de transporte y comedor escolar, los criterios y procesos de admisión en los centros escolares, la homologación de títulos extranjeros, las prácticas en la FP, los insuficientes apoyos para los alumnos con necesidades especiales, incluida la lengua de signos, o las becas y ayudas al estudio. 14 quejas tuvieron relación con la convivencia y el acoso escolar. Debo reconocer que se están dando pasos para abordar esta problemática, pero considero que es necesario intensifi-

carlos. No podemos permitir que se sigan dando situaciones que puedan llevar al suicidio a una joven como ocurrió este año. Este tema fue tratado precisamente en las jornadas de coordinación de los defensores y defensoras del pueblo del año pasado, en las que se hizo hincapié en la necesidad de una formación obligatoria para los docentes, de manera que aprendan a detectar los primeros síntomas y poder actuar cuanto antes, mejorando en el ámbito de la prevención, además de trabajar la convivencia, la reparación y la recuperación.

Quiero mencionar también la materia de Función Pública, que se situó en quinto lugar, porque si a las 102 quejas de empleados públicos, que son un 12 % más que el año anterior, sumamos las 70 de la materia Acceso a un Empleo Público, nos encontraríamos con un total de 172, y esto supondría estar en el tercer lugar por número de quejas. Lógicamente, la estabilización algo ha tenido que ver.

La vivienda, con 102 quejas, creo que además tenemos comisión en la sala de al lado, ocupó el sexto lugar con un incremento de casi el 16 %. Ya hemos conseguido que se acepte la subsanación de los errores en la justificación de las ayudas David o Emanzipa, lo cual creo que ha sido un importante logro, si bien seguimos peleando por lograr que se mejore la atención en Nasuvinsa. La materia de vivienda, aunque por número de quejas en términos cuantitativos no se sitúe en la parte alta de la tabla, lo cierto es que desde el punto de vista cualitativo es un problema de gran magnitud por todas las consecuencias que genera en las personas. Sé que no estoy descubriendo nada nuevo a sus señorías y me consta que también les preocupa, pero cuando se recibe la petición de ayuda de una familia para acceder a un piso y se conoce con detalle cuál es su situación, a uno se le encoge el corazón y le genera impotencia no poder hacer nada.

El problema de la falta de vivienda o el hacinamiento están generando problemas de salud mental y esto lleva a la dificultad de poder trabajar, en el caso de los adultos, o afecta al rendimiento escolar en el caso de los menores. Como ya he dicho en alguna ocasión, en nuestra sociedad existe racismo inmobiliario, hay una especie de síndrome de sospecha de aporofobia y a los niños y niñas no se les quiere ver ni en pintura. Perdonen la expresión, pero esto es así. Cuando hablamos de un alquiler, me refiero. Y todo esto supone una flagrante vulneración de derechos, difícil de demostrar, pero también difícil de negar.

No deberá extrañarles si les digo que las jornadas de coordinación de los defensores y defensoras del pueblo de 2026 se van a centrar precisamente en el problema de vivienda. Tendré ocasión este otoño de compartirles nuestras conclusiones, pero les adelanto que ya hemos realizado una sugerencia

cia al departamento para que incluya el alquiler de habitaciones como elegible para las ayudas Emanzipa para los jóvenes. Creo que hoy es muy natural y muy normal —bueno, creo que lo ha sido siempre— que los jóvenes compartamos casas por medio de habitaciones.

Otra materia que quiero mencionar es la de Medio Ambiente, con un total de 74 quejas, igual que el año pasado. Y aludo a ella porque de nuevo, otra vez, han sido las molestias por el ruido las que mayor número de reclamaciones han movilizadas, la mayoría provocadas por el ocio nocturno. Sinceramente, en esta materia creo que los ayuntamientos deberían tomar conciencia y enfrentar el problema de la convivencia ciudadana. En Pamplona estamos en un constante tira y afloja en diversas zonas del casco viejo, donde los vecinos no pueden ni siquiera acceder al portal de su vivienda por los incumplimientos de la ordenanza, que no son controlados. Pero también en otros municipios nos encontramos con problemáticas por locales de ocio, bajeras de jóvenes, y esto va a más.

El número de quejas presentadas en euskera o relacionadas con esta lengua fue de 42, el año pasado fueron 13 y, en todo caso, en las páginas 71 y 72 del informe disponen sus señorías de la lista completa de materias con el número de quejas y la comparativa con el año anterior.

Supervisión de las Administraciones Públicas. En la comparecencia del pasado año incluimos como novedad esta diapositiva, con el fin de poder ilustrar mejor el proceso de la gestión y los trámites de las quejas desde que son presentadas por la ciudadanía hasta el cierre del procedimiento correspondiente. Creo que resultó bastante didáctica, así que la hemos actualizado para que puedan ver todo el proceso de lo ocurrido en 2025. No voy a leerles todas las cifras, porque de hecho voy a intentar atenerme al tiempo. Pero, en todo caso, sí que quería concluir que, si sumamos las quejas solucionadas durante el trámite, además de las aceptaciones de resoluciones por parte de las Administraciones, estamos en un índice del 79,3 % entre las aceptadas y las solucionadas. En definitiva, señorías, 683 expedientes en los que la ciudadanía encontró solucionada o aceptada su demanda frente a las Administraciones.

¿Cuáles fueron las Administraciones Públicas destinatarias de las quejas? Pues el 53 % la Administración Foral, sus organismos y sociedades; el 26 % entidades locales y sus entes dependientes; el 3 % hicieron referencia conjunta a una actuación de la Administración Foral y de alguna entidad local; el 11 % corresponden a la Administración del Estado y el 5 % fueron quejas frente a otras entidades e instituciones. En cuanto a cuáles fueron las Administraciones que en mayor y en menor medida aceptaron las resoluciones del Defensor

del Pueblo, tienen ahí los datos referentes, contando solo aquellas que hubieran recibido 3 o más expedientes de queja. Y los datos completos los pueden ver en los apartados 4 y 6 del capítulo 10 del informe.

¿De qué manera se presentaron las quejas? Pues la mayoría, el 71 %, por *email* o por los formularios de nuestra página web, de manera telemática. Un 25 % las presentaron en persona en las oficinas del defensor, y un 3 % por correo postal. Seguimos dando ejemplo de atención presencial y personalizada, sin cita previa obligatoria y con nuestra puerta abierta. Por eso podemos ser exigentes con las Administraciones, insistiéndoles en que eliminen la obligatoriedad o exclusividad tanto de la comunicación electrónica como de la cita previa, para evitar barreras añadidas a las personas que más dificultades tienen para sus relaciones con la Administración. Tenemos ya algún caso de buenas prácticas, como las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, del Departamento de Presidencia, que deberían —a nuestro juicio— poder extenderse a otras áreas como Hacienda y, en especial, a Nasuvinsa.

Paso ahora a los ODS. En mayo de 2025, en esta misma Cámara, se firmó el acuerdo de colaboración para impulsar los ODS y la Agenda 2030 entre el Defensor del Pueblo de Navarra, el Ararteko de Euskadi, el Defensor del Pueblo andaluz, la Diputada del Común de Canarias y la Síndic de Greuges de Cataluña, confirmando el compromiso activo de todos ellos a favor de erradicar la pobreza, lograr la igualdad, proteger el planeta, avanzar en la prosperidad y defender la paz y la justicia, entre otros objetivos. Dicho acuerdo fue además celebrado por el secretario de la Coalición Local 2030 de Naciones Unidas en una visita a Pamplona. Las defensorías firmantes han considerado muy necesario este acuerdo de impulso en defensa de unos valores que, desgraciadamente, hoy están siendo denostados de manera incomprensible desde posturas que pretenden negar los derechos humanos más elementales.

Si ya el pasado año decíamos que asistimos asombrados a lo que puede ser el inicio de una pandemia contra los derechos humanos, a fecha de redacción de este informe la realidad no hace sino constatar cada día ese grave riesgo. Con el acuerdo firmado tenemos ya un ámbito de cooperación que nos ha servido para compartir formación en esta materia e intercambiar buenas prácticas entre las defensorías. En esta diapositiva podrán ver el ranking de los ODS por número de quejas, el primero de ellos «Ciudades y comunidades sostenibles». Y en esta otra la clasificación por actuaciones de oficio, con el mayor número en reducción de las desigualdades, fin de la pobreza, etcétera.

Como recordarán sus señorías, desde hace tres años empezamos también a clasificar las quejas, además de por materias, por cuestiones transversales, con el concepto de la interseccionalidad, para subrayar que diversas categorías se solapan y crean múltiples niveles de injusticia social que generan brechas de mayor discriminación. Según el análisis que se han hecho de las quejas, el año pasado la infancia y adolescencia fue el primero con 358 quejas; discapacidad y dependencia con 229; mayores, 132; género, 25, y racismo y xenofobia, 12. Y más allá de la gestión administrativa de expedientes, la institución mantiene un compromiso firme con la visibilización de la violencia estructural que sufren las mujeres. Como muestra de este respaldo y solidaridad, participamos en las concentraciones de los minutos de silencio convocados por el Parlamento de Navarra y por la Delegación del Gobierno, tras los trágicos asesinatos de mujeres y de violencia vicaria, con el fin de condenar la violencia machista y exigir justicia y protección efectiva. Creo que, además, hoy en los medios hemos visto lo ocurrido en Arguedas, desgraciadamente.

La violencia machista es una lacra en nuestra sociedad que debemos poder afrontar y detener con mayor eficacia. Con el fin de contribuir a ese objetivo, la Oficina del Defensor del Pueblo se ha incorporado a la Red de Puntos Violeta. El equipo que forma parte de la institución ha recibido la formación necesaria para estar en condiciones de orientar a todas las mujeres que puedan necesitar esa ayuda. También se ha formado especialmente en el ámbito de la igualdad, para dar una mejor atención al colectivo LGTBI+.

En cuanto a las actuaciones de oficio, hay que decir que se gestionaron 18, 14 de ellas se abrieron en ese año, pero les ahorro a sus señorías la lectura con mi monótona voz, ya que la pueden leer directamente en la documentación. Se presentaron también 10 propuestas de mejora.

Y como índice de colaboración, quiero decirles que las Administraciones Públicas siguen colaborando con carácter general de manera adecuada con la institución. Y en 2025 únicamente llegó a dictarse una resolución de inicio de procedimiento para la imposición de una primera multa coercitiva, aunque finalmente no fue necesaria la imposición de la multa al cumplirse el requerimiento dentro del plazo límite.

Respecto a las consultas, como hemos mencionado al inicio, fueron 3.299. Una vez más, quiero poner en valor esta otra parte de la actividad del Defensor del Pueblo, con la que se presta un gran servicio a la ciudadanía. Las personas que vienen o que nos escriben muchas veces no conocen sus derechos o no saben a qué Administración deben dirigirse para que les atiendan. Hay también una

referencia al Servicio de Mediación y al Consejo de Transparencia.

Respecto a la situación de infancia y a la adolescencia, he de recordarles que el capítulo 17 detalla toda esa información, y aquí lo que quiero traer es la insistencia en la necesidad de un mayor esfuerzo transversal desde diversos ámbitos para facilitar y aumentar el acogimiento familiar frente al institucional.

