DIARIO DE SESIONES

DEL

# PARLAMENTO DE NAVARRA

VIII Legislatura | Pamplona, 23 de septiembre de 2011 | NÚM. 1

## COMISIÓN DE RÉGIMEN FORAL

PRESIDENCIA DEL ILMO. SR. D. ROMÁS FELONES MORRÁS

### SESIÓN CELEBRADA EL DÍA 23 DE SEPTIEMBRE DE 2011

**ORDEN DEL DÍA**

— Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el Informe Anual de esa Institución, correspondiente al año 2010.

# SUMARIO

Comienza la sesión a las 10 horas y 1 minuto.

**Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el Informe Anual de esa Institución, correspondiente al año 2010.**

Para presentar el informe toma la palabra el Defensor del Pueblo de Navarra, señor Enériz Olaechea (Pág. 2).

En el turno de intervenciones de los portavoces parlamentarios toman la palabra el señor Rapún León (GP Unión del Pueblo Navarro), las señoras Arraiza Zorzano (GP Socialistas de Navarra) y Pérez Irazabal (GP Nafarroa Bai), los señores Ramírez Erro (GP Bildu-Nafarroa) y Villanueva Cruz (GP Popular del Parlamento de Navarra) y la señora De Simón Caballero (GP Izquierda-Ezkerra), a quienes contesta, conjuntamente, el Defensor del Pueblo de Navarra (Pág. 7).

Se levanta la sesión a las 11 horas y 34 minutos.

(COMIENZA LA SESIÓN A LAS 10 HORAS Y 1 MINUTO.)

## Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el Informe Anual de esa Institución, correspondiente al año 2010.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Señoras y señores Parlamentarios, muy buenos días. Egun on denoi. Comenzamos esta Comisión de Régimen Foral con el único punto del orden del día, la comparecencia del Defensor del Pueblo, don Javier Enériz, para informar sobre el informe anual de esa institución, correspondiente al año 2010. Saludamos, como es lógico y más en esta su primera comparecencia, aunque don Javier es ya un veterano de esta Comisión, tanto a él como al equipo que le acompaña. Sin más preámbulos, tiene la palabra don Javier Enériz para informar sobre la cuestión que le trae a esta Comisión.*

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Enériz Olaechea): *Muchas gracias, señor Presidente. Señorías, buenos días. Eskerrik asko, Lehendakari jauna. Jaun-andreok, egun on. Es para mí un honor comparecer por primera vez en esta nueva legislatura ante la Comisión de Régimen Foral y presentar ante el Parlamento de Navarra el informe anual sobre la actividad de la institución durante el año pasado, el 2010. Como saben ustedes perfectamente, la presentación de este informe responde tanto a lo que establece el artículo 18 ter de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, tras su reforma del año pasado, como a lo establecido en el artículo 36 de la Ley Foral del Defensor del Pueblo de Navarra. Ambos preceptos demandan que el Defensor, como alto comisionado del Parlamento para la garantía de los derechos constitucionales, dé cuenta anualmente al Parlamento de su gestión. Esta última ley foral precisa que dicho informe se presente en el periodo ordinario de sesiones. La disolución de la Cámara el pasado mes de marzo obligó a posponer hasta la constitución de este nuevo Parlamento la presentación de este informe. Esta posposición ofrece al menos para mí la ventaja de poder dar cuenta de la gestión efectuada por la institución al nuevo Parlamento surgido tras las elecciones de mayo y dar esa idea, por lo tanto, a la nueva Cámara que se ha constituido.*

*Quisiera aprovechar esta primera comparecencia ante el Parlamento de Navarra en esta nueva andadura para agradecer a todo él, como representante de la voluntad del pueblo de Navarra, y a los grupos parlamentarios que lo conforman y que intervinieron en su elaboración y aprobación la inclusión de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra en la citada reforma de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, que lo configura como órgano parlamentario y garantía de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas de Navarra.*

*Por lo que se refiere al informe general de 2010, el mismo da cumplimiento a lo dispuesto en la ley que regula la institución, incluye los contenidos que la ley precisa y recoge los principales datos de la gestión realizada. Como resumen de la actividad de ese año 2010, podemos decir que hemos realizado 2751 actuaciones. Estas se desglosan en 1150 quejas que se han tramitado, en 1500 consultas que hemos recibido de los ciudadanos, en 45 actuaciones de oficio que hemos abierto a iniciativa propia y en 47 propuestas de los ciudadanos para mejorar los servicios, dando cauce a la participación ciudadana de una forma cercana. Asimismo, hemos presentado ante el Parla-*

*mento tres informes especiales de contenido monográfico.*

*Hemos practicado desde la institución 870 investigaciones a las Administraciones y organismos navarros y les hemos formulado un total de 434 recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales.*

*Todas estas cifras permiten concluir que la actividad ha sido mucha y que responde a la función que desarrolla la institución como un servicio público para los ciudadanos y las ciudadanas, garante de un mejor ejercicio de sus derechos públicos en sus relaciones con las Administraciones de Navarra y como una vía de resolución de las preocupaciones, las quejas, las controversias que surgen en sus relaciones con las Administraciones, al tiempo que somos un canal de asesoramiento sobre el más eficaz ejercicio de sus derechos públicos, tratando de prever y de evitar en muchas ocasiones nuevos litigios.*

*Por encima de cualquier otra consideración, el Defensor del Pueblo se configura en Navarra como un servicio público para los ciudadanos, de fácil acceso, de escaso formalismo, que vela de forma imparcial por sus derechos en sus relaciones con las casi ochocientas Administraciones Públicas navarras y sus organismos y con sus treinta mil empleados públicos, a los que supervisa.*

*El año 2010 ha sido el año que más quejas ha registrado la institución desde su puesta en marcha en el año 2001. Ha recibido 929 quejas –cuando hablaba de la cifra de 1100 me refería a las que se han tramitado, porque se recogen también quejas de años anteriores–. Indudablemente, una parte de este aumento de preocupaciones ciudadanas responde a la actual crisis económica, cuyos efectos desfavorables, lógicamente, llegan a todos los rincones y, de una u otra manera más o menos acusada, a todas las personas. El impacto de la crisis se ha reflejado en un mayor número, pero también en un distinto contenido de las quejas y de las consultas que los ciudadanos nos han presentado. Lo relevante en 2010 han sido las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con la consecución de un empleo estable, los asuntos sociales, las prestaciones públicas o la educación.*

*La materia de función pública ha supuesto el 15 por ciento del total de quejas. Me parece de interés señalar que los promotores de las quejas no son solo empleados públicos –los empleados públicos son muy activos ante la institución porque conocen muy bien su funcionamiento y los derechos que tienen, por eso son unos de nuestros clientes en ese sentido–, sino también ciudadanos que no son empleados públicos, que no tienen esta condición, que llegan a la institución preocupados por que las oposiciones, las pruebas selectivas gocen de pureza, gocen de limpieza y puedan asegurarles la competencia que ellos quieren en los procesos selectivos. El celo de los aspirantes trata de asegurar que la Administración convocante extrema las medidas que aseguren la imparcialidad, la transparencia y las garantías de objetividad de estos procesos.*

*Las recomendaciones del Defensor en esta materia tienen como objeto precisamente velar y reforzar esas garantías y controles públicos para asegurar que la selección del personal obedece a los principios constitucionales de igualdad, imparcialidad, transparencia, mérito y capacidad. La institución, como les decía, se muestra como un recurso efectivo, rápido y en tiempo para los participantes en las convocatorias que acuden a ella y aseguran con ello la igualdad de oportunidades y la prevalencia del mérito, y las decisiones que emitimos, que las efectuamos, lógicamente, de un modo ajeno y objetivo, aseguran la legalidad del proceso tanto para la Administración como para los interesados.*

*La segunda materia en número de quejas es educación, enseñanza. El porcentaje ronda el 12 por ciento del total. Y es el primer año en que la materia de educación alcanza esta destacada posición. Las quejas versan fundamentalmente sobre la admisión o inadmisión de alumnos en centros educativos, particularmente en centros educativos elegidos como primera opción, debido al mayor número de solicitudes que el de plazas ofertadas. También se presentan quejas sobre prestaciones educativas, en concreto sobre los servicios complementarios de transporte y comedor escolar y, asimismo, sobre la atención a alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales.*

*Las quejas en materia de bienestar social o asuntos sociales ocupan el tercer puesto, rondando casi el 10 por ciento, y se refieren en su mayoría a la renta básica, bien por la disconformidad con su denegación, bien sobre todo por la demora en su tramitación y concesión. Es preciso recordar aquí una vez más la importancia social de esta ayuda, y más en estos momentos, y, por tanto, la necesidad de tener en cuenta que los servicios que la gestionan deben contar con los suficientes recursos humanos y medios materiales para la concesión de esta ayuda con celeridad, así como la necesidad de buscar y articular un procedimiento más ágil para los casos de mayor necesidad individual o familiar.*

*También hemos recibido quejas relacionadas con la aplicación de la ley de la dependencia. En estas quejas se ha puesto de manifiesto la necesidad de que las valoraciones de las personas en situación de dependencia y la concesión de las ayudas se resuelvan de conformidad con el principio de celeridad, observando en todo caso los pla-*

*zos máximos establecidos en la normativa vigente, lo que exige la adopción de medidas precisas a tal efecto y, en particular, la aplicación de la Ley Foral 1/2011, aprobada en febrero por el Parlamento de Navarra.*

*El cuarto bloque de materias lo constituye ese grupo que llamamos quejas sobre la obligación de las Administraciones de informar, de resolver en plazo legal y de dar un trato adecuado y cortés a los ciudadanos. Han supuesto el 8,5 por ciento. Insistimos en que la Administración, si se pretende moderna y servicial, acorde con el siglo XXI que vivimos, tiene que respetar una serie de garantías básicas y de partida como son estas que he citado de informar, resolver en tiempo y prestar un trato adecuado a los ciudadanos. Por ello, no cejamos en demandar que se cumplan estos deberes legales de dar siempre una respuesta expresa a las peticiones y recursos de los ciudadanos, que se haga en un tiempo razonable y dentro del plazo máximo que se fije en las leyes, que no haya dilaciones indebidas ni formulaciones vagas y que siempre se guarde un trato deferente y cortés hacia el ciudadano.*

*En quinto lugar se sitúan las quejas relacionadas con el ejercicio de los derechos lingüísticos de los ciudadanos, fundamentalmente el euskera, materia en la que se ha registrado el 8,4 por ciento de quejas. La mayoría de estas quejas versa sobre el no uso del vascuence en las Administraciones Públicas. La institución continúa con su labor de velar para que se hagan efectivos los derechos que reconocen a los ciudadanos la Ley Foral del Vascuence y, en su desarrollo, las ordenanzas municipales.*

*El sexto lugar lo ocupan las quejas referidas a la sanidad. Están en el 7 por ciento. Han versado en su mayoría sobre los derechos de los usuarios del sistema sanitario público. La mayoría de ellas se refieren a las listas de espera para la atención especializada e intervenciones quirúrgicas y el segundo gran bloque a la denegación de prestaciones sanitarias y reintegro de gastos. En respuesta a las inquietudes que han puesto de manifiesto los ciudadanos en esta materia, cobra especial relevancia la reciente Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud, dirigida a garantizar los derechos y deberes de los usuarios, así como de los profesionales que desarrollan su actividad en el sistema sanitario público de Navarra.*

*Por ello, me parece debido reconocer la sensibilidad que ha mostrado el Parlamento de Navarra con la promulgación de esta ley y el reconocimiento de una tan importante tabla de derechos y, asimismo, de deberes para todos quienes participan en la gestión sanitaria pública y que permiten que esta mantenga la reconocida calidad de la que goza.*

*Por otro lado, también hemos insistido en la necesidad de revisar el catálogo de prestaciones sanitarias de Navarra, con el fin de adaptarlo a la realidad asistencial actual y así incluir prestaciones relacionadas con las llamadas enfermedades raras y, en su caso, excluir o sustituir prestaciones que han podido quedar obsoletas por los avances técnicos o médicos. No estamos diciendo que se destinen muchísimos más recursos económicos a la Cartera de Servicios, sino que esta se actualice y que responda a las necesidades de hoy, porque ha habido distintas técnicas o distintas enfermedades que no están contempladas o que han quedado obsoletas, como decía.*

*Al resto de materias no me voy a referir porque no alcanzan el 5 por ciento del total de las quejas presentadas.*

*Por lo que se refiere a las Administraciones Públicas de Navarra destinatarias de las quejas, las quejas se dirigen en su mayoría, como es lógico, por su dimensión y ámbito de competencias, a la Administración de la Comunidad Foral y a sus organismos públicos. El 54 por ciento se dirigen al Gobierno de Navarra y alrededor del 30 por ciento a las entidades locales de Navarra.*

*Los departamentos que más quejas reciben son los de Educación, Salud y Asuntos Sociales.*

*Por entidades locales, las que recibieron más quejas fueron Pamplona, Tudela, Barañáin, Estella y la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona.*

*En un 9 por ciento las quejas afectan a la Administración del Estado o a otras comunidades autónomas, y por ello las remitimos al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales o al comisionado autonómico que corresponda. En estos casos lo que hacemos es ayudar, asesorar y orientar al ciudadano y darle traslado de su queja con toda la prontitud que podemos y hacer un seguimiento de cómo evoluciona la respuesta a esa queja.*

*El año 2010 también se ha caracterizado por el elevado número de expedientes de queja que hemos gestionado. Ya he dicho que han sido 1150 y que a las 929 presentadas se suma la tramitación de 221 quejas de años anteriores. De este total de quejas, admitimos el 82,5 por ciento, es decir, ocho de cada diez pasan el filtro inicial, una, la novena, se remite al Defensor del Pueblo, y la décima normalmente cae porque entra dentro de alguna de las causas de inadmisión que establece la ley foral que regula la institución.*

*A su vez, de estas quejas admitidas, hemos estimado total o parcialmente el 60 por ciento. Ello sitúa el parámetro de estimación en mayores niveles que en años anteriores y nos da idea de la cada vez mayor precisión con que los ciudadanos exponen los problemas que les aquejan y el fundamento que estos tienen.*

*En los casos en que, tras oír a la Administración y estudiar en profundidad la queja, no hemos apreciado una actuación incorrecta, se ha informado y asesorado detalladamente a los ciudadanos de las razones por las que no se ha considerado necesario dirigirnos a la Administración y formularle una sugerencia o recomendación. De este modo, y a pesar de las discrepancias que puedan tener los ciudadanos respecto de la actuación de la Administración, lo que hacemos es informarles de que sus derechos no han sido vulnerados, intentamos transmitirles cierta tranquilidad y evitarles pérdidas de tiempo y gastos innecesarios en una defensa judicial de pretensiones que, a nuestro juicio, tendría pocos visos de prosperar. Es decir, hacemos también una labor de prevención para posibles conflictos.*

*Resulta también oportuno señalar que los plazos de tramitación se sitúan en una media de setenta días y medio. Quiero llamar la atención de sus señorías respecto de este dato de breve tiempo de tramitación, que contrasta con los plazos de dos años o más de los juzgados de lo contencioso-administrativo para el caso de que estas quejas se hubieran planteado por la vía judicial.*

*Con motivo de las quejas, durante el año 2010 hemos emitido doscientas setenta y una resoluciones y trescientas cuarenta y cuatro recomendaciones. Digo con motivo de las quejas porque antes hablaba de cuatrocientas y pico, pero es con motivo de todo el conjunto. Lo que más hacemos es recordar a la Administración su cumplimiento de deberes, formularle sugerencias, algunas de ellas normativas, y también recomendaciones cuando vemos que se ha podido vulnerar algún derecho. En ese caso, hacemos una recomendación sobre cómo se debería actuar.*

*Como sus señorías conocen, la función de la institución no se limita solo a recibir las quejas y examinarlas, sino que también realiza, con una dimensión más positiva, propuestas de mejora de los servicios públicos o de actuación de las Administraciones Públicas para incrementar la calidad del servicio que recibe el ciudadano o para facilitar el ejercicio de sus derechos constitucionales. De este modo, bien a través de las propuestas o de las actuaciones de oficio, se ofrecen sugerencias y recomendaciones a los poderes públicos y se potencia la función proactiva de la institución.*

*Voy a referirme únicamente a algunas de estas recomendaciones, sugerencias y recordatorios.*