En cuanto a coordinación con otras defensorías, ya he mencionado las jornadas de coordinación de la vulnerabilidad en las aulas. He comentado también la Agenda 2030. Quiero decirles que también se firmó el acuerdo en materia de justicia restaurativa entre cinco defensorías. Como en ocasiones anteriores, quiero destacar también las relaciones de la institución con las entidades sociales, que el pasado año contabilizaron 35 encuentros. Hemos seguido visitando y conociendo más de cerca varias decenas de entidades que trabajan en Navarra y que acompañan a los colectivos más desfavorecidos y en riesgo de pobreza o exclusión, colaborando con el segundo objetivo de la Agenda 2030 de Naciones Unidas de no dejar a nadie atrás. En esa defensa de derechos y con el reto de intentar que se cumpla ese objetivo, se ha seguido colaborando con las entidades sociales; por ejemplo, en la supervisión del empadronamiento social, dado que es el derecho que se convierte en la llave que da acceso a los demás derechos, y mediante la supervisión de actuaciones administrativas municipales, la institución ha contribuido a desbloquear diversas situaciones no acordes con la normativa. Sinceramente, creo que hay que reconocer a estas entidades su dedicación, su esfuerzo y su compromiso, muchas veces desde el voluntariado, y que ha llevado, por ejemplo, a varias de ellas a dar el paso de ser reconocidas como entidades colaboradoras para el actual proceso de regularización, con la responsabilidad que ello supone.

En los cuatro años que llevo de mandato hemos visitado y apoyado un total de 85 entidades diferentes, un formidable entramado de red con el que cuenta la Comunidad Foral, que da asistencia, apoyo y acompañamiento a quienes más lo necesitan. Me consta que este Parlamento es receptivo y sensible a este trabajo social por su labor de escucha con estos colectivos sociales, por lo que entiendo que sus señorías son conscientes de que, aunque un año más Navarra haya vuelto a ser reconocida como la Comunidad con mayor calidad de vida de todo el Estado, la brecha de desigualdad social sigue creciendo. Así que no podemos conformarnos con lo que tenemos, hemos de hacer más y mejor y, probablemente, diferente, si queremos mejorar resultados.

Por otra parte, en esos encuentros hemos podido comprobar cómo todavía la institución del

Defensor del Pueblo no es suficientemente conocida en algunos de esos ámbitos para los que es precisamente más necesaria. En este sentido, considero que es muy importante divulgar los derechos y las libertades para que nadie se quede sin protección, al menos por desconocimiento, y de ahí que desde la institución estemos llevando a cabo un mayor esfuerzo en comunicar y en divulgar, creo que con éxito.

Para esto no tengo una diapositiva, pero como un último punto de reflexión quiero abordar el que considero que es el mayor reto que tenemos como sociedad ahora que aún estamos a tiempo. Como tuve ocasión de exponer en el acto de conmemoración del veinticinco aniversario de la institución, en mi opinión, la integración es el reto más urgente y más importante para la sociedad navarra en el corto y el medio plazo.

Es verdad que tenemos muchos desafíos, muchos de ellos importantes, y podemos ver en este informe cómo la ciudadanía reclama sus derechos en el día a día, pero tenemos también a la vista, y en países muy cercanos, cuáles son las consecuencias de no trabajar adecuadamente la integración social y económica, además de la diversidad cultural, desde el respeto y la convivencia. Y esa integración ha de llevarse a cabo fundamentalmente por derechos humanos y por humanidad. Es más que la mera convivencia, no se trata solamente de tolerarnos, sino de construir juntos una sociedad más diversa, más cohesionada y más justa. En nuestro trabajo de este último año hemos puesto un foco de atención especial en los casos de buenas prácticas de convivencia y de integración que tenemos en Navarra, y debo decir que son muchos. Cada año tenemos ocasión de que algunos se den a conocer a través de la convocatoria del Premio Navarra de Colores, de los que ya llevamos cinco ediciones, pero la entrega de ese galardón un día concreto al año resulta insuficiente para transmitir todo lo positivo que se hace en el día a día en nuestra Comunidad.

Son muchos los colegios en nuestra geografía que celebran semanas de actividades de diversidad cultural para que niños, niñas y adolescentes conozcan más y mejor el entorno de sus compañeros y compañeras de clase y de sus familias. Pero falta una mayor divulgación para que esas buenas prácticas puedan ser replicadas en otros centros educativos. Contamos con iniciativas municipales que nos han llegado, como por ejemplo las de Fitero o Cabanillas, que representan un excelente ejemplo de lo que se podría llevar a cabo en otros ayuntamientos si se hiciese una mayor divulgación de lo que se puede llegar a hacer y de los resultados que se pueden obtener. Nos consta que la Comisión Islámica de Navarra, que fue recibida el pasado mes de octubre en este Parlamento, está

colaborando muy activamente en algunas de esas iniciativas, tal y como su delegado trasladó a este defensor.

Existen también otras iniciativas sociales, culturales o deportivas, que hacen un magnífico trabajo cada día y de las que la sociedad apenas sabe nada porque no son noticiables. Por el contrario, los discursos contra la inmigración asoman cada día, a todas horas, en los medios, y sobre todo en las redes, e inundan la opinión publicada que, afortunadamente, en mi opinión, no es la opinión pública. Sinceramente, creo que la mejor manera de avanzar en la verdadera integración es dar el suficiente apoyo a todas estas iniciativas sociales que están demostrando el éxito del trabajo en lo pequeño y en lo local, para dar a conocer la grandeza humana, para que, de su buen ejemplo, puedan surgir otras iniciativas similares. Animo a sus señorías a que todos y todas, cada quien desde su ámbito de trabajo, colaboremos en esta importante tarea en la que tanto nos jugamos a futuro.

Por lo demás, respecto al derecho a una buena Administración, seguimos viendo casos de burocracia defensiva, de falta de empatía. La ciudadanía sigue viendo muchas Administraciones como territorio hostil. La cita previa obligatoria se sigue exigiendo sin ningún respaldo legal, sigue habiendo graves consecuencias por la brecha digital y la dificultad de comprensión de normas y escritos es patente. Además, la petición de disculpas a la ciudadanía es una *rara avis* y no digamos ya la absoluta falta de prácticas restaurativas. Por nuestra parte, como he dicho, intentamos dar un buen ejemplo, y además solicitamos valoración sobre nuestro trabajo al cierre de cada expediente, y en esas evaluaciones tenemos que el nivel de satisfacción. De las personas que respondieron fue de 8,16 puntos sobre 10, el año anterior había sido de 8,04 y el porcentaje de ellas que haría una recomendación a otras personas para acudir a la institución fue del 89 %, frente al 85 % en el 2024. Finalmente, como el año pasado, les muestro algunas frases de agradecimiento de la ciudadanía por los servicios prestados por la institución. Podrán ver muchas más en las páginas 830 y siguientes del informe. Aquí hemos seleccionado solo seis.

En fin, transcurridos veinticinco años de trabajo, el balance de la labor de la institución arroja unas importantes cifras que merece la pena tener en cuenta con 159.000 personas atendidas, 25.000 quejas y 31.000 consultas. En fin, un balance importante, y que, sin ninguna duda, ha tenido su relevancia en favor del bien común y en la defensa de los derechos de las personas que han vivido y viven en la Comunidad Foral. Ahora hay que seguir mirando al futuro y continuar trabajando con ese mismo espíritu.

En fin, hasta aquí, señorías, el resumen de actividades de 2025 del Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa. Quedo ahora a su disposición para el correspondiente turno de intervenciones. Gracias por su paciencia, por su atención. Eskerrik asko.

SR. PRESIDENTE (Sr. Lecumberri Urabayen): Muy bien, muchas gracias a usted, señor Vera. Lo primero, porque se ha ajustado al tiempo escrupulosamente, lo cual, como todos sabemos, es algo meritorio muchas veces, por toda la documentación que nos ha aportado, por los medios audiovisuales, que siempre son de agradecer, además, para seguir sus explicaciones y su comparecencia. Así que vamos a pasar ahora a dar la palabra a los grupos. En este caso, debo decir que he cometido antes un error. Hay una cuestión de procedimiento y se inicia de menor a mayor, es una excepción dentro del Reglamento. Por lo tanto, se empezará por el grupo menor, en este caso, no estando el Grupo Mixto, tiene la palabra Contigo-Zurekin, el señor Garrido Sola.

SR. GARRIDO SOLA: Eskerrik asko, lehendakari jauna y muchas gracias, señor Vera. Ya se lo ha dicho el Presidente, no solo por traernos este informe, sino por el esfuerzo de divulgación y de facilitación que ha hecho a la hora de que lo podamos analizar. Yo lo primero que quería hacer es unirme a usted en la repulsa a lo sucedido en Arguedas. Yo creo que es tarea de todas, al menos, no normalizar las cuestiones que estamos viviendo en materia de violencia de género. No voy a hacer una reflexión más amplia, que la hacemos generalmente en la Comisión de Presidencia e Igualdad, pero al menos denunciarlo, no normalizarlo y expresar el rechazo, que espero que sea unánime, de esta Comisión.

En segundo lugar, usted ponía al frente de todo el análisis lo que entiendo que considera que son no sé si las dos cuestiones fundamentales a tratar o las dos caras de la misma moneda. Ha hablado usted mucho de desigualdad y ha hablado usted mucho de integración. Yo comparto su preocupación por ambas cuestiones, que, insisto, creo, con sus matices, pero que son dos caras de la misma moneda, fruto de algunas desigualdades particulares, sobre todo lo vinculado con la discriminación que sufren las personas migrantes, también hay una mayor dificultad de inclusión, de integración. A veces, cuando hablamos de inclusión nos centramos en lo cultural, en lo social, en lo comunitario, que es absolutamente relevante, pero es verdad que mientras mantenemos una brecha importante a nivel de condiciones de vida, es más, mientras prácticamente no demos oportunidades a la autonomía de las personas que llegan a nuestra Comunidad, es muy difícil pensar que puede haber una inclusión de esas personas en la sociedad.

Por lo tanto, yo creo que hay que tener una mirada integral, reconocer que es verdad que es una circunstancia que está pesando en nuestra Comunidad, que es un reto, sin duda, que tenemos. Creo que usted lo definía como el principal —yo no sé si me atrevo a tanto— pero bueno, entre los dos o tres principales retos que tenemos y, por lo tanto, es un ámbito en el que nos queda mucho por recorrer y yo agradezco también que lo ponga encima de la mesa. Porque creo que tenemos que hablar aún más de la cuestión de inclusión. Yo creo que aún no sabemos qué modelo de futuro de inclusión vamos a tener en esta Comunidad, cómo lograrlo. Tenemos dudas, la sociedad también las tiene, nuestro grupo las entiende, y por eso precisamente es más importante ponerlo encima de la mesa, tratarlo y llegar, en definitiva, a una hoja de ruta que permita, para lo que estamos aquí o para lo que deberíamos trabajar aquí, que es que el conjunto de personas de esta Comunidad, vengan de donde vengan, sean quienes sean, tengan sus derechos garantizados y puedan vivir en comunidad, como digo, con todos sus derechos garantizados.

A partir de ahí, yo creo que la primera pregunta es obligada, señor Vera. Yo creo que son de esas dudas que surgen de manera sistemática, un 23,6 % —si no me equivoco— de aumento de las quejas. Y la pregunta obligada es por qué; si estamos hablando de un aumento de la sensibilización, del conocimiento respecto al Defensor del Pueblo, de los derechos de ciudadanía, y eso permite, de alguna manera, que más personas ejerzan ese derecho, en este caso a la queja, permítame decirlo así, acceder al Defensor del Pueblo y a ese arbitraje con las Administraciones Públicas, o, si de manera alternativa o complementaria, estamos viendo también un tensionamiento en determinados servicios que pretenden garantizar esos derechos y eso conlleva un aumento de las quejas. Nos pasa esto con muchos datos, los datos en frío dicen poco, la pregunta es qué hay detrás. No sé qué opinión tiene, qué datos tiene o si nos podría facilitar esa explicación o qué es lo que causa, en definitiva, ese incremento, yo creo que preocupante. No sé si fundamentalmente es por mayor conocimiento y mayor concienciación o si es por el tensionamiento.

En ese sentido, más allá de los podios, porque aquí los podios de las quejas yo creo que dependen mucho de la naturaleza, también de la garantía del derecho. La vivienda seguramente esté tan abajo, porque fundamentalmente es un mercado privado y, por lo tanto, la capacidad que tiene la ciudadanía de quejarse ante las Administraciones Públicas de la no garantía de derechos limitada, seguro que si no estaría en el podio. Y, sin embargo, lo que sí que está es lo que tenemos más publicado, como son los derechos sociales, la dependencia, la atención a la infancia, la renta garantizada, la sanidad y la educación, que son, no exclusivamente, pero

fundamentalmente públicos, y eso explica seguramente que el número de quejas sea mayor. Yo creo que es más interesante por eso no tanto los podios, sino los incrementos. Y es verdad que el incremento en derechos sociales a nivel general preocupa, un 53,5 %, creo. Por un lado, preocupa y por otro lado no extraña.

Yo creo que debemos ser conscientes de que los derechos sociales en general los tenemos tensionados por dos cuestiones básicas, y las dos ligadas a la demografía. Tenemos un envejecimiento de la población que tensiona todo lo que tiene que ver con dependencia, que es lo que usted ponía en primera línea, y luego también tenemos la llegada de personas migrantes, a las que, por un lado, las leyes de extranjería que tenemos les dejan una situación muy compleja, el aumento del racismo, ya lo ha dicho usted, de la discriminación social, más aún, y quizás sus condiciones de partida de formación, etcétera, también.

Por lo tanto, una población que vive en riesgo de exclusión, que afecta, por lo tanto, a las necesidades que tenemos para atenderles en materia de derechos sociales y que, junto con el envejecimiento, lógicamente, generan una mayor demanda, vamos a decir así, al sistema; mayor demanda que seguramente no se ha visto compensada con un redimensionamiento, con una adaptación de la oferta y ha llevado a un tensionamiento de derechos sociales. Yo creo que el diagnóstico es claro y no extraña que si no somos capaces de adaptarnos a cómo cambian las circunstancias de la sociedad a la misma velocidad que estas, pues evidentemente vemos tensionamientos y se reflejan en las quejas al Defensor del Pueblo. Yo creo que esa es la conclusión.

Y más allá de analizar cada uno de los ámbitos, que está claro, —lo decía usted— que hay posibilidades, porque se ha puesto en práctica en otras materias, para todo lo que tiene que ver con agilizar la parte administrativa, que es bastante relevante en algunos casos, quizás, sobre todo, en el de la renta garantizada, pero en materia de dependencia y en el sistema en general lo que necesitamos es una reflexión de si cambia la realidad o el dimensionamiento de la demanda es mayor, qué hacemos con la oferta, si la adaptamos o si vamos dejando que se tensionen servicios, como yo creo que se deduce de este aumento del 53 %. Y la sanidad no creo que sea un caso muy diferente. En este caso, fundamentalmente, es por el envejecimiento, porque tenemos una mayor demanda, y aquí no sé si tanto por voluntad política o por las circunstancias en que estamos de falta de profesionales, ya lo sabemos, nos está costando también adaptar la oferta. Yo creo que esa es la explicación fundamental, si no me lo corrige, si discrepa del análisis

o si le parece que hay que complementarlo con algo, de este aumento del 31 %.

Compartimos también con usted que en materia de educación, en este caso, no aumenta. Casualmente, tenemos menor presión en el sistema educativo, al menos en cuanto a número, y no aumenta el número de quejas. Pero yo creo que sí que son particularmente destacables las 14 de convivencia y acoso, los casos como el que usted ha mencionado, que yo creo que nos deben llevar a una preocupación importante y a una ocupación importante. Tenemos que tratar de garantizar la salud y la vida en las aulas, y es evidente que eso pasa por poner medidas. Yo creo que hay que recoger lo que nos decía, esa formación obligatoria del profesorado, para que, en materia de prevención, dentro de lo que sea posible, tengamos las máximas herramientas a disposición para que esto no pase, que yo creo que es el objetivo que debemos tener.

En Función Pública —ya ha detallado usted— un aumento del 12 %, seguramente muy vinculado con la estabilización, que sabemos que ha sido un proceso tortuoso, derivado de lo que venía, de abusos de temporalidad sistemáticos por parte de las Administraciones Públicas, en las que creo que no podemos sacar pecho prácticamente nadie y, sin embargo, avergonzarnos un poco todos de los abusos que ha habido en cuanto a los derechos de los empleados públicos en esta Comunidad desde hace muchos años. Y la estabilización, más mal que bien, con todas sus aristas, yo creo que ha sido un intento que a medio plazo se verá fructífero, de tratar de, no sé si solucionar, porque aún tenemos una temporalidad alta, pero al menos atajar gran parte de los abusos cometidos históricamente. Recientemente hemos visto alguna sentencia también que nos da alguna idea de por dónde pueden ir, no sé si las soluciones, pero al menos la respuesta a las circunstancias que han vivido muchos trabajadores y trabajadoras públicas.

En materia de vivienda, lo dicho: un aumento del 15,9 %, más allá de que esté en cuarto lugar, se ve que también hay un tensionamiento, ya lo sabemos, lo debatimos si no todos los días, casi, en este Parlamento. Queremos felicitarlos también por lo que se ha podido avanzar en David y Emanzipa, esas soluciones que usted ha puesto encima de la mesa, que se han logrado, yo creo que son positivas. Y luego, es evidente que el problema lo tenemos en la accesibilidad, que en definitiva es la garantía del derecho y, particularmente, usted lo destacaba, de las personas de origen migrante. y, en especial, de los niños y las niñas. Una visión social claramente discriminatoria que está generando una doble vulneración de derechos y, en este caso, si ya las condiciones de partida seguramente dificultan la accesibilidad de estas personas, pues encima tienen un estigma mayor

aún. Hablar de concienciación a veces se queda un poco vago, pero yo creo que el mensaje a la sociedad de que son personas igual que los demás y de que tienen derecho a tener una vivienda, y, es más, deberíamos tener la sensibilidad de tratar de facilitársela, pues yo creo que es el mensaje que tenemos que lanzar.

No voy a entrar mucho en la cuestión de medio ambiente, el tema del ruido, la convivencia, en definitiva, yo creo que es un tema más municipal, en este caso, casi que foral, aunque alguna herramienta podemos llegar a tener. Pero es evidente que el modelo de ciudad y el tensionamiento de determinadas zonas con respecto al ocio es un trabajo que queda pendiente.

Y por terminar, dos cuestiones que usted mencionaba. Una, que yo creo que son conclusiones relevantes, que es cuánto de fructífero ha sido el trabajo que ha hecho la institución del Defensor del Pueblo y el resumen de todo el trabajo del año: un 79,3 % de aceptación, pone aquí —no lo voy a detallar—, de los distintos datos de los recorridos que han tenido las distintas quejas, pero yo creo que lo más importante es el complemento que ha hecho usted al final, que es la satisfacción de la ciudadanía. Es decir, más allá de los datos fríos, el ciudadano o la ciudadana que acuda al Defensor del Pueblo, ¿se siente atendido? ¿Se siente defendido? ¿Lo recomendaría o no lo recomendaría? Creo que ha hablado de un 8,16 sobre 10, me parece, de valoración, y de un 89 % de personas que lo recomendarían. Bueno, pues yo creo que da a luz de la utilidad de esta institución, no solo de cara a las Administraciones y a las instituciones públicas, que lo tiene, es decir, que esté usted hoy aquí y nos demos cuenta de en qué estamos fallando, sino de cara a cada persona que ha iniciado una queja y que siente que se le ha escuchado, que se le ha defendido. Por lo tanto, de cara a las Administraciones Públicas hay una preocupación real, en este caso a través de su institución, por tratar de garantizarle sus derechos. Yo creo que es verdaderamente positivo para el conjunto de nuestras instituciones que haya una como la suya, con este nivel de satisfacción y este arbitraje, como digo, de alguna manera, entre Administración Pública y ciudadanía.

El tirón de orejas a los departamentos que usted menciona, particularmente de menos del 60 %, los voy a tratar de citar. Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, Educación, Economía y Hacienda, Cohesión Territorial, Interior, Función Pública y Justicia y el Ayuntamiento de Pamplona. Yo creo que ese tirón de orejas tiene que caer, usted mismo lo señala, y en esa materia de autoexigirnos, pues yo creo que lo mínimo es colaborar con el Defensor del Pueblo como corresponde. En definitiva, como digo, tenemos que felicitar a una institución

propia como es el Defensor del Pueblo, que yo creo que nos ayuda a dar un servicio a la ciudadanía mejor, también a entender mejor en qué estamos fallando y, por lo tanto, en tratar de garantizar que, en esta Comunidad, en el presente y de cara al futuro, podamos ver garantizados todos los derechos que merece nuestra ciudadanía y vivir mejor, que es el objetivo de todas y todas.

Yo le agradezco la comparecencia de hoy. Tiene nuestra mano tendida siempre para colaborar con una institución tan valiosa como la que usted preside. Muchas gracias.

SR. PRESIDENTE (Sr. Lecumberri Urabayen): Bien, señor Garrido. Tiene la palabra la señora Royo Ortín por quince minutos.

SRA. ROYO ORTÍN: Gracias, señor Presidente. Muy buenos días. Buenos días, señor Vera y equipo que le acompaña. Muchísimas gracias por las explicaciones que nos ha dado en relación con este informe. Quiero empezar poniendo en valor la institución del Defensor del Pueblo. Con el informe que nos trae lo que se pone de relieve es que cada vez más esta figura es un referente en la defensa de los derechos, no solamente porque vemos que cada vez acuden más personas y se dirigen a usted, sino por los temas que están tratando, cada vez más y cada vez más amplios, en relación con los derechos que muchas personas ven vulnerados.

Creemos que el Defensor del Pueblo es un protector de los derechos de la ciudadanía frente a la Administración, porque se trabaja para que se respeten la ley y los derechos. Estamos hablando de derechos fundamentales, como son la salud, la educación, la igualdad, la protección social. Por otro lado, y además de eso, vemos que ayudan a mejorar el funcionamiento de la Administración con las recomendaciones que nos hacen, que también es muy valioso. También, y no menos importante, sino todo lo contrario, más allá de esos derechos que defienden frente a la Administración, hemos visto aquí la defensa que se hace de otros derechos de las personas, al hablar de temas como la violencia contra las mujeres, la violencia que están sufriendo las personas en las aulas y de la inmigración. Ya no son solo derechos frente a la Administración, sino esa defensa que se hace de los derechos que tenemos como personas y ciudadanas que somos en esta Comunidad, y me imagino que, en todas las comunidades, pero en concreto estamos hablando de esta. Con lo cual, quiero poner en valor la figura, en concreto la personalizo en usted, por el trabajo que está haciendo el Defensor del Pueblo.

En segundo lugar, me gustaría reseñar lo que creo que es más importante de todo lo que ha dicho. Por un lado, ha habido un incremento de las

personas que acuden al Defensor del Pueblo, que nosotros creemos que es también por la confianza, pero también por los problemas que están surgiendo de vulneración de derechos. Y me gustaría que, de alguna manera, en el segundo turno respondiese a en qué medida cree que este incremento se deba a una u otra cuestión.