*En materia de asuntos sociales, hemos insistido en la necesidad de resolver las solicitudes de renta básica en el plazo establecido en la normativa. Que las ayudas a la dependencia se resuelvan y paguen sin dilaciones indebidas. Que se continúen, fuera del periodo lectivo, tratamientos de estimulación a niños con parálisis cerebral. Que se preserve el derecho de los menores en situación de desamparo a mantener relaciones con su familia. Que se cree y desarrolle el registro de parejas estables de Navarra. Que se mejoren las condiciones de accesibilidad de la estación de autobuses de Pamplona para personas con discapacidad visual y auditiva, y, en concreto, que se atiendan los requerimientos técnicos especificados por la ONCE y la asociación Eunate, que son las afectadas y las interesadas. Que se controlen las cláusulas generales de los contratos de seguro con el fin de erradicar prácticas abusivas o discriminatorias respecto a las personas con sida.*

*En educación, que se adopten medidas para hacer posible que el alumnado afectado por dislexia pueda recibir apoyo especial durante todo el periodo educativo. Que se considere el transporte escolar como parte del proceso educativo de los alumnos con discapacidad intelectual y, en consecuencia, se financie íntegramente, así como que se les subvencione el comedor escolar. Que se establezcan mecanismos que aseguren, en los procesos de admisión de alumnos, la escolarización de gemelos en el mismo centro educativo. Que se abra un debate sobre la carga de las tareas escolares y su conciliación con la vida familiar. Que se impulse el proyecto educativo que permita que los menores del centro residencial educativo terapéutico de Zandueta reciban educación reglada. Que se establezcan medidas efectivas para la detección precoz del trastorno de déficit de atención. Que se mejoren algunos aspectos de la convocatoria general de becas para enseñanzas medias y universitarias y, en concreto, que se apoye más a las familias numerosas y que no se descuente del importe de la ayuda concedida el premio por matrícula de honor. Que se corrijan las deficiencias advertidas en la matriculación* on line *en la escuela oficial de idiomas de Pamplona.*

*Que se garantice el derecho del ciudadano a recibir la atención sanitaria especializada en los plazos establecidos. Que se actualice el catálogo de prestaciones sanitarias vigente en Navarra. Que se avance en la extensión del sistema de receta electrónica, posibilitando su elección por los pacientes. Que se dé una atención interdisciplinar a los síndromes de la fibromialgia y la fatiga crónica. Que no se excluya de los tratamientos de fecundación in vitro a mujeres que ya tienen un hijo. Que se garantice, en los casos de infertilidad, un tratamiento en unos plazos de tiempo razonables. Que se mejore la atención a la salud mental infanto-juvenil.*

*Que en la zona vascófona los impresos oficiales que se hallan a disposición de los ciudadanos estén editados también en euskera. Que especialmente en la zona mixta se rotulen los carteles indi-*

*cativos de las localidades navarras conforme a la toponimia oficial aprobada por el Gobierno de Navarra. Que en las convocatorias de plazas se proceda a valorar el euskera como un mérito propio cuando no haya sido fijado como requisito en la plantilla orgánica, en los términos de la Ley Foral del Vascuence.*

*Y, finalmente, que se convoquen procedimientos de ingreso en las Administraciones Públicas de Navarra para personas con capacidad intelectual límite.*

*En general, el porcentaje de aceptación por las Administraciones Públicas de Navarra de las recomendaciones y mediaciones que hemos efectuado ha sido alto. En su conjunto, más del 86 por ciento de las actuaciones realizadas con motivo de las quejas de los particulares han sido aceptadas por las Administraciones destinatarias o se han abierto vías de solución para los promotores de las quejas.*

*Por otra parte, son casi inexistentes los casos en los que las Administraciones no contestan a las solicitudes de información que se remiten desde el Defensor. Tan solo hubo tres casos en los que la Administración Pública supervisada no contestó a la recomendación formulada, pese a los requerimientos efectuados. Y tan solo en uno la Administración implicada negó la legitimación de la institución para llevar a cabo su función supervisora por encontrarse la cuestión planteada pendiente de decisión del Tribunal Administrativo de Navarra.*

*La institución no se ciñe solo a recibir quejas de los ciudadanos, como he dicho antes. También inicia, cuando lo considera oportuno, actuaciones o investigaciones de oficio con las que se dirige motu proprio a las autoridades en asuntos de interés público. Así lo hemos hecho en cuarenta y cinco ocasiones, que representan un 50 por ciento más que en 2009. De estas actuaciones, veintitrés se han dirigido a comprobar que se garantizan en las dependencias municipales los derechos de las personas detenidas, continuando la labor realizada en 2009, cuando se actuó respecto a las dependencias de la Policía Foral.*

*Por otro lado, seis de estas actuaciones se relacionan con los asuntos sociales, en particular, con la atención a la discapacidad y con la prestación de la renta básica.*

*En lo que se refiere a la renta básica, las actuaciones de oficio han tenido por objeto mejorar los requisitos de acceso a esta prestación y agilizar su concesión para evitar la dilación en su pago, máxime en los casos en los que la situación de los solicitantes es de necesidad extrema.*

*También hemos recogido propuestas de los ciudadanos para mejorar los servicios públicos. Aquí, como decía antes, hemos conformado un mecanismo de participación ciudadana que pueda vehicular iniciativas y propuestas de los ciudadanos para mejorar la legislación o el funcionamiento de los servicios públicos que tal vez, de otro modo, no llegarían a los órganos competentes o no serían siquiera respondidas.*

*Las cuarenta y siete propuestas ciudadanas que nos han llegado han sugerido mejoras, entre otros ámbitos, en educación, asuntos sociales, protección del menor, vivienda o salud. Por ejemplo, en materia de discapacidad, se planteó la necesidad de modificar el Plan Integral de Atención a las Personas con Discapacidad 2009-2012, de modo que las personas con discapacidad no pasen de modo automático, por el hecho de cumplir los sesenta y cinco años, a un centro residencial para personas mayores y puedan continuar en el centro en el que se encuentran, que ya forma parte de su entorno y de su propia forma de vida. En vivienda se propuso incrementar las viviendas en régimen de alquiler. Y en salud se propuso mejorar la atención a la salud mental infanto-juvenil.*

*Por lo que se refiere a los informes especiales elaborados por la institución y presentados al Parlamento de Navarra, fueron tres. Dos a iniciativa de la institución, si bien uno de ellos recogía el interés de un grupo parlamentario, mostrado durante una comparecencia ante esta Comisión, como fue el de la Administración de Justicia en Navarra y las quejas presentadas por los ciudadanos en esta materia. El otro versaba sobre la conveniencia de elaborar una ley foral de los derechos y deberes de los ciudadanos y ciudadanas de Navarra que recogiera y extendiera a los navarros los llamados derechos estatutarios, esto es, los derechos que vienen recogiendo las más recientes reformas de los estatutos de autonomía. El tercer informe fue elaborado por encargo del Parlamento de Navarra y se refirió a los derechos lingüísticos de los ciudadanos en relación con el euskera.*

*Además, el 29 de diciembre de 2010 la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra acordó solicitar a la institución la elaboración de un informe para analizar cuál es la situación efectiva de los derechos lingüísticos de los ciudadanos en relación con la Administración digital de la Comunidad Foral de Navarra, informe que pretendo culminar durante este año y presentar seguidamente al Parlamento de Navarra.*

*Una de las funciones más importantes que tiene el Defensor del Pueblo es la de actuar como un servicio de atención a las consultas que los ciudadanos le hacen en cuanto al mejor ejercicio de sus derechos públicos. Con esta función se orienta a cientos de ciudadanos sobre cuáles son los derechos públicos que el ordenamiento jurídico les reconoce y a cómo ejercerlos debidamente, así como adónde deben dirigirse para hacerlos efectivos o cómo recabar su amparo. Esta función per-*

*mite evitar, en muchas ocasiones, como ya he comentado, quejas o litigios posteriores de los ciudadanos con las Administraciones pues logran hacerles ver el porqué de las cosas o cómo un determinado acto de la Administración no es ilegal o lesivo de derechos aun cuando se pueda disentir del mismo.*

*Las consultas que atendimos fueron 1506 y suponen un incremento del 39 por ciento respecto del año 2009. La mayoría de las consultas presentadas se han referido a prestaciones de ayudas a personas sin recursos económicos, a la función pública y a la educación. Y del mismo modo que en el caso de las quejas, el contenido de las consultas ha estado bastante relacionado o muy relacionado con la crisis económica.*