Por un lado me quedo con lo que habla usted sobre la brecha que sigue creciendo, eso se está dando no solo en Navarra, lo vemos que está pasando en España, en Europa, en el mundo sobre todo occidental, y no me atrevo a decir mundial, porque a nivel mundial hay países a los que, efectivamente, la globalización les ha favorecido, pero aquí, por ejemplo, en Europa, se está viendo cómo hay cada vez una mayor brecha y esa desaparición de la clase media, pues responde un poco a esa brecha que cada vez va habiendo en la sociedad. Y, efectivamente, es muy preocupante. Es muy preocupante, porque no se termina de ver la solución para acortar estas brechas. También con la importancia que le da usted a la integración, a la integración, que es el reto más importante, una integración social y económica. Yo aquí querría decir que la inmigración la hemos visto muchos sectores como algo positivo, pero es verdad que la inmigración también ha tenido límites, y límites sobre todo para las personas con menos recursos, en algunos casos. Y el problema es que no siempre se han corregido esos límites. Ha sido beneficiosa y, evidentemente, más beneficiosa para las personas. No me gustaría meterme aquí en un berenjenal, pero hoy venía precisamente un estudio. La inmigración beneficia a la sociedad en su conjunto y, sobre todo, a empresas y personas con más recursos. Es más beneficiosa en la sociedad y, en cambio, esas tensiones se perciben más en las personas con menos rentas. Y aquí es donde la sociedad tendría también que trabajar para que los posibles efectos negativos no los sufriesen algunas personas. Ahí es donde vemos que se tendría que trabajar.

En relación con la violencia contra las mujeres, nuestra mayor repulsa a lo que ha pasado hoy. Es un tema en el que estamos trabajando, vemos que hay cada vez mayor concienciación social y se destinan recursos en esta lucha. Vemos en relación con las violencias que en la que hay en las aulas todavía no hay esa concienciación social y no se destinan todavía más recursos, con lo cual, aquí sí que habría que trabajar todavía más, porque vemos que estamos en un estadio todavía muy incipiente. Así como en el de la violencia contra las mujeres vemos que se está trabajando mucho más socialmente en el de la violencia en las aulas, creo que todavía queda muchísimo por recorrer.

Y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, con los dos ODS, pues lo mismo. Creemos que son

objetivos que en su conjunto son beneficiosos, pero las repercusiones negativas que ha tenido para algunos sectores no se han contemplado, y tendría que haber compensaciones para los que a veces resultan perjudicados con algún tipo de decisiones en relación con estos objetivos.

Por otro lado, en relación con las recomendaciones que habla, en sanidad: reducir los tiempos de espera, garantizar los cumplimientos de plazas, reforzar la Atención Primaria, mejorar la equidad territorial..., son temas que también en este Parlamento tenemos día sí y día también, porque también nos lo traslada la ciudadanía y vemos que hay que trabajar sobre todo en la sanidad. Sanidad y Educación son los pilares también fundamentales de nuestro estado de bienestar, y, si no los cuidamos, pues al final hay una percepción de que se están perdiendo derechos y bienestar en la población.

En relación con las recomendaciones que hace en bienestar social y prestaciones, ¿medidas de choque? Pues totalmente de acuerdo. Totalmente de acuerdo, pero la Administración se mueve como si fuese a veces un trasatlántico y tomar medidas no siempre es fácil. Es más, uno de los objetivos que se pretendían con las ayudas, con los fondos europeos, era agilizar la Administración, reducir la burocracia, y eso vemos que apenas se ha conseguido y que todas las Administraciones o hacemos un esfuerzo enorme por reducir esa burocracia o al final todo es un detrimento enorme en recursos humanos, en recursos económicos, y al final un perjuicio en la prestación de los servicios públicos como no lleguemos a reducir esa burocracia. Tomamos nota también de esas medidas de choque, que apoyamos, porque, efectivamente, es vulnerar derechos a los más vulnerables. Con lo cual es una vulneración, por así decirlo, exponencial o doble vulneración respecto de las personas que a lo mejor tienen otros recursos o tienen otras opciones de acceder a otros servicios públicos. Pero vulnerar precisamente a las personas vulnerables es una doble vulneración.

Y la vivienda, pues para nosotros es uno de los grandes problemas que si se resolviese, en efecto dominó se resolverían muchos de los grandes problemas, porque el problema del acceso a la vivienda está encareciendo el coste de la vida de tal manera que está impidiendo que se puedan destinar los recursos de las familias a otros bienes, y al final se está sacando de la sociedad a la gente joven, a los más vulnerables también. Usted ha hablado del hacinamiento, que es preocupante, de niños para los que será muy difícil tener una..., iba a decir carrera, no es carrera, pero sí unos estudios mínimamente adecuados, una formación mínimamente adecuada si cuando llegan a casa no tienen un mínimo espacio donde poder concentrarse, leer,

estudiar, un mínimo ambiente adecuado para poder formarse. Es un problema añadido al ya problema.

Insistiría en muchas de las cuestiones, pero me he centrado en las que creo que son las más importantes. Por terminar, le agradezco su trabajo. Me gustaría hacerle dos preguntas. ¿Tiene suficientes medios para realizar el trabajo que hacen en la institución del Defensor del Pueblo o requieren más medios? Es una pregunta que nos gustaría que nos respondiese. Por otro lado, en relación con las actuaciones de oficio y propuestas, me gustaría saber, porque algunas me han chocado, ¿cómo han surgido estas actuaciones que han salido de oficio por parte del Defensor del Pueblo? Porque algunos temas los hemos tratado aquí también en el Parlamento. ¿Cómo surgen estas actuaciones que aparecen aquí?

Y, por terminar, le reitero, de verdad, el agradecimiento por el trabajo que están haciendo. Aquí, con lo que nos ha comentado, se ve que se han convertido ustedes en un referente en esta defensa de los derechos, y nada más, les animamos a que sigan en esta línea. Muchísimas gracias.

SR. PRESIDENTE (Sr. Lecumberri Urabayen): Bien, muchas gracias, señora Royo. Tiene la palabra el señor Ollo Martínez.

SR. OLLO MARTÍNEZ: Eskerrik asko, lehen-dakari jauna. Buenos días, señor Vera y equipo que le acompaña. Y muchísimas gracias por el resumen, por la exposición de este informe anual del año 2025, se ha destacado también por parte de las dos personas que me han precedido, por los dos portavoces que me han precedido.

Por un lado, el incremento de las actuaciones por parte del Defensor del Pueblo. Yo creo que es la tónica general año tras año, en este caso un 19,7 % con respecto a 2024. Y yo sí que es verdad que muchas veces... Yo creo que también es por un mayor conocimiento, por supuesto, de la institución, de las funciones de la institución. Es verdad que en algunas ocasiones creo que la ciudadanía presenta, o el ciudadano o ciudadana presenta, una reclamación frente al Defensor del Pueblo, frente a determinadas actuaciones administrativas de una Administración, ya sea la Administración Foral, ya sean las entidades locales, siendo el contenido de esa reclamación más propio de un recurso administrativo o contencioso administrativo que una reclamación propia al Defensor del Pueblo. Eso también da lugar, como digo, a un incremento del propio trabajo de la institución, pero también es fruto de un mayor conocimiento de la institución por parte de la ciudadanía. Por tanto, en ese sentido, es positivo. Pero es verdad que muchas veces yo creo que la ciudadanía presenta reclamaciones, no voy a poner ejemplos, porque tampoco procede, pero reclamaciones al Defensor del Pueblo, cuan-

do realmente lo que están queriendo es revisar una actuación administrativa que es más propio de un recurso que de una reclamación ante el Defensor del Pueblo. Pero, bueno, sí que el trabajo, como máxima institución que tiene el objetivo de defender y de proteger los derechos de la ciudadanía navarra, reconocidos en la propia Constitución y en la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento... Por cierto, ley en la que procede una mayor regulación del Defensor del Pueblo, como ya se ha abordado en el seno de la ponencia de este Parlamento sobre la reforma de la Lorafna. Bueno, sí que es verdad que, insisto, muchas veces el Defensor del Pueblo tiene que bregar con reclamaciones que no son tanto reclamaciones, sino que son propiamente más recursos.

Pero, bueno, más allá de esta consideración, creo que el Defensor del Pueblo, dentro de sus actuaciones, sí que la tendencia normalmente suele ser a poner de manifiesto en algunas cuestiones actuaciones poco adecuadas a la legalidad o, si son adecuadas a la legalidad, poco respetuosas con los derechos, en este caso, de la ciudadanía. Y ahí están las reclamaciones y las recomendaciones que emite el Defensor del Pueblo en muchas cuestiones, y eso hay que ponerlo de manifiesto. Y ahí están también, por supuesto, los resultados y la alta valoración por parte de la ciudadanía del Defensor del Pueblo.

Yo tengo que decir que no en la Administración Foral, pero sí en la Administración local me suele tocar que la mayor parte de las reclamaciones que presenta la ciudadanía al Defensor del Pueblo cuentan con una recomendación por parte del Defensor del Pueblo, en este caso a algún ayuntamiento. Rara vez se archiva, por ejemplo, alguna actuación, pero me ha tocado alguna vez y, en fin, aunque suelen ser pocas, alguna vez suele suceder. Y también eso es ejemplo del buen hacer por parte del Defensor del Pueblo; es decir, cuando toca, toca, y cuando no, no. Esto también hay que ponerlo de manifiesto.

También quiero subrayar no solamente el incremento de las actuaciones —como decía, yo creo también en parte porque muchas veces son reclamaciones más propias de recursos que reclamaciones, pero bueno— sino también subrayar las actuaciones de oficio por parte del Defensor del Pueblo. Creo que también hay que ponerlo de manifiesto como un buen hacer que, sin necesidad de ningún tipo de reclamación o queja, en este caso el Defensor del Pueblo actúe ante lo que considere que son vulneraciones de derechos por parte de diferentes Administraciones.

Y luego también quiero poner de manifiesto y poner el foco en los retos que plantea el informe, retos para el futuro. Sobre todo me quiero detener en uno, que es la protección de derechos en el

ámbito digital y, concretamente, ante el fenómeno de la inteligencia artificial. Y cuando hablamos de derechos en el ámbito digital me estoy refiriendo a cómo cada vez personas ya de determinada edad se están encontrando con múltiples problemas para acceder a cualquier tipo de trámite, para llevar a cabo cualquier tipo de trámite ante la Administración, ya sea foral o ya sea Administración Local. Creo que aquí, fruto también de la pandemia y de los nuevos mecanismos de relación con la Administración que se pusieron en marcha con la pandemia —no solamente con el tema de la cita previa, también con todo lo relacionado con los trámites no presenciales— algunas Administraciones están haciendo un claro abuso de ese mecanismo y están olvidando lo que es el trato presencial, el trato personalizado. En este caso estamos dejando fuera a muchísima gente, ya de determinada edad, que se encuentran con verdaderos problemas para hacer cualquier tipo de instancia, la más simple que sea, ante la Administración.

Este es uno de los retos que marca este informe y creo que tenemos que poner especial énfasis, porque no solamente en el sector privado, también en el sector público estamos dejando tirada a mucha gente que ya para cualquier tipo de trámite con la Administración tiene que pedir ayuda para poderlo hacer. Creo que ahí tenemos que entonar el mea culpa todas y todos, porque con la pandemia una serie de trámites, una serie de instrumentos se utilizaron y se han quedado, y en lugar de combinar lo presencial con lo telemático, estamos haciendo un abuso de lo telemático, dejando a toda esta gente fuera; fuera y, por tanto, sin poder hacer valer sus derechos y sus reclamaciones frente a la Administración, y también creo que hay que ponerlo especialmente de manifiesto.

Por mi parte, nada más, quiero agradecer la labor del defensor, agradecer los permanentes tirones de orejas que hace, y es su labor, a las Administraciones, por supuesto, porque así toca, y es así, cuando corresponde. Y, por mi parte, como digo, muchísimas gracias, y gracias también por la exposición que nos ha hecho. Nada más y muchas gracias.

SR. PRESIDENTE (Sr. Lecumberri Urabayen): Gracias, señor Olo. Tiene la palabra la señora Jiménez Aragón.

SRA. JIMÉNEZ ARAGÓN: Eskerrik asko, lehendakari jauna eta batez ere ongi etorri Vera jauna eta Monreal anderea. En primer lugar, como Euskal Herria Bildu no nos corresponde otra cosa que agradecer este trabajo y reconocer todo el trabajo que supone la elaboración de este informe anual. Y, sobre todo, también quiero reconocer el trabajo que hacen desde la oficina las personas que atienden a la ciudadanía y todo lo que supone, o todo el trabajo que hay detrás de la queja, porque

hay mucho trabajo que no se ve, y es lo que hace que la oficina lleve a cabo una atención más humana y más cercana. Y, por supuesto, quiero también agradecer este informe de novecientas y pico páginas, que supone un trabajo.

Empiezo con una idea que solía hacer mi compañero, el señor Araiz, que era el cálculo de lo que costaba cada queja. Y si cogemos el presupuesto anual de más de 1.137.000 por las 1.750 quejas, nos sale a 649,96. Es decir, 650 euros cada queja. Ya la valoración de si esto supone mucho o poco, para otro momento.

Respecto de los datos, se han señalado en la diapositiva que eran 56.545 actuaciones, si mal no recuerdo. Pero lo relevante, por así decirlo, o lo que es el día a día de la oficina, son las quejas, que es cuando la ciudadanía ve sus derechos vulnerados, por así decirlo. Se dice que se han gestionado 2.028 quejas, entiendo que habrá algunas que se habrán contabilizado en el anterior y en este, entonces, en el año natural, estamos en 1.750 quejas, de esas se han admitido 1.536, se ha entrado en 862 y se han emitido 416 resoluciones. He ido como hacia abajo y lo que nos gustaría saber es si han hecho ustedes una reflexión de a qué se debe esta horquilla. Es decir, que nos gustaría saber si esta brecha es porque se admiten más quejas, si porque en el momento en que llega la queja y se emite la petición del informe a la Administración correspondiente se soluciona, se estiman unas vías de solución, o por qué se puede deber esta cuestión. Por ir desglosando.

Por materias, un poco las más generales o las que más me han llamado la atención, en cualquier caso, comenzando por Bienestar Social, se ha comentado aquí en numerosas ocasiones en este Parlamento el tema de la dependencia, la accesibilidad..., esto no es óbice para que sigamos atendiendo, pero es reflejo de lo que preocupa y ocupa a la sociedad el que haya también estas quejas.

Respecto a Salud, lo de las listas de espera es una cuestión que también nos preocupa y nos afecta a la sociedad, más aún porque el año anterior se dijo que sí que se solucionaba. Si la persona interponía una queja ante el defensor, Salud solía llamar con más premura para la cita. Supongo que, en esto también, el boca a boca funciona, y supongo que irán en aumento también las quejas en este sentido. Respecto de Educación, ha habido una cuestión que me ha llamado la atención, que es la homologación de los títulos, sobre todo, porque me acordé de que en la Comunidad Autónoma Vasca, en Euskadi, solicitaron la competencia y el Tribunal Supremo la anuló. Entiendo que esta cuestión de la homologación de títulos es una cuestión que afecta a la mayoría de las defensorías, es una cuestión que encima afecta a las personas,

que, en esa frase de no dejar a nadie atrás, es una barrera para el acceso, y no sé si han pensado o esto también lo han trabajado en red con el resto de las defensorías, porque supongo que será una cuestión que afecta no solo a Nafarroa sino a todo el Estado español. Si solo afectara a Nafarroa, agradeceré también que nos lo hiciesen saber.

Otra cuestión que me ha sorprendido, y la verdad es que me ha preocupado, es que en el ámbito de la seguridad ciudadana existen 31 quejas por trato inadecuado por parte de los agentes y cuerpos policiales. Nosotras, como Euskal Herria Bildu, en numerosas ocasiones hemos solicitado, hemos pedido que se constituya el comité de buenas prácticas y transparencia de las policías de Navarra como un mecanismo externo de control y supervisión en materia ética y deontología policial. De hecho, se aprobó en el 2018 la ley, se establecía el plazo de un año para constituir este comité. A lo mejor también tiene la oportunidad ahí de ayudarnos también a hacer hincapié y a solicitar al Gobierno. Y, probablemente, mediante una nueva actuación de oficio puede recordar al departamento este deber legal que tiene de constituir este comité. Nosotras se lo agradeceríamos enormemente, y si encima lo acepta, en este caso.

A raíz de esto también nos gustaría comentar que en el 2025 vino a Nafarroa el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, y en el informe que se emitió se evidenciaron muchas cuestiones que son, por supuesto, de competencia estatal, pero también hay cuestiones que son competencias de Nafarroa. Concretamente, me refiero al ámbito de la sanidad penitenciaria, y esto es un tema muy recurrente también. No sé si aquí harán hacer algo periódico o más hincapié en este sentido, porque aquí sí que las personas se encuentran en una situación vulnerable respecto a la denuncia de la vulneración de los derechos, por supuesto. Y mientras hacía esta reflexión recordé que también desde la oficina del defensor se impulsó hace años la posibilidad de empadronamiento dentro de la prisión.

Creo que esto no está sucediendo. Las personas que se empadronan dentro de la prisión son muy pocas y no sé si es por desconocimiento o por parte de la actuación de la Administración penitenciaria. Y esto lo vinculo a todo el trabajo que están haciendo ustedes con el tema del padrón, porque lo que el padrón acredita es que una persona reside en un sitio concreto y en algunas ocasiones la residencia está dentro de la prisión. No sé si es un ámbito en el que ustedes están trabajando. Continuando también con el empadronamiento, el año pasado nos contaron el protocolo que se hizo con diferentes entidades sociales. No sé si se ha hecho una valoración de cómo ha resultado este protocolo, de cómo se aplica y, sobre todo, también nos

gustaría saber... Claro, cuando hablamos del padrón se habla, sobre todo, de la entidad local en concreto, y creo que ustedes sí que pueden tener una visión global de cómo está funcionando en todo Nafarroa, porque entiendo que la situación será muy diferente en Iruña o en la comarca de Iruña que en el resto de entidades.

Respecto a Vivienda, quería decir que comparto esa reflexión que hacía el señor Garrido, y me ha entrado la duda. En la presentación que nos ha hecho hablaba de que ha habido un incremento del 15,9 %, y dice: «Hemos conseguido que se acepte la subsanación». No sé si esta subsanación va a dar lugar a que disminuya ese porcentaje o cómo va a afectar.

Respecto del medio ambiente, creo recordar también que esto fue un tema de las jornadas de defensorías hace ya algunos años. No sé si esto da lugar a que se pueda volver a tomar en asunto. En cualquier caso, sí que en el Plan de Convivencia de Iruña es un tema que sale con bastante frecuencia. Y, finalmente, sí que me gustaría hacer referencia al ámbito de la transversalidad. El año pasado también les decía que nos parecía por parte de Euskal Herria Bildu un avance el hecho de reflejar esa interseccionalidad, pero lo que se hace es un resumen de las quejas. Y, teniendo en cuenta la reflexión que nos ha hecho y el conocimiento que tienen ustedes de la situación, no sé si esto puede dar lugar a hacer alguna —no sé cómo llamarlo—una propuesta de mejora, un informe especial, una actuación de oficio o, por lo menos, algo que refleje esa estructuralidad, por ejemplo, en este caso del racismo y la xenofobia. Porque hace referencia a que se han presentado doce quejas en esta cuestión, pero esta estructuralidad del problema del racismo afecta muchísimo más que a doce quejas, y son ustedes quienes tienen el conocimiento de toda esta labor.

Y lo mismo, por ejemplo, en cuanto a la violencia machista. Por cierto, voy a hacer aquí una pequeña crítica, el lenguaje inclusivo en este informe en algún momento se ha escapado un poco, y no hablo de cuando hablamos de «una ciudadana pone», no, en general, eh. Y nosotros agradeceríamos mucho que se señale esta estructuralidad, porque es a lo que nosotros nos da este reflejo, no nos da pie a la situación.

Ya voy a ir acabando, otra de las cuestiones que queremos observar es que se han hecho menos actuaciones de oficio. Eso no quiere decir que se haya trabajado menos, pero para nosotras las actuaciones de oficio nos dan pie a saber qué es el conflicto colectivo. Porque la ciudadanía interpone su queja y es lo que le afecta individualmente, pero las actuaciones de oficio nos dan pie o nos permite conocer qué es lo que afecta en esa colectividad. Respecto de los «no aceptas», asumimos el tirón

de orejas y, particularmente, me toca asumir el Ayuntamiento de Iruña como Euskal Herria Bildu, cómo no. Y luego en el resumen ejecutivo hablan de dos expedientes de iniciación de multas, pero luego se nos ha mencionado uno. No sé si esto es un error o qué, porque si hay dos y es una entidad que nos afecta, nos gustaría saberlo.

Sobre las entidades sociales, queríamos saber con todo el trabajo que hacen si se han disminuido las quejas, si las tienen en consideración o si tienen un feedback ustedes con las entidades sociales. Hablan también del acuerdo que se ha materializado sobre justicia restaurativa y no sé si nos pueden explicar un poco más en qué consiste esto. Y ya para finalizar, de nuevo quiero agradecer todo este trabajo que hay detrás de este informe de las novecientas y pico páginas, que, si mucho no ha cambiado, la señora Monreal ha vuelto a hacer un gran trabajo en ello. Nada más por nuestra parte, eskerrik asko.

SR. PRESIDENTE (Sr. Lecumberri Urabayen): Gracias, señora Jiménez. Tiene la palabra la señora Biurrun Urpegui.

SRA. BIURRUN URPEGUI: Gracias, Presidente, y buenos días a todos. Quiero dar la bienvenida al señor Vera y a todo el equipo que le acompaña. Quiero agradecerle también la exposición y el que nos haya facilitado el documento, que ha permitido seguirlo más fácilmente. La verdad es que esto de hablar ya la última hace que muchas cosas hayan surgido y que otras en las que no habías pensado lo apuntes, así que tengo un lío bastante importante, y espero que se me entienda.

Vamos a ver, una vez más vienen a esta Cámara a rendirnos cuentas o a informar de la actividad que ha desarrollado la institución que usted representa. Además, en este caso, la memoria es en un año muy especial para la institución y también para Navarra, porque celebran el veinticinco aniversario; veinticinco años de supervisión de la actuación de la Administración y de sus entidades locales para actuar como este contrapeso en la relación de la ciudadanía con la Administración, protegiendo y mejorando los derechos y las libertades públicas de la ciudadanía navarra. En definitiva, garantizando lo que se llama el derecho a una buena Administración, un derecho que ya se reconoce en algunas comunidades autónomas y que usted nos propuso incluirlo en la ley de leyes que es en Navarra la Lorafna. Hoy, con esta memoria nos trae, como le gusta a usted decir, cuando alguna vez hemos dicho de manera coloquial: «Ya está el Defensor de Pueblo...» Yo ahí me he sentido identificada con el compañero, cuando en los ayuntamientos —en el Gobierno, ya no lo sé, porque no me ha tocado, pero en los ayuntamientos— decíamos: «Ya está el Defensor del Pueblo...». No voy a decir lo que seguía. Entonces bueno, usted

insiste. Yo lo que traigo es la voz de las personas que no se sienten bien tratadas por las Administraciones, que no ven reconocidos sus derechos o piden una mayor igualdad; y en este sentido tiene usted toda la razón. Lo que pasa es que a nadie nos gusta a veces que nos tiren de las orejas, aunque es la única manera de avanzar.

Consideramos que en estos 25-26 años de la vida de la institución se ha ido creciendo y se ha ido consolidando. De hecho, la propuesta de que sea reconocida en la Lorafna también como una institución de nuestra Comunidad ha generado el consenso de todos los grupos parlamentarios, creo yo. Y como anécdota, además, contaré que en la comparecencia el otro día de Aladino Colín, que no sé si tuvo oportunidad de verla, el pasado viernes, reconocía haberse equivocado al ser contrario en su momento a que se instituyera la figura de Defensor del Pueblo y reconoció públicamente el error que había cometido.