*En el año 2010, al igual que en años anteriores, se solicitó de los ciudadanos y ciudadanas su opinión sobre el funcionamiento de la institución. La valoración se llevó a cabo mediante encuestas anónimas a las personas que durante el año presentaron una queja. Se recibieron 211 encuestas y el resultado es que seis de cada diez encuestados calificaron como útil o muy útil la intervención del Defensor del Pueblo para la solución de su problema. Lógicamente, quien no ve amparada su queja opina que la institución no les ha sido útil, esto es de lo más humano. Ocho de cada diez encuestados manifestaron estar de acuerdo en todo o parte con la decisión adoptada por el Defensor. Ocho de cada diez ciudadanos recomendarían a otra persona acudir a la institución. La media de valoración de los ciudadanos se sitúa en un 7,6. La moda, el valor más frecuente, es el ocho, seguida del diez. Y, prácticamente, ocho de cada diez ciudadanos valoran la intervención de la institución con una nota comprendida entre ocho y diez.*

*Para concluir, quiero agradecer a los ciudadanos y ciudadanas la confianza que depositan en el trabajo que realizamos y el valor que nos aportan; a las Administraciones Públicas su actitud positiva hacia la función que nos corresponde; al Parlamento de Navarra, a los grupos, a sus miembros y a su personal, su apoyo, confianza y respaldo en todo momento; y a las personas que trabajan en la institución su trabajo, su responsabilidad profesional y su amabilidad con quienes se nos acercan.*

*Este es el resumen del informe anual correspondiente a 2010, en el que hemos intentado plasmar los aspectos más significativos de la actividad de la institución, informe que espero que pueda serles de utilidad, tanto al Parlamento de Navarra como a las Administraciones Públicas en sus distintas actividades.*

*No me queda sino ponerme a su entera disposición para aclarar o concretar las cuestiones que consideren oportunas y para tratar de responder las preguntas o reflexiones que tengan a bien formularme.*

*Y les pido disculpas si la intervención ha sido excesiva en datos, en tiempo, pero tal vez esta primera comparecencia ante la nueva Comisión de Régimen Foral obligaba a detallar un poquito mejor nuestra actividad. Muchas gracias a todos por su atención. Eskerrik asko berriz, denei zuen arretagatik.*

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Muchas gracias, señor Enériz. Esta Presidencia quiere manifestarle que le agradece la claridad y la concisión de informes que suelen ser prolijos y que ayudan a un buen debate de los grupos parlamentarios que, evidentemente, ahora tienen la palabra para dar su opinión respecto a lo que acaban de escuchar.*

*Tiene la palabra, por Unión del Pueblo Navarro, el señor Rapún.*

SR. RAPÚN LEÓN: *Gracias, seños Presidente. Señorías, buenos días. Quiero saludar y dar la bienvenida, en primer lugar, al señor Defensor del Pueblo, señor Enériz, y a sus acompañantes, miembros de su oficina.*

*Como siempre, como anualmente es norma en esta Cámara, el informe, una vez más, es exhaustivo en los datos, lo cual viene a confirmar, de alguna forma, el trabajo que esta oficina viene haciendo durante el año en defensa de los derechos de los ciudadanos. Por eso también quiero aprovechar mis primeras palabras para felicitarle por ese trabajo, por esa cantidad de expedientes que a lo largo del año tramitan pues es la forma que tienen los ciudadanos de valorar de una manera directa la Administración Pública, todas las Administraciones Públicas, esas más de ochocientas entidades públicas que tenemos en Navarra, y, de alguna forma, marcan, aunque sea estadísticamente, cuál es la prioridad de las quejas de nuestros ciudadanos.*

*No voy a entrar en un análisis pormenorizado de la estadística porque, al final, el informe se convierte también en un ejercicio de estadística, si bien hay que analizar las causas y las razones por las cuales todo el tema de las quejas de la Función Pública ocupan el primer lugar y otras ocupan el último lugar. Esto da idea de los momentos en los que nos encontramos, y aquí viene mi primera pregunta, porque llama la atención la afirmación tan profunda que hace a lo largo del informe y a lo largo de todos sus capítulos, desde el primero hasta el último, lo hemos leído y lo hemos analizado; habla de la crisis económica. La crisis económica, de alguna forma, está incrementando el número de quejas; de hecho, este año han aumentado con respecto al año anterior. Y mi pregunta es: ¿en qué sentido la crisis económica coadyuva*

*a que haya más quejas?, ¿porque los ciudadanos entienden en todo el elenco de relaciones que tienen con la Administración Pública que la crisis económica está mermando de alguna forma sus derechos?, ¿qué tipos de derechos económicos? ¿O bien es porque, de alguna forma, también se incrementa una mayor conciencia social de que la institución del Defensor del Pueblo es una institución que, de alguna manera, garantiza los derechos que los ciudadanos tienen ante las Administraciones Públicas?*

*Y, después, una segunda cuestión que nos ha llamado poderosamente la atención es por qué hay algunas entidades públicas, como Ayuntamientos, que se niegan a colaborar con el Defensor del Pueblo cuando está reconocido por ley que deben colaborar.*

*Y, finalmente, quiero animarles a que sigan en esta tarea y en esta labor, defendiendo los derechos de los ciudadanos y que sigan atendiéndoles, como, de hecho, lo están haciendo, a tenor de todos los datos estadísticos que nos relaciona en su largo informe. Y, simplemente, espero una contestación a esas cuestiones. Gracias.*

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Muchas gracias, señor Rapún. Tiene palabra, por el grupo parlamentario socialista, la señora Arraiza.*

SRA. ARRAIZA ZORZANO: *Muchas gracias, señor Presidente. Buenos días, señoras y señores Parlamentarios. Egun on. Y muchas gracias al señor Enériz y a los miembros de la institución del Defensor del Pueblo no solamente por el informe sino por el trabajo que, a lo largo del año, realizan en esta labor de dar cobertura o hacer que se hagan efectivos los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.*

*Como siempre, el informe es muy prolijo. Además, usted ya nos indica la cantidad de consultas, de quejas y de reclamaciones, que reciben pero me gustaría hacer un par de valoraciones. Una en la misma línea en la que la ha hecho el señor Rapún, que indica, como es obvio, que la mayor parte de los ciudadanos en este momento tienen como preocupación fundamental la situación económica y, por lo tanto, cuestiones relativas al empleo, que es uno de los factores de inclusión social más importantes que tenemos en nuestra sociedad. Precisamente, la carencia de empleo puede en muchas ocasiones llevar a las personas hacia la vía de la exclusión. Pero parece que esas preocupaciones se materializan en otros ámbitos, que son el de los asuntos sociales o el de la educación. A mí me gustaría que hiciera una reflexión sobre esa cuestión.*

*Otra reflexión es que quizás los ciudadanos tienen bastante –digamos– interiorizada la idea de tener garantizados sus derechos, porque si vemos las quejas que hay, por ejemplo, sobre educación y tenemos en cuenta que en Navarra rondarán los 130 000 o igual más los alumnos y alumnas que hay en los diferentes niveles universitarios, que haya este número de quejas significa que el sistema funciona con relativa normalidad y que, lógicamente, cuando alguien ve, de alguna forma, que su situación está recibiendo un trato inadecuado es cuando se dirige a su institución. Y digo la educación porque en sanidad todos somos potenciales usuarios del sistema sanitario, pero, aunque todos somos potenciales usuarios, está muy bien que no todos tengamos que estar, como los alumnos en las aulas, 365 días al año haciendo uso de ese servicio, que está muy bien que lo usemos menos, y, sin embargo, las cifras se aproximan mucho, quizá por la importancia que tiene el elemento salud en la vida de las personas. Y, desde luego, lo que tiene que ver con los asuntos sociales y la renta básica, precisamente por la situación económica y por todo lo derivado de la posible exclusión social, es lógico que haya tenido un aumento. Y, sin duda alguna, también están todos los contenidos relativos a personas que tienen dificultades, bien por enfermedad, bien por discapacidad. Esta sociedad va dando pasos agigantados en muchas ocasiones, pasos rápidos, pero la sociedad siempre corre más que aquello que pueden hacer las Administraciones, y las necesidades de los ciudadanos, las dinámicas de la propia sociedad van más deprisa y es lógico que muchas veces no se haya podido dar respuesta a nuevas necesidades que surgen y que se crean. Por tanto, creo que las quejas están muy ceñidas, muy centradas a necesidades de los ciudadanos, y esto está bien, que no sean quejas que pongan, digamos, en entredicho lo que puede ser el aparato que, de alguna manera, nos protege, aunque, en algunos casos, pueda ser más evidente, como, por ejemplo, en las quejas relativas a acceso a la función pública, en las cuales ya estamos diciendo que queremos un marco que sea transparente.*