Centrándome en el contenido de la memoria que usted nos ha presentado, deja claro la creciente confianza de la ciudadanía en la institución a la hora de hacer valer sus derechos frente a las actuaciones de las Administraciones Públicas, que podrían haber vulnerado —digo podrían porque no siempre es así—, con un incremento de la actividad, que ya se ha dicho, es del 19,7 respecto al año anterior, y un incremento también de las quejas de un 23,6 más, llegando a las 1.750.

Usted hace referencia en el informe de que este incremento se debe a unas Administraciones Públicas más saturadas, pero también por un mayor esfuerzo de comunicación por parte de la institución. Entonces, respecto a esto, y en lo referente a las Administraciones más saturadas, yo creo que uno de los retos, y alguien lo ha comentado y creo que es compartido por todos los que estamos aquí, uno de los retos a los que nos enfrentamos es adaptar una Administración Pública del siglo XIX al siglo XXI. En ello se está trabajando. En estos momentos estamos con la negociación del futuro estatuto de la función pública, cuyo objetivo último ha de ser el dar una mejor respuesta a las necesidades que plantea la ciudadanía.

Comparto con usted el esfuerzo de comunicación que ha realizado la institución. Hace que sea más conocida, que tenga una mayor visibilidad, también su presencia en diferentes foros, participaciones en jornadas, y también esa labor proactiva que consideramos que han llevado a cabo con ese contacto con las entidades sociales para promover la accesibilidad a la institución de toda la ciudadanía, pero especialmente la más vulnerable, titular de derechos, también de deberes, como todo el mundo, en su relación con las Administraciones Públicas, con independencia de esa situación. Es decir, que la vulnerabilidad no anula derechos.

Habrà que seguir profundizando en esa labor de comunicaci3n. Creo que redundo en la mejora de la calidad democràtica, nos permite tambi3n conocer mejor la realidad, nos permite tambi3n mejorar nuestro trabajo, y, lo m1s importante, es ese papel de contrapeso a la hora de enfrentarse a la ciudadan1a, a la Administraci3n, cuando considera que sus derechos han sido vulnerados. Tambi3n creo que ese aumento de las quejas puede deberse, no s3 si usted lo comparte, a que tenemos una ciudadan1a tambi3n m1s empoderada que acude al Defensor del Pueblo para hacer valer sus derechos frente a actuaciones arbitrarias de la Administraci3n.

Respecto a Igualdad. En primer lugar, como ya aqu1 se han pronunciado otros grupos, tambi3n queremos expresar nuestra firme condena por el asesinato producido ayer, al asesinato machista que se produjo ayer en Arguedas. No s3 si se ha confirmado oficialmente, pero todo apuntaba a ello. Y, en este sentido, queremos reconocer desde el grupo socialista en el Defensor del Pueblo un aliado institucional en la defensa de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y en la lucha contra la violencia machista. Recordemos que es una violencia estructural y una de las manifestaciones m1s extremas de desigualdad. Y ah1 yo le voy a tirar un poquito tambi3n de las orejas, porque hablamos de lacra y alguna otra vez en el pleno se ha utilizado lo de lacra social. Me acuerdo de que una vez se lo coment3 al se1or..., y a m1 tambi3n me tiraron las orejas en su momento, por eso lo digo. No se trata de una lacra, no es una enfermedad m1s, se trata de una discriminaci3n estructural que est1 en la g3nesis misma de nuestra sociedad y de nuestra cultura. Simplemente, como nota.

Entonces, valoramos positivamente que lo recoja la incorporaci3n de la Red de Puntos Violetas, la formaci3n especializada de todo su personal, la asistencia a las concentraciones convocadas por el Parlamento contra los asesinatos machistas, as1 como tambi3n recomendaciones que han realizado a diferentes ayuntamientos para que adec1en los baremos en sus convocatorias de oposiciones a Polic1a Municipal para garantizar esa igualdad de oportunidades, as1 como tambi3n hacen la labor de desagregar todo por sexo, efectivamente, el perfil es que hay m1s mujeres que acuden al Defensor del Pueblo, y adem1s en unos temas muy concretos, que sigue el estereotipo de la mujer como responsable de los cuidados. Y la mayor parte de las reclamaciones en derechos sociales, si no me equivoco, tienen que ver con la dependencia, con la discapacidad, que all1 ya la Consejera ha dado explicaciones y hoy, precisamente, a la tarde tambi3n viene para hablar de este tema.

Hay una falta de personal. El proceso de estabilizaci3n tambi3n ha hecho que se ralentice el traba-

jo. El tema de las tarjetas, de la nueva regulaci3n de las tarjetas de aparcamiento tambi3n ha generado su conflicto, y ser1 la consejera y cada uno de los consejeros quienes den explicaciones ante las aportaciones hechas por el Defensor del Pueblo.

En el tema de la mediaci3n, que ha habido 25 expedientes, es cierto que al final la mediaci3n es voluntaria, y que, si la Administraci3n decide que no, pues no hay nada que hacer. Entonces, yo no s3, quer1a plantearles si tienen previsto hacer alg1n tipo de labor de sensibilizaci3n, de concienciaci3n para que haya menores reticencias o resistencias, que a veces es desde el propio desconocimiento o de que «yo siempre lo he hecho de esta manera». En ese sentido, quer1amos preguntarle.

En el tema de vivienda, pues es cierto que es una realidad que est1 en Navarra, que est1 a nivel estatal. Yo creo que en vivienda Navarra ha adoptado medidas importantes y tambi3n valientes. Ah1 est1 el car1cter indefinido de la vivienda protegida, que es uno de los grandes problemas que ha hecho que ahora haya carencia de esa vivienda protegida, y tambi3n se va a regular ahora todo lo que es relativo al alquiler de habitaciones, que es algo sangrante y que lo estamos viviendo ya de un tiempo a esta parte.

Y mire, me ha sorprendido, porque ha habido grupos que pon1an como uno de los grandes problemas la ocupaci3n de viviendas, pero por lo que yo he visto no parece que sea eso lo que se refleja en las quejas que han llegado a la defensor1a del pueblo y, por tanto, no creo que sea una de las grandes preocupaciones que tiene la ciudadan1a.

Respecto a la infancia y a la adolescencia, es una preocupaci3n compartida. Nos preocupa mucho el incremento del n1mero de menores tutelados y en acogimiento residencial, porque, pese a los esfuerzos que se han realizado, campa1as para el tema de favorecer el acogimiento familiar, esto no est1 dando sus resultados. Entonces, s1 que nos preocupa.

Yo creo que es cierto que hay que intervenir de manera m1s coordinada en la prevenci3n, que es dif1cil actuar muchas veces en el entorno de esas familias, debe haber una coordinaci3n muy entre Educaci3n, entre Salud, entre Derechos Sociales, que para cuando se llega a una situaci3n de desamparo, y alg1n caso cercano he conocido y s3 que ha estado ah1 tambi3n el defensor y s3 que ha estado Derechos Sociales, han ocurrido muchas cosas y habr1a que hacer una reflexi3n sobre qu3 est1 ocurriendo. ¿Qu3 est1 ocurriendo en esas familias? ¿Qu3 se est1 dando en eso? Y al final yo creo que en general el tener a tantos menores tutelados es un fracaso como sociedad. En eso creo que tendr1amos que reflexionar m1s.

El tema del acoso escolar, pues es un tema muy complejo. Es un tema en el que yo creo que debemos —no sé si me voy a meter en un jardín—..., que no es un problema que sea de los centros educativos, porque alguna vez que también nos ha tocado a nivel municipal, no se está acusando al centro educativo. O sea, que se produzca un acoso escolar entre escolares puede llegar a ser, no voy a decir normal, pero entre escolares y jóvenes juntos esas cosas se producen. El problema es la respuesta o cómo vayamos..., no se trata de buscar culpables sino de soluciones. Y yo creo que ahí no se trata de cambiar al niño acosado de centro, sino de trabajar, es una oportunidad de ese centro para trabajar con el resto de menores y, en definitiva, tener una educación basada en valores. El problema no es tanto que se dé sino cómo lo resolvemos, y visibilizándolo y poniéndonos todos a ello es como lo podemos solventar.

Después yo quería traer también una frase que se recoge en las jornadas de celebración del veinticinco aniversario, sobre la paradoja de la sociedad del bienestar, que los problemas administrativos actuales son consecuencia de los logros alcanzados, decían ustedes. Insisto, hay una gran necesidad por adaptar las Administraciones Públicas. No sé si es un elefante, es una maquinaria rígida que tiene que ser mucho más flexible si queremos dar satisfacción a las necesidades de la ciudadanía y no perder la credibilidad como institución. Y ahí nos estamos jugando mucho.

Sobre el tema de las crisis de valores y demás, y de la integración, se hablaba en esas jornadas de que el desafío es el desafío de la incorporación plena frente a la integración, es de lo que hablaba Gabilondo ante el reto migratorio o vivienda que usted planteaba; una inclusión que tiene que ser activa. Y el Presidente del Consejo Económico y Social, en un informe que realizaba sobre las prioridades para las políticas públicas, ponía de manifiesto que se aprecia una disonancia muy fuerte entre la experiencia personal vivida por personas migrantes y, por otro lado, la percepción sobre lo que se ve en el país en general, que lo podíamos trasladar a Navarra, sobre la vivencia colectiva. Es decir, yo no tengo problemas en mi relación con las personas extranjeras, pero sí percibo que hay un problema con ellas a nivel colectivo. Entonces hay que trabajar mucho ese carácter de percepciones, porque las percepciones construyen realidades. Entonces, en ese sentido, tendremos que promover esa integración plena. Debemos reconocer la realidad y cómo es, y enfrentarnos al conflicto, porque hemos de reconocer, aunque nos cueste, que hay un prejuicio social que hace que nos coloquemos los de aquí frente a los de allá y en una determinada posición dentro de nuestra sociedad.

Y, bueno, me voy a quedar aquí, no sé si luego habrá un segundo turno. Yo no sé si muchas de las cuestiones ya no son tanto de racismo como de aporofobia. Y ya, Presidente, lo dejo aquí. Me quedaba lo de la pandemia y derechos humanos, que igual da para una segunda intervención. Muchas gracias.

SR. PRESIDENTE (Sr. Lecumberri Urabayen): Muy bien, gracias, señora Biurrun, ha agotado usted su turno. Tiene ahora la palabra el señor Esparza Abaurrea por quince minutos.

SR. ESPARZA ABAURREA: Bien, muchas gracias, señor Presidente. Quiero dar la bienvenida al señor Vera y felicitarle por todo el trabajo de la institución que él representa. También quiero condenar el asesinato machista de Arguedas y trasladar nuestra solidaridad también con la familia. Y en lo que se hablaba de lacra, no sé, yo he buscado..., porque, desde luego, a mí no me sonaba mal. «Una lacra social es cualquier defecto, vicio, enfermedad moral o problema grave que afecta negativamente a una comunidad y perjudica a su desarrollo». Y pone unos ejemplos como la pobreza extrema y la desigualdad, la corrupción política, la violencia de género, la delincuencia, la discriminación, el racismo, la xenofobia. Yo creo que en ese contexto es en el que utilizamos la palabra lacra. Yo quería lamentar la autocomplacencia, señor defensor, de casi todas las formaciones políticas que tienen responsabilidades de Gobierno.

Es decir, aquí nadie se... No, no, de ellos, no suya. No, no, no me malinterprete, de todos ellos. Es decir, nadie se ha dado por aludido con los datos que usted ha trasladado, con ellos no va. Es decir, son sus políticas las que terminan ofreciéndonos este resultado, son sus equipos los que terminan ofreciendo este resultado, pero esto no va con ellos. Y la pregunta es que, claro, yo creo que, desde esta casa, desde el Defensor del Pueblo, yo creo que uno de los objetivos es intentar ayudar —y yo creo que usted lo ha dicho— a mejorar a las Administraciones. Creo que es además un objetivo más que loable. Pero claro, si las quejas crecen año tras año, ¿estamos cumpliendo ese objetivo?, no por responsabilidad suya, sino por responsabilidad de quienes tienen que corregir. Es decir, si a usted al Gobierno le dice que tiene un 30 % más de quejas el año pasado en comparación con el anterior en materia de salud, y después de un año, en lugar de un 30 % tenemos un 78 % más de quejas, pero no pasa nada, y al año siguiente tenemos un 140 % más de quejas, pues no sé si estamos... Sabiendo que no es su responsabilidad, eh, entiéndaseme bien. Porque yo creo que el culpable en todo caso es el Gobierno y a quien se le tendría que exigir es al Gobierno. Pero yo no sé si esto —y es una pregunta— genera un poco de frustración, porque, en definitiva, no sé hasta qué punto se es capaz de

lograr sensibilizar al Gobierno para que mejoren los datos, porque en definitiva era de lo que yo creo que se trataba.

Le han dicho que su trabajo nos ayuda a ser más exigentes y a hacer el nuestro. Bueno, yo creo que ni ellos van a ser más exigentes ni les ayuda a hacer su trabajo, porque no he escuchado ninguna crítica de nada absolutamente y he escuchado mucha autocomplacencia, cero reflexión, se han quedado tan tranquilos. Si usted hubiera dicho que en materia de bienestar social o de política sanitaria en lugar de los porcentajes de crecimiento que ha habido hubiera habido otros muy superiores, pues, bueno, aquí no hubiera pasado nada. Luego nos tomamos todos un café y tan amigos, esa es la realidad, y eso creo que no puede ser, y eso creo que nos tiene que ayudar a hacer una reflexión absolutamente a todos, porque más allá de estar defendiendo posiciones de Gobierno o estar en la oposición, como es nuestro caso, me parece que ante estos datos creo que algo hay que decir, más allá, bueno, de lo que se ha dicho; desde luego, a nuestro juicio.

Se ha hablado de desigualdad e integración como retos, hablaba en su informe. Yo estoy de acuerdo, pero este Gobierno que es superprogresista, pues no está logrando esto. Esta es la foto de verdad. O sea, la incapacidad del Gobierno para dar respuesta a este tipo de cuestiones yo creo que cada día es más visible, y con un informe como el de hoy, pues, en fin, queda al desnudo. Es el Gobierno al desnudo, y escuchar a los grupos decir que comparten todo, pero luego no hacen nada, en fin...

No recuerdo qué portavoz afirmaba que los datos en frío no dicen mucho. Yo sí que creo que dicen, porque creo que se objetiviza bien lo que está ocurriendo. Que el número de quejas sea mayor evidencia un deterioro claro de los servicios públicos y justificar en que tenemos una sociedad más envejecida y tenemos un porcentaje importante de personas que vienen de otros países y eso genera una mayor demanda, pues a mí me parece que puede ser la excusa, pero que esto desde luego no es ninguna solución y el Gobierno algo tendrá que hacer para cambiar esta realidad, porque, como digo, soluciones, yo, desde luego, he visto muy pocas.

Analizando su informe se ve que, como decía, hay un incremento del número de quejas recibidas nada más y nada menos que de un 23,6 %. Es verdad que puede haber una parte de esto que corresponda o que se conoce más; es verdad que puede haber una parte de esto que se corresponda con que la sociedad navarra cada día es más exigente con sus Administraciones y se siente con derecho a trasladar una queja, pero creo que no se puede obviar que esto no va mejor, y que, año tras año,

en aspectos que tienen que ver con servicios públicos, que tienen que ver con el estado de bienestar, hay un deterioro mayor, o hay una percepción del ciudadano de que no se le está atendiendo bien por parte de la Administración. Yo creo que eso es claro.

Y, claro, cuando se habla de bienestar social —porque es el ámbito que más quejas ha reunido—, esto ya no va de burocracia: esto va de proteger derechos que tienen los ciudadanos. Es que va de eso. Es que no va de retrasos, no sé, en cuestiones menores. No, es que estamos hablando de derechos, estamos hablando de demoras, estamos hablando de bloqueos de ayudas, estamos hablando de un aumento del 53,5 %, estamos hablando de que para valorar la discapacidad estamos con retrasos superiores al año y medio y que van a más. Oiga, y nos quedamos tan tranquilos. Ustedes, tan progresistas todos... ¿No hay nada que decir de esto?, ¿de verdad? ¿No se le puede decir al Gobierno: «Hombre, pues esto es un tirón de orejas al Gobierno, pero de los de verdad»? Pero, bueno, eso habrá que manifestarlo públicamente, ¿o solo lo tenemos que decir quienes estamos en la oposición? A mí me parece, de verdad, que es..., no sé... Que hablemos de estos datos..., pues...

Usted decía en el informe que es una cuestión de voluntad política el poder dar salida a la comunicación de expedientes. Claro, pero es que de eso van los Gobiernos. Los Gobiernos priorizan y les dan prioridad a unas cuestiones o les dan prioridad a otras. Desde luego, a esto no se le está dando prioridad. Y a mí me parece un drama que alguien con discapacidad para una valoración de su dependencia esté esperando un año y medio. Un año y medio. ¿No tiene derechos esa persona? ¿No paga sus impuestos? ¿De qué va esto? Y la Consejera y la Presidenta del Gobierno se quedan tan tranquilas. A mí de verdad se me caería la cara de vergüenza.

En el ámbito sanitario, un incremento del 31,3 %. Se habla de lo de siempre, de lo que ya sabemos: retrasos en la lista de espera, demoras al obtener una cita en Atención Primaria... Se ha consolidado un deterioro permanente de nuestro sistema sanitario, pero de esto tampoco nadie dice nada. En Educación, empate. Hemos repetido exactamente el número de quejas, 124. Bueno, fin, ahora, mejorar, no mejoramos nada. Se habla de cuestiones que yo creo que son para tener muy en cuenta. Se pone en valor que se han mejorado en aquello que tiene que ver con el acoso escolar, y seguro que se habrán dado pasos, pero bueno, el que se pongan encima de la mesa me parece que esas cuestiones están bien. En el área de la función pública, yo también creo que tiene que ver, evidentemente, con los derechos o no derechos y de

cómo los perciben las personas que están dentro del funcionariado y con lo que tiene que ver con la estabilización.

En la vivienda, yo creo que está ahí. A mí ha habido una frase que me parece que también tendría que ayudar a hacer una reflexión: «Hay una especie de síndrome de sospecha de aporofobia, a los niños y niñas no se les quiere ver ni en pintura», cuando se está hablando de alquileres. Habría que preguntarse qué está ocurriendo y por qué está ocurriendo esto. Porque a mí se me ocurren algunas respuestas, pero seguramente yo no tengo la capacidad para poder cambiar esta realidad, pero quienes están en el Gobierno sí. Y aquí hay una respuesta clara, clarinete. Está clarísimo el porqué, por qué está ocurriendo esto, y, sin embargo, llegaremos el año que viene, no habrán hecho nada y tendremos aquí otro dato, otra frase parecida a esta, que es para que se le parte el alma a cualquiera.

No he visto..., me parecía que había 68, sí que habla del tema del medio ambiente vinculado con el ruido y con algún tipo de reclamaciones. Sí que aparecen por encima del número de quejas en medio ambiente, 68 vinculadas con la seguridad ciudadana, que no se han nombrado. Me parece que hay un porcentaje muy relevante de incremento. Creo que es el porcentaje más alto de incremento de todas las quejas. Simplemente, como dato para estar atentos, porque creo que es algo que ojalá responda a algo coyuntural o a alguna cuestión que sea muy puntual, pero si no, es como para tenerlo en cuenta para el futuro. Me ha parecido ya alucinante que los menos receptivos sean todo el ámbito del Gobierno. Ya ni voy a entrar en qué departamentos, me da igual el color de los departamentos, pero es ámbito de Gobierno. El Ayuntamiento de Pamplona..., pero ni siquiera, creo que la mayoría es Gobierno de Navarra. Me parece que no tiene que ser así, eso es algo evidente.

Y voy terminando con el análisis. Navarra tiene, en definitiva, más recursos públicos que nunca, tiene el mayor presupuesto de la historia de Navarra, pero cada vez más ciudadanos necesitan acudir al Defensor del Pueblo para conseguir ser escuchados. A mí me parece que también es una señal de identidad de lo que hace un Gobierno o de lo que no hace un Gobierno. Nosotros a veces decimos que el Gobierno no escucha. Que no nos escuche a nosotros, pues entra dentro de lo que es la práctica política habitual en esta casa desde hace ya bastante tiempo, pero, bueno, que no escuche a la gente me parece que no está bien. El Gobierno vende públicamente una Navarra más cohesionada, una Navarra líder, con mejores servicios públicos...; la realidad que traslada este informe es que esto no es así. Es decir, hay más quejas, hay más saturación en los servicios públicos, hay más

demoras, hay más conflicto —yo creo que esto es así—, y hay más de todo eso que no es bueno para Navarra, como decía, con más recursos que nunca. Y esa también es una reflexión que creo que se tiene que hacer.

Y termino. Yo quiero animarles a que sigan con esta labor, a veces entiendo que frustrante, porque es como para que sea frustrante que año tras año se venga a esta Cámara y en lugar de mejorar la foto que se traslada de la realidad social de Navarra, pues lo que hagamos sea empeorarla. A mí me parece que no debiera ser así y que se debiera responder desde el Gobierno con mayor exigencia y con mayor seriedad a intentar y a tener como objetivo prioritario que el próximo informe, el del año que viene, el que nos traiga aquí a esta Cámara, ofrezca mejores datos. Este tenía que ser un objetivo prioritario de estos grupos parlamentarios que apoyan al Gobierno y del propio Gobierno. Nada más y muchas gracias.

SR. PRESIDENTE (Sr. Lecumberri Urabayen): Bien, muchas gracias, señor Esparza. Con esto damos por finalizado el turno de intervenciones. Le he ofrecido al señor Vera un pequeño receso para organizar las respuestas, pero bueno, el señor Vera, que es un hombre ya curtido aquí en estas lides, nos dice que no le hace falta. Con lo cual, paso ya directamente a darle a usted la palabra para que responda.

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Vera Donazar): Si acepta peticiones, Presidente, yo le pido un poco de tiempo, eso sí me puede dar un poco.

SR. PRESIDENTE (Sr. Lecumberri Urabayen): Tiempo ahora para continuar. Tiene ahora diez minutos.

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Vera Donazar): Esos diez minutos ¿me los suma; No. (RISAS). Bueno, voy a responder en el mismo orden y espero que me dé tiempo, porque, además, en algunas cuestiones han coincidido. Decía el señor Garrido, en cuanto al incremento del número de quejas, que por qué, que creo que también ahora lo decía el señor Esparza y también ha salido... Yo creo que nunca hay una causa para todo. Yo creo que estamos haciendo una mayor comunicación, de los ámbitos de las entidades sociales nos llegan más quejas que antes no nos llegaban. Probablemente el boca a boca de casos resueltos también trae más casos, e, indudablemente, cuando vemos determinados porcentajes, yo creo que también es que no hay una respuesta acorde. Si no damos respuesta en seis meses y se nos van acumulando, la probabilidad de que nos vengan más quejas se va multiplicando, lo mismo en Sanidad que en Derechos Sociales. Y estoy de acuerdo que el ranking de los tres primeros yo creo

que va a ser siempre el mismo. Pueden variar, pero en la medida de que son departamentos que tienen incidencia directa, personal, con cada ciudadano, la probabilidad de que se provoquen situaciones de queja es, lógicamente, mayor.