*Y me ha parecido muy interesante también que estime que la institución Defensor del Pueblo es una institución que los ciudadanos entienden como un elemento de participación ciudadana en el que sus reflexiones, sus quejas o sus propuestas de mejora hacia las Administraciones Públicas tienen una buena respuesta. Creo que la participación es un elemento que en nuestras democracias debe ser impulsado, debe ser profundizado en ese ámbito y todas las Administraciones Públicas, usted también como institución pública, pueden dar pasos y abrir caminos en ese sentido, que parece interesante.*

*Creo que no tengo ninguna precisión más que hacerle. Su informe siempre es exhaustivo, los informes temáticos que presenta también suelen proveer de muchísima información para poder desarrollar la labor política.*

*Y les agradezco, por tanto, el trabajo que realizan. Les animo a que lo sigan haciendo y a que de aquello que se desprende tanto de las quejas como de las propuestas de los ciudadanos puedan dar ideas, puedan hacer propuestas que mejoren nuestro sistema democrático y nuestro sistema de bienestar, en este caso, referido al ámbito de la Comunidad Foral de Navarra. Muchas gracias, mila esker.*

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Muchas gracias, señora Arraiza. Tiene la palabra, por el Grupo Parlamentario de Na-Bai, la señora Pérez.*

SRA. PÉREZ IRAZABAL: *Egun on, eskerrik asko. Si me lo permiten, antes de empezar con lo que es el tema que hoy tenemos sobre la mesa querría recordar que hoy es el Día Internacional contra la Explotación Sexual y la Trata de Personas, ya el Parlamento ha aprobado una resolución al respecto y aunque ayer, a pesar de ser el último jueves del mes, no salimos a concentrarnos con el tema en contra de la violencia de género, hoy quería tener en mente a todas estas mujeres asesinadas y, por supuesto, a todas las víctimas de la trata y de la explotación sexual. Era solo ese pequeño recuerdo a todas estas mujeres y niños y niñas.*

*Una vez dicho eso, entro en el asunto que hoy tenemos sobre la mesa. Por supuesto, como siempre, les felicito y les agradezco la información y el informe que nos dan. Ante este informe, yo, personalmente, he sentido las dos caras de la moneda. Por una parte, la alegría de ver que el número de quejas aumenta en el sentido de que da la sensación de que la institución va cogiendo cada vez más fuerza, de que la sociedad cada vez es más consciente de que tiene un modo de canalizar sus sensaciones, sus desacuerdos o sus posibles vulneraciones de derechos ante la Administración, modo que a las personas se les hace más sencillo que recurrir a caminos más administrativos. Y, en ese sentido, debemos felicitarnos de la fuerza que esto está cogiendo. Y les felicito, por supuesto, no solo porque ha aumentado el número de quejas, sino porque ha aumentado la efectividad ante las mismas y el número de respuestas dadas en el mismo tiempo.*

*Pero la otra parte de la moneda es que no es casualidad que tengamos más quejas. Como bien han dicho los que me han precedido en el uso de la palabra, no es casualidad la época que vivimos de gran crisis, se refleja en todo el informe. Es una situación en la que podemos tener a veces la sensación de que todo vale o de sálvese quien pueda, y ante ese sálvese quien pueda la gente puede sentir sus derechos, de alguna forma, vulnerados, y entonces coincido en muchas de las apreciaciones que se hacen a lo largo del informe de la necesaria prevención. Se habla de prevención en el caso de protección a menores, de protección a personas de la tercera edad, de protección, en general, a todos aquellos grupos de personas que se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad.*

*Hay un tema que en otros informes se ha visto reflejado y ahora no se ve reflejado, el de los menores extranjeros acompañados, y no se refleja, evidentemente, porque no tenemos en Navarra menores extranjeros no acompañados. Claro, no los tenemos por algo, y como el señor Defensor del Pueblo en más de una ocasión se ha mojado con ese tema, me gustaría saber qué opina de que sigamos sin tener en estos momentos menores extranjeros no acompañados en nuestra Comunidad. Ya sé que quizá no es el mejor momento para decir: con todo lo que ha caído, que encima tengamos más. Pero es que no cae solo aquí, cae en todos los sitios. Y los menores extranjeros son uno de estos grupos que tienen especialmente una situación de gran vulnerabilidad.*

*Ya que he empezado con las felicitaciones, quería que nos felicitáramos también los grupos políticos, porque como normalmente no nos felicita nadie, pues he dicho: voy a felicitarles yo, en el sentido de que cuando he visto las propuestas de mejora que hace la ciudadanía, hay varias propuestas que tienen que ver mucho con las propuestas que a veces presentamos los grupos políticos en esta Cámara. Y, en ese sentido, he pensado: no estamos tan lejos, como a veces se nos hace ver o incluso nos vemos nosotros mismos.*

*Entre las cuarenta y siete propuestas –evidentemente, no puedo hablar de todas ellas–, me ha alegrado ver la necesidad de mejorar la salud mental infanto-juvenil, porque hemos peleado mucho desde esta Cámara, desde el Defensor del Pueblo, desde la sociedad, y veo que se van dando pasos. Vale la pena que, aunque tenga que aparecer en el informe durante cuatro años seguidos, al final se consiga mejorar. Ya sé que a veces soy monotemática, pero veo la presencia del vascuence en medios de comunicación y licencias de radio y televisión, y digo: hombre, mira, parece que no solo somos algunos grupos los que hablamos de este tema.*

*O cosas como otro tema que presentó este grupo, que me parece de especial importancia, y que es la situación de empleados del hogar. Yo en su momento hablé de personas en el empleo doméstico, pero recordemos que en su mayoría son mujeres.*

*Y creo que son pequeñas pinceladas, pero reflejan que no siempre estamos tan lejos como se quiere hacer ver.*

*Hay cosas de segundo orden, como puede ser la comprobación de la normativa de igualdad en los textos normativos, y me ha sorprendido ver que*

*aquí también aparece. Es un tema que en muchas ocasiones saco a relucir, y aunque ahora hay preocupaciones tan grandes, es cierto que estamos viviendo una época de gran crisis, no se nos pueden olvidar cosas tan importantes como la igualdad entre hombres y mujeres.*

*Entre las cuarenta y cinco actuaciones de oficio, aparecen muchas que van encaminadas a mejorar servicios, habla usted también de mantener el modelo de financiación en salud, pero hay dos que quiero destacar. Una es por empecinamiento de esta Parlamentaria. Cuando habla de la necesaria formación en derechos de la población inmigrante, he visto que hay una alusión a la educación de carácter cívico de la población inmigrante, y también de los que estamos aquí al respecto. Todo eso lo quería destacar. Y también el buen trato. Usted habla de seguir un poco con lo que el año pasado empezó con la Policía Foral y ha seguido con las Policías Municipales, y cuando en este Parlamento se presentan en ocasiones iniciativas respecto al buen trato, hay grupos que enseguida lo toman como un ataque, y yo quiero volver a decir que no es un ataque, sino una defensa de los buenos tratos. Y me alegro de que usted coincida en ese sentido.*

*Para acabar, quiero hacer una pequeña reflexión y tres preguntas. Una reflexión en el sentido de que ahora, con todo lo que oímos hablar de efectividad y de necesidad de ir cerrando instituciones, yo tenía cierto temor de oír palabras hoy aquí en ese sentido, me alegro y me ha tranquilizado no oír nada de eso ni por parte de UPN ni del PSN.*

*Quiero mostrar la opinión de este grupo en el sentido de que creemos totalmente necesario mantener la institución por la cercanía, por la justicia social que ejerce, porque se ha mostrado efectiva, porque, además, en muchas ocasiones ha pedido más trabajo sin pedir nunca más dinero. Le animamos en ese sentido.*

*Y aquí van las preguntas. Cuando ustedes hacen recomendaciones y estas recomendaciones son aceptadas, luego hay un seguimiento para ver si, realmente, se llevan a cabo o si se quedan en papel mojado. ¿Hay una comparación con el papel del Defensor del Pueblo en otras comunidades, sobre las quejas, sobre la resolución, sobre el papel de las Administraciones ante el Defensor del Pueblo?*

*Y, por último, aparte de los derechos lingüísticos, ¿tiene la institución previsto hacer algún informe especial este año o no? Eso era ya curiosidad pura y dura. Nada más y muchas gracias.*

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Muchas gracias, señora Pérez. Por el Grupo Parlamentario de Bildu-Nafarroa, el señor Ramírez tiene la palabra.*