En el tema del acoso escolar, que también se ha comentado, pero en el que la señora Royo ha hecho hincapié, yo he querido insistir en la palabra obligatoria. Es decir, hay formación para el profesorado de manera voluntaria, el que quiere lo puede hacer, pero me parece que la única manera de detectar —porque no solamente es trabajar a reacción, para solucionar—, yo creo en este caso me parece que es superimportante prevenir; y la manera de prevenir es detectar. Y de acuerdo con que no es solo en el colegio. Hoy en día con las redes sociales, pues todavía mucho menos. Antes el acoso era en el cole, ahora cuando salen del cole ese acoso probablemente es mayor, es más insidioso y es permanente, hasta las dos de la mañana se puede estar acosando. Entonces, me parece que la formación para los padres siempre va a ser voluntaria, que los padres puedan aceptarla o que tengan tiempo para ello, pero, desde luego, para el profesorado —para mí— esa formación debería ser obligatoria.

¿Si tenemos suficientes medios? Nunca. Pero como he traído una propuesta y me la han aceptado, pues no voy a venir todos los años con propuesta. Yo espero que con la propuesta que nos han aceptado y se ha aprobado... También espero que próximamente esa persona que incorporamos se pueda incorporar realmente; porque la Administración realmente es muy lenta, especialmente también en los temas de personal. ¿Y cómo surgen las actuaciones de oficio? Pues, generalmente, surgen a raíz de tener conocimiento de situaciones, y aquí ven un compendio de ellas. En ocasiones, no se trata de que quizás la persona no tiene un derecho con el tema que nos trae, pero sí se da una situación en la que conviene analizar cómo está en ese momento esa problemática, y es siempre a decisión del Defensor del Pueblo. Todas estas iniciativas me corresponden en este caso a mí.

Señor Ollo, pues teniendo en cuenta que solemos cruzar cartas en nuestra actuación, pues, claro, es que hay gente que presenta el recurso, pero que también acude al Defensor. Y lo voy a decir: primero, porque a veces no se cumplen los plazos en la respuesta de los recursos, se pasa el tiempo y no se responde al ciudadano. No quiero personalizar ni quiero hablar de casos concretos. Y luego, para mí una cosa muy importante: una función fundamental del Defensor es precisamente supervisar a las Administraciones, porque cuando las Administraciones resuelven su recurso son juez y parte. Cuando la persona viene a nosotros, nosotros se lo vamos a mirar de manera imparcial y le vamos a

decir a la Administración si dentro de ese ser «juez y parte» está siendo más parte que juez o más juez que parte. Y, bueno, pues como he reconocido, pues sí que no todos los casos acaban en resoluciones, sino hay casos que son... No hay regularidad.

En cuanto a los derechos en el ámbito digital, quizás este no es el momento. Pero yo creo que hay un debate importante con relación a si tenemos que abordar derechos digitales, unos nuevos derechos, o si tenemos que estudiar los derechos que hemos tenido y que tenemos desde los ámbitos digitales. Es decir, unos mismos derechos en nuevos ámbitos o si deberían surgir unos nuevos derechos. Creo que es un debate que todavía no está cerrado y me parece importante para que tengamos en cuenta.

649,96 euros por queja.

Homologación de títulos. Es competencia estatal. Claro, es que estamos necesitados de médicos y tenemos médicos en la hostelería. Lo puedo repetir, se han quedado muy callados. Tenemos médicos que están esperando su homologación trabajando en la hostelería. Porque tenemos casos de más de tres años, algunos de cuatro años, esperando la homologación del título. No me corresponde a mí. El señor Gabilondo se está dejando la piel con este tema con los ministerios correspondientes, pero no se consigue dar una solución.

Quejas por trato de policías, pues nosotros solamente podemos entrar en municipal y foral. La Nacional y la Guardia Civil van al Defensor, y en este caso pues sí que contraponemos. No es fácil muchas veces resolver, porque cuando se ven las dos versiones es que parecería... Uno se pregunta si estamos viendo el mismo expediente o son dos mundos diferentes, y entonces... Sí que hay ocasiones que por el relato se le puede hacer un recordatorio a alguna Administración, diciendo que debe ser considerada en el trato a la ciudadanía.

La sanidad penitenciaria sí que es competencia de Navarra y, por lo tanto nosotros podemos supervisar. Sí que nos han llegado algunos casos relacionados con la atención sanitaria y hemos intervenido en ellos, pero lo que es el resto de lo que ocurre en la prisión está supervisado —como bien ha dicho— por el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, que además ha publicado un informe no hace mucho tiempo sobre la cárcel de Pamplona.

El empadronamiento yo creo que ha mejorado en lo que es Pamplona y una de las actuaciones de oficio fue trabajar con los catorce municipios que mugan con Pamplona. Yo pensaba que eran menos, son catorce, y vimos una situación muy diferente. O sea, vimos a Pamplona absolutamente desbordada y a todos los ayuntamientos del entorno con una o dos solicitudes nada más; excepto Ansoáin, que

tenía como veinte solicitudes y dieciocho rechazadas, el resto habían tenido una o dos y prácticamente se habían ido solucionando sin problema.

La subsanación de Emanzipa y David yo creo que ha sido un logro, porque antes te equivocabas con el piso en la certificación del banco y ya perdías el derecho a la subvención de ese mes y eso se ha solucionado.

El lenguaje inclusivo. Tomo nota, nos repasaremos las 926 páginas el año que viene. Están repasadas, lo que pasa que nos falta todavía, yo creo que interiorizar ese aprendizaje.

Respecto al feedback de las entidades sociales, la verdad es que está siendo... Yo creo que están confiando en la institución del Defensor y estamos teniendo un diálogo. Ya no hace falta que nosotros les llamemos para ir a visitarlos, sino que ellas se acercan, nos proponen reuniones, nos traen temas, acompañan a personas con problemas concretos. Creo que ahí se está haciendo un buen trabajo. En cuanto a justicia restaurativa, la idea es, como en los ODS, hacer formación conjunta y poder hacer intercambio de buenas prácticas con otras defensorías.

El reconocimiento del señor Colín. Ya es la segunda vez, la primera la hizo ante el señor Gabilondo y en mi presencia, así que, sí, creo que está bien.

En cuanto a que la ciudadanía está más empoderada. Puede ser. Yo creo que sí, que, sin duda, porque quejarnos, nos quejamos mucho. Lo que hay que cambiar es de quejarnos en el bar a quejarnos con papeles, pero la queja está ahí porque nos quejamos, y yo creo que eso está bien, que nos quejemos. Quizás..., mencionar una cosita, que a veces cuando nos dicen cómo han conocido de nosotros o cómo han venido a nosotros, nos dicen que por una persona de la Administración; es decir, la persona que le está haciendo los papeles le dice: «Mira, vete al Defensor porque yo aquí ya no puedo hacer más, vete al Defensor». Eso es llamativo.

La mediación, resistencias de la Administración. Quizás cabría que la primera reunión fuera obligatoria para que por lo menos tuvieran la ocasión de escuchar en qué consiste la mediación, porque a veces es la negación inmediata.

En cuanto a quejas de ocupación de viviendas, lo normal es que cuando hay situaciones de este tipo estén judicializadas. Es decir, los propietarios, y lo refiero también en relación con lo que decía antes el señor Esparza, cuando se trata de una ocupación en la que el propietario quiere actuar, tiene que ir al juez y en la medida que va al juez nosotros ya no podemos entrar o si hemos entrado ya nos tenemos que apartar.

El acogimiento familiar. Predicarlo es muy fácil, conseguir familias no es tan fácil, hay que divulgar mucho, pero sobre todo hay que dar facilidades. Y nos encontramos que algunas quejas que nos llegan, por ejemplo, de gente de la Administración, que trabaja en la Administración, que es voluntaria para el acogimiento temporal —no el definitivo— y entonces no tiene facilidades para tener esa disponibilidad de dejar su trabajo para poder hacer acogimientos de dos meses o de tres meses temporales, mientras se busca un acogimiento de mayor duración, y no lo pueden hacer. Porque está reconocido solamente el derecho en el caso, digamos, del acogimiento de larga duración, no recuerdo cuál es el nombre. Pero si uno se dedica todo el año a hacer acogimiento temporal y está todo un año haciendo acogimiento, no se puede acoger a esos beneficios que podría tener como empleado público.

Bueno, el acoso escolar ya lo hemos mencionado. De verdad, para mí es la prevención, la prevención, la prevención, trabajo de convivencia, no solo... Para cuando nos enteramos ya es tarde, para cuando sabemos de casos de acoso yo creo que ya siempre llegamos tarde.

No voy a entrar en valoraciones políticas, señor Esparza, eso lo dejo a sus señorías. Yo le diré que ¿frustración?; yo siempre he sido de los de la botella medio llena, hasta que aprendí a que la botella está siempre llena. La mitad de agua, de vino, de lo que cada uno quiera, y la otra mitad de oxígeno, que es fundamental para vivir. Así que yo espero no frustrarme. Al final, han sido 683 expedientes, que ojalá los ciudadanos no hubieran tenido necesidad de venir al defensor para sacarlos adelante, pero hemos conseguido sacarlos adelante. Lo ideal sería, estoy completamente de acuerdo, que no tuvieran que venir. Pero 683 de todas las Administraciones, y quizás le quiero recordar que las Administraciones son también todos los ayuntamientos y en Navarra tenemos ayuntamientos de todos los colores y tenemos quejas de todos los ayuntamientos. Y unos ayuntamientos aceptan, otros no, otros a medias... Todos los grupos políticos que están aquí tienen alcaldías que reciben quejas del Defensor. Las respuestas las pueden ver en el informe.

El objetivo es mejorar las Administraciones, sin duda. Creo que, es el trabajo del Defensor del Pueblo, ya no hablo de mí, hablo de la institución. Creo que las Administraciones pueden tomar nota. Les puedo decir que en estos cuatro años he leído una petición de disculpas sincera de un director de un área de una Administración, y lo puso por escrito, pidiendo disculpas, admitiendo que el ciudadano tenía toda la razón, que había sido un error suyo, que lo asumía y pedía disculpas y que esperaba que no volviera a ocurrir. He dicho *rara avis*

porque, efectivamente, solo he conocido ese caso. Ojalá ese caso se diera más, porque no saben cuántas veces los ciudadanos a lo que vienen es a desahogarse, al margen de que les podamos ayudar o no. Y cuántas veces la Administración con un pedir disculpas y «vamos a ver de qué manera se puede corregir», de verdad, que se solucionarían, sobre todo, sensaciones, yo creo que sobre todo sensaciones de las Administraciones. Y eso es lo que me falta. No sé lo que me he pasado.

SR. PRESIDENTE (Sr. Lecumberri Urabayen): Eso es lo que se ha pasado. (RISAS).

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Vera Donazar): Pues gracias a la Presidencia por su benevolencia, gracias a ustedes por su paciencia. Me he pasado cuatro minutos y

medio, así que disculpas y gracias por su atención y por su paciencia.

SR. PRESIDENTE (Sr. Lecumberri Urabayen): Hemos sido generosos. Creo que el tema merecía la pena y merecía la pena responder a todas nuestras inquietudes. Como saben ustedes, hay ahora un último turno, si alguien lo solicitara, de cinco minutos. Creo que hemos sido ya suficientemente extensos. Bien, pues damos por finalizada esta Comisión de Régimen Foral. Muchas gracias por todas las explicaciones, señor Vera, gracias al equipo, Amaia, Inés, Carlos, y con esto damos por finalizada la Comisión. Muchas gracias.

(SE LEVANTA LA SESIÓN A LAS 11 HORAS Y 27 MINUTOS).