SR. RAMÍREZ ERRO: *Eskerrik asko, Mahaiburu jauna. Egun on guztioi. Ararteko Jauna, eskerrik asko, etortzeagatik. Gracias por comparecer ante esta Comisión y explicar y dar cuenta de lo que es el informe anual que puede servir o puede servirnos a todos para analizarlo desde dos vertientes. En primer lugar, para tener información, para que los Parlamentarios, los representantes de la ciudadanía tengamos información sobre cuáles son las cuestiones que estamos haciendo mal o que requieren una mejora inmediata. Por otro lado, para hacer una reflexión propia sobre el funcionamiento de la institución del Ararteko. Estamos ante una institución joven, de once años de vida; una institución que ha ido en progresión, que, lógicamente, como toda progresión y desde que surgió, ha tenido que ir evolucionando y, por lo tanto, se puede realizar también una reflexión en dos sentidos, en el sentido de qué es lo que la realidad de la sociedad navarra nos está transmitiendo a través de sus quejas al Defensor del Pueblo de Navarra y también en el sentido de cuáles son los ámbitos de mejora que la institución tiene que ir desarrollando, porque en esta vida, como en todas las cosas, se va aprendiendo del ensayo y del error. Se cometen fallos, se cometen errores, esos suelen ser y deben ser anticipos de los aciertos, y, en ese camino, todos tenemos que aportar, sin exclusiones, más allá de estratégicas dialécticas, porque todos al fin y al cabo vivimos en esta sociedad y todos tenemos que aportar en este sentido.*

*Por ello, a nosotros nos parece un informe muy significativo, que aborda las áreas fundamentales de la inquietud social que en estos momentos existe. Creemos que es fundamental que la institución ponga todos los medios para no resultar anacrónica y fomentar una imbricación social en la realidad de la ciudadanía, en la realidad de lo que la gente, las personas, los hombres y las mujeres de nuestro pueblo están atravesando, y creemos que va a tener que prestar más atención y quizás dotarse de más medios, porque estamos en una situación de crisis económica en la que desde las Administraciones se están promoviendo situaciones de absoluta excepcionalidad. Por ejemplo, ayer teníamos un Pleno en el que se facultaba al Gobierno de Navarra a modificar unilateralmente los contratos, efectivamente, eso es una excepcionalidad, y también hemos sabido a través de la prensa que se están produciendo determinados recortes en ámbitos sensibles para garantizar los derechos de la ciudadanía: derechos sociales, educación, sanidad. Y no me cabe la menor duda de que esa situación de excepcionalidad va a generar – y no entro a hacer una valoración política, ya se sabe cuál es el posicionamiento del grupo al que represento– una serie de quejas y la institución del Ararteko tendrá*

*que poner los medios suficientes para que puedan canalizarse con la debida agilidad.*

*Asimismo, en este sentido, nosotros hemos echado de menos, señor Ararteko, señor Defensor del Pueblo de Navarra, una implicación en otra realidad que estamos atravesando, porque una de las funciones constitutivas del Ararteko es garantizar los derechos de la ciudadanía, y este mismo año –estamos hablando del informe de 2010– ha habido un riesgo evidente de trasgresión de los derechos fundamentales de la ciudadanía en materia de derechos activos y pasivos al sufragio. Y hemos echado de menos una manifestación o un posicionamiento público sobre todo cuando vemos que sus homólogos sí que se han manifestado, sí que han hecho una valoración al respecto.*

*Por lo tanto, le animamos a que aquellos aspectos, aquellos ámbitos que por a, por b o por c no han sido susceptibles de ser atendidos con la debida dedicación por parte del Ararteko en este momento se abran y se doten de la debida luz sin complejos, sin vetos, sin exclusiones, desde la honestidad de quien siempre debe procurar poner en el primer punto de su actuación el respeto, la reivindicación de una sociedad avanzada en la que todos los derechos sean garantizados y sean respetados, y le pedimos que colabore también en este camino. Esa es una petición que le hacemos, porque, como usted sabe, estamos viviendo unos tiempos políticos ilusionantes, en los que puede que muchas vulneraciones de derechos que está sufriendo nuestro territorio, nuestra ciudadanía lleguen a su fin y, en ese sentido, también tiene que estar coadyuvando en ese camino y animando a que ese proceso se dé con la mayor rapidez posible.*

*Entrando en cuestiones concretas, leemos en su informe que ha habido actuaciones de oficio, y leo textualmente: en 2010 han sido un 45 o un 50 por ciento más que en 2009. Yo creo que las actuaciones de oficio son positivas, es decir, no solo tienen que recibir quejas sino también actuar proactivamente, ahora está muy de moda este término, y me parece que es necesario que ustedes también hagan ese ejercicio. De ellas, veintitrés se han dirigido a comprobar que se garantizan los derechos de los detenidos en dependencias municipales, continuando la labor realizada en el año 2009, en el que se actuó respecto de las dependencias de la Policía Foral. Yo le animo a que también lo haga en el caso de la Guardia Civil y de la Policía Nacional. Y le animo a que cuando acudan a la institución familiares de detenidos que han denunciado torturas e incluso en algún caso los tribunales han condenado y han fijado quiénes son los responsables de ese delito de torturas, usted los reciba y tramite sus quejas como una más, porque estamos ante una cuestión absolutamente preocupante, una vulneración flagrante de lo que son los derechos fundamentales que usted tiene el deber de proteger. Por ello le animamos a esa cuestión.*

*Voy a terminar con otra pregunta, y es la referida a los derechos lingüísticos de la ciudadanía. Ya se sabe políticamente cuál es la posición de este grupo parlamentario, es evidente. Nosotros creemos que toda persona, por el hecho de residir en esta tierra, tiene que tener derecho a expresarse, a vivir, a comunicarse, a educarse y a trabajar en nuestra lengua propia, el euskera, viva en el lugar que viva, sea de Tafalla, como yo, o sea de Lesaka. Si todos somos navarros, ¿por qué vamos a tener diferentes derechos? Pero, bueno, efectivamente, hay una ley, una ley que a nosotros no nos gusta, pero hay una ley, entonces, lo que tiene que hacer usted es procurar que esa ley se cumpla. Leemos que en el año 2010, ha habido setenta y ocho quejas. Eso demuestra lo inasequibles al desaliento que somos los euskaltzales, aquellos que defendemos el euskera, frente a la negación constante de la Administración,. Fíjese, costó seis años, cinco mociones y veinte preguntas parlamentarias que se rotulase en bilingüe ese edificio que está ahí y que es el Baluarte. Costó todo eso, pues todavía, inasequibles al desaliento, vamos a ir en defensa de los derechos lingüísticos y vemos que las setenta y ocho quejas suponen el 8,4 por ciento del total de las quejas recibidas.*

*En este sentido, hay otro organismo, que es Behatokia, cuya función y cuyo objetivo es velar por el respeto de los derechos lingüísticos de la ciudadanía, y, en este sentido, quisiera preguntar si tiene usted datos de cuántas quejas ha recibido Behatokia por estos motivos, porque habría que sumarlas, entiendo yo, para tener una idea general de cuántas actuaciones han existido en este ámbito, y si ustedes tienen algún órgano o alguna dinámica de reunión ordinaria o periódicamente establecida para abordar esta cuestión y tener información retroalimentada de todas las quejas, de todas las inquietudes, de todas las aportaciones, que seguramente también las habrá, y así se pueda analizar el tema desde una visión global y se puedan adoptar medidas más acertadas.*

*Por mi parte, nada más. Nosotros, por supuesto, consideramos que es importante progresar. Y, en cuanto a la existencia del Ararteko, fíjese, si nos dan a elegir entre si queremos que exista el Ararteko o, por ejemplo, los sesenta millones de euros que se dedicaron a un circuito, pues mire, nosotros no pedimos que haya unos cien Arartekos, nosotros creemos que comparando el gasto que supone el circuito con los cien Arartekos que se podrían hacer, yo creo que desde una perspectiva progresista no tiene ningún tipo de viabilidad mantener posturas que critiquen su no continuidad. Por ello, por lo que al grupo parlamentario Bildu-Nafarroa respecta, no tenga ninguna duda*

*de que nosotros apoyamos la existencia de la institución. Gracias.*

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Muchas gracias, señor Ramírez. Por el Grupo Parlamentario Popular del Parlamento de Navarra tiene la palabra el señor Villanueva.*

SR. VILLANUEVA CRUZ: *Muchas gracias, señor Presidente. Señoras y señores, buenos días. Señor Defensor del Pueblo y equipo, agradezco mucho su presencia aquí y el informe que nos han presentado que, efectivamente, es un informe absolutamente detallado y que demuestra claramente que ustedes hacen una buena labor y hacen un esfuerzo diario considerable para mejorar la calidad en la relación del ciudadano con la Administración y en la defensa que el ciudadano debe y puede hacer de sus derechos ante la Administración cuando siente que alguno de sus derechos se ha visto vulnerado.*

*Por lo tanto, sirvan estas primeras palabras de agradecimiento y de reconocimiento a su labor que, como digo, está perfectamente plasmada en el informe que nos ha detallado y que hemos podido estudiar en estos últimos días.*

*Más allá de esto, lo que tengo que decirle es que para nosotros el fondo del problema está en la propia existencia de la institución del Defensor del Pueblo, y me explico. Como digo, no vamos a cuestionar aquí la labor diaria que hacen, porque todos la hemos podido ver y la hemos podido escuchar de sus propias palabras, pero a nosotros lo que nos parece es que es precisamente la existencia de la institución que usted preside la que demuestra que algo se está haciendo mal en la Administración. A nosotros nos gustaría que la relación entre la Administración y el ciudadano fuera tal que no exigiera la existencia de una institución como la que usted preside.*

*No nos parece que sea un motivo de felicitación el hecho de que las quejas hayan aumentado en relación con el trabajo que ustedes realizan año tras año. Es verdad que unos pueden interpretar esto como un fortalecimiento de la institución; a nosotros lo que nos parece es que es un empobrecimiento de la calidad de la Administración y de los servicios que la Administración ofrece al ciudadano.*

*Por lo tanto, como decía antes, para nosotros es bastante evidente que si la labor que la Administración ejerce diariamente fuera la correcta no haría falta que existieran instituciones como la que usted preside. Por ello, nosotros, de una manera que creo que se me puede entender, lo que pedimos es que entre todos trabajemos para que la Administración mejore sus procedimientos, mejore sus garantías de cara al ciudadano, mejore su actitud y, en definitiva, para que la institución que usted preside progresivamente vaya perdiendo funciones, perdiendo atribuciones y tienda a la desaparición, pero, como digo, no lo hago con ningún sentido crítico respecto de la labor que usted realiza, sino para poner de manifiesto que lo que a nosotros nos parece que aquí falla es la propia realidad o la propia actitud, el propio trabajo que desde las Administraciones se está haciendo en ocasiones respecto a los ciudadanos. Por lo tanto, este grupo parlamentario va a trabajar activamente en las próximas semanas para presentar iniciativas que ayuden a que la Administración, como digo, preste un mejor servicio al ciudadano y para que progresivamente la oficina o la institución que usted dirige vaya perdiendo funciones y consigamos entre todos que la institución no tenga más labor que hacer en lo sucesivo.*

*Y, señor Ramírez, ni Defensor ni circuito. Muchas gracias.*

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Muchas gracias, señor Villanueva. Por el Grupo Parlamentario Izquierda-Ezkerra tiene la palabra la señora De Simón.*

SRA. DE SIMÓN CABALLERO: *Egun on, buenos días. Gracias, señor Presidente. Gracias, señor Enériz, por estar aquí hoy, gracias también a sus dos acompañantes. En primer lugar, quiero excusar la no presencia aquí del señor Nuin, a quien sustituyo hoy porque le ha sido imposible venir.*

*Voy a comenzar mi intervención discrepando del señor Villanueva. Desde luego, su intervención, señor Enériz, además de haberme parecido concisa y precisa, me ha convencido aún más de la pertinencia de la existencia de la institución que usted dirige, primero, como mecanismo de participación ciudadana, que en el informe que usted presenta queda justificado; en segundo lugar, por el trabajo de orientación que hace a la ciudadanía, además, en cierta medida, sobre la garantía de sus derechos públicos y civiles; y, en tercer lugar, porque vela de forma imparcial por los derechos de la ciudadanía, procedan de donde procedan. Por lo tanto, felicidades por la labor que ha desempeñado durante este año, y no es una felicitación protocolaria.*

*A mí me llama mucho la atención el número de quejas, que son doscientas veintiuna más, claro que en relación con toda la población navarra no es que sean demasiadas. Y no estoy de acuerdo con la interpretación o con la pregunta que hacía el señor Rapún, porque, desde mi punto de vista, sí que pone en evidencia la influencia que ha tenido y que tiene la crisis en esas quejas. ¿Cómo no va a ser una queja el empleo sostenible con treinta y ocho mil parados a fecha de hace unos meses? Lo de los servicios públicos y las prestaciones públi-*

*cas no me extraña. Yo creo que es un aspecto más que pone de manifiesto que esta crisis está afectando directamente a los servicios públicos básicos que se prestan a la ciudadanía, algo que nuestro grupo está denunciando en todas las ocasiones en las que este Parlamento nos ofrece la oportunidad de intervenir.*

*Por otro lado, voy a señalar las cuestiones de su informe, que son muchas, que a mí me han llamado más la atención. Respecto a la selección del personal, a la que creo que alguno de los Parlamentarios o Parlamentarias también ha hecho referencia, no me extraña que haya ciento cuarenta quejas, yo creo que es urgentísimo –nuestro grupo parlamentario ha presentado una moción al respecto– garantizar la transparencia en los procesos de selección y que se garantice que la selección se realice por mérito y capacidad, y no solo que se garantice, sino también que lo parezca, porque muchas veces, aunque el procedimiento sea así, al ciudadano no le parece que es de esta manera y a nosotros y a nosotras esto nos parece muy importante.*

*Respecto a la educación, ha hecho usted mención a la admisión y a la no admisión del alumnado y a las quejas que recibe en este sentido. Tampoco nos extraña. Llevamos años así, desde que se aplica la nueva normativa de escolarización en Navarra, producto de la aplicación de la última Ley General de Educación. Y digo que no nos extraña porque hay una normativa de admisión y una normativa que hace referencia a la zonificación, sobre todo en Pamplona y comarca que, desde luego, no garantiza una distribución equilibrada del alumnado entre los centros sostenidos con fondos públicos. No le voy a decir a usted que modifique la normativa de escolarización, solo faltaría, ni que usted fuera el Gobierno, lo diré en el órgano correspondiente en este Parlamento.*

*Respecto al bienestar social y a la renta básica, cómo no vamos a estar de acuerdo. Ese retraso pone a las familias en una situación aún peor que la que tienen.*

*Usted se ha referido a la obligación de la Administración de informar, resolver y dar respuesta y un trato adecuado a la ciudadanía, y eso, desde luego, también lo apoyamos. Yo creo que la Administración abusa de ese silencio administrativo que, aun siendo legal, desorienta muchísimo a la persona que recurre o que utiliza alguno de los mecanismos para reclamar sus derechos.*

*Estamos de acuerdo en cuanto al ejercicio de los derechos lingüísticos y de la aplicación estricta de la Ley Foral del Vascuence.*

*Y respecto a la sanidad y a las listas de espera especializadas y quirúrgicas, a usted tampoco le corresponde, por supuesto, pero de lo que sí se trata es de que este Parlamento haya escuchado lo que el señor Defensor del Pueblo acaba de exponer. Habrá que tomar medidas para reducir esa lista de espera que yo no entiendo cómo se puede hacer sin aumentar los recursos y prescindiendo, por ejemplo, de las operaciones que se hacían por la tarde en Ubarmin.*

*Respecto a la Administración Pública, más de lo mismo, quejas en educación, en salud, en asuntos sociales. Yo insisto, desde mi punto de vista, esto pone de manifiesto los recortes que se están realizando en servicios sociales, esos recortes que parece que no existen y no están en ningún sitio, pero que, desde luego, deben estar afectando.*

*Compartimos todas las propuestas que hace en relación con los asuntos sociales y la educación, especialmente respecto al tema de escolarización, también a la salud y al bilingüismo. Y nos alegramos mucho de que incluya en su informe la necesidad de hacer una normativa de ingreso en la Administración Pública especial para las personas que tienen una capacidad intelectual límite, porque lo que les pasa es que no pueden entrar en las convocatorias para las personas que tienen una dificultad, ya sea cognitiva o de otro tipo, de mayor nivel y cuando compiten con las personas, iba a decir normales, perdón, entre comillas, que tienen al cien por cien sus capacidades, se encuentran con que es prácticamente imposible conseguir una plaza.*

*A mí me ha ocurrido como a la señora Parlamentaria de Na-Bai, me ha dado alegría, y pena también. Pena al ver que el análisis que usted hace de la situación es terrible pero alegría porque coincide con nuestra forma de ver las cosas y, en ese sentido, entiendo que no vamos desencaminados.*

*Y le voy a hacer una recomendación, podríamos decir. Claro, yo no me atrevo a decirle a usted que haga nada, ya que no participa en el Gobierno, pero me gustaría o le agradecería que, según el informe que ha presentado, hiciera algunas recomendaciones respecto a las medidas que se podrían implementar, desde su punto de vista, para paliar estas situaciones de precariedad que usted ha descrito y que sufre gran parte de la ciudadanía navarra como consecuencia de la crisis.*

*Y, bueno, una vez más, le agradezco su intervención. Gracias.*

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Muchas gracias, señora De Simón. Para responder a las reflexiones, sugerencias y preguntas suscitadas por los portavoces de los diferentes grupos, tiene la palabra el señor Enériz.*

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Enériz Olaechea): *Muchas gracias, señor Presidente. Muchas gracias, señor Rapún, por sus palabras de apoyo al trabajo de la institución y*

*también por esas palabras de felicitación. Es verdad que el informe es estadístico, suelen ser un poco aburridos, tengo que decirlo, en su elaboración, pero esto es lo que exige la ley. La ley pide, y así lo hemos interpretado, que tienen que ser informes muy estadísticos, muy de recoger todo lo que se hace, sobre todo por parte de los ciudadanos y por parte de la institución dirigida a los ciudadanos. Ustedes verán que nunca contamos, a diferencia de otras muchas instituciones, la cantidad de actos protocolarios, institucionales y cosas que hacemos, el informe está dirigido a lo que viene del ciudadano y a lo que va al ciudadano, y poco más. Y lo hacemos no solo porque lo pide la ley, sino también porque tratamos de que el informe sea imparcial y sea transparente, cuestión muy importante en un órgano que es comisionado de todo el Parlamento, y que todo el Parlamento pueda, primero, ver esa imparcialidad y, segundo, ver con cierto reflejo objetivo de la realidad las cosas que el comisionado de todos está diciendo. Esa es la función y por eso muchas veces el informe es muy estadístico, porque no hay mejor cosa que un cuadro, un gráfico, una cifra o un porcentaje para dar idea de la dimensión.*

*Me preguntaba usted en qué se nota la crisis económica o qué cosas en concreto se podrían especificar. Lo hemos notado en las cuestiones de función pública, en la preocupación que tiene la gente pero no solo por los puestos de funcionario sino por cualquier situación de promoción en su trabajo o por contratos temporales, en la preocupación que tiene la gente por que el proceso sea lo más objetivo, imparcial, transparente que se pueda, es que hay una auténtica obsesión. No solo se muestra la lógica preocupación, sino que se añaden críticas exacerbadas y un sentimiento de angustia por si los tribunales o la propia Administración o las autoridades no son objetivas en esa selección.*

*¿Y eso por qué? Porque eso hace cuatro o cinco años no se notaba. Cuando yo empecé, eso no se notaba. Se nota que la gente quiere trabajar y quiere un trabajo lo más estable posible, lo mejor retribuido posible y con la mayor seguridad.*

*¿Dónde se ve también? En la renta básica. Ha sido exponencial. La renta básica se ha disparado y no solo hablamos de la demora en el tiempo, sino también de los criterios que se aplican para su no renovación, porque la renta básica se va prorrogando cada seis meses, lógicamente, la cifra presupuestaria es mayor pero las demandas van por encima de la cifra esa de treinta millones o cuarenta millones o no sé cuánto es ya. ¿34? Pues está muy por encima de esa cifra. Por lo tanto, tendrían que ver la angustia con la que llegan. O sea, la gente que va no es gente de un nivel adquisitivo altísimo, lógicamente, si no, no tendrían renta básica, son familias en una situación absolutamente angustiosa, que no tienen para pagar la comida ni el piso, que van a ser desahuciadas ese mes o el mes siguiente. Y la preocupación que nos entra es que algo no funciona –alguien tiene que decir esto así de claro– cuando es Cáritas quien está adelantando el dinero. Alguna medida hay que articular. Me preguntaba la señora De Simón por las medidas. Hemos dicho que hay que articular alguna medida para esas situaciones de emergencia social, pues la renta básica está ahí, actuando de una forma extraña; realmente, ya no sabemos qué cubre, si cubre la situación estructural de una familia o la situación de necesidad urgente de una familia. Algún sistema tiene que haber para atender esa demanda de una forma urgente e inmediata. Muchas veces no es la tramitación de la renta básica.*

*En las ayudas a la dependencia también se dispara el malestar de la gente porque así como antes la idea era buscar una residencia para la madre, para el tío, para el familiar que fuera, lo que está ocurriendo ahora, y eso está clarísimo, es que la gente se queda con el familiar y lo que pide es la ayuda a la dependencia. Y está cuidando al familiar durante mucho tiempo y no está recibiendo la ayuda por problemas que son muy complejos, el problema es de una complejidad terrible porque es una cadena en la que están desde el Ministerio de Economía y Hacienda, hasta el departamento, la saturación de los servicios, etcétera. Esta complejidad no justifica, no puede justificar esto para el ciudadano ni para los que estamos en este tema, aunque explica todo ese retraso, pero mientras tanto las familias están quedándose a los familiares y no los mandan a residencias, porque en las residencias privadas hay plazas, pero el importe está en los tres mil euros.*

*¿En qué se nota también? Pues en el cabreo –perdón por la expresión, pero es la más clara– a la hora de redactar las quejas. A mí no me gusta esa palabra, quejas, queda feo, parece que son quejicas. No, son sus preocupaciones, la forma en que transmiten los ciudadanos sus preocupaciones, cada vez tienen más. Muchas veces nos damos cuenta de que tienen muchísima confianza en el sector público, es increíble la confianza y el cabreo que tienen a la vez. Es contradictorio. Creen que les podemos arreglar las cosas y, sin embargo, vienen con un rebote y se van con una decepción. Algunos se van cabreados cuando no resuelves, pero se van decepcionados diciendo que esto falla. Eso cuanto mayor es la crisis más se va notando, y creo que ese es un factor de eso del desapego; en el fondo, el desapego con los responsables públicos no es tal, no es que estén lejanos, lo que quieren es que se les resuelvan sus problemas. No les interesan los eurobonos ni el PIB ni la deuda pública soberana ni la prima de riesgo, les*

*preocupa eso, el ruido del vecino de al lado que les está amargando la vida y que no les deja dormir ni vivir. Eso es lo que les preocupa muchas veces, ese tipo de situaciones muy concretas. O sus hijos con necesidades educativas especiales, o qué hacen con el chico que falla en el sistema de la carrera principal, lo tienen que mandar a Formación Profesional y quieren una Formación Profesional buena y, además, que esté en el colegio que ellos creen que es el mejor. Ese tipo de cosas son las que en estos momentos son más acuciantes. Y creo que las restricciones presupuestarias tal vez se estén convirtiendo en un cliché demasiado fácil de usar por parte de la Administración para responder a algunas cuestiones.*

*Que tiene que haber restricciones presupuestarias en estos tiempos yo creo que ya no lo duda nadie, tiene que haber un esfuerzo para conjugar el déficit. Pero o hay presupuesto o no lo hay. Si hay presupuesto, lo hay. Otra cosa es establecer prioridades dentro del presupuesto limitado que hay.*

*También es verdad que las quejas aumentan por la cercanía y por el acceso y la confianza en la institución. Y ya les anuncio que en el año 2011, este ejercicio, va a haber menos quejas. ¿Por qué? Porque con las elecciones las Administraciones han estado ralentizadas dos y tres meses. Todas, ¿eh? Aquí no es que el Gobierno ha sido muy lento en el cambio, no, si esto pasa también en Ayuntamientos y en concejos, entra gente nueva, se han cambiado muchas caras, cambian las situaciones, pero hay menos porque ha habido menos actividad, y eso supone lo que supone, que la Administración responde más tarde a los ciudadanos.*

*En fin, me preguntaba también por la colaboración de las instituciones. La no colaboración es muy baja, es bajísima, siempre hay alguno que responde más tarde, al que hay que requerirle tres veces, al que hay que estar detrás dando la pelmada, esperando, que retrasa los expedientes y tal, pero nosotros llamamos no colaboración a la negación de colaborar con la institución de una forma que se ve que es clara. Y la verdad es que, lo tengo que decir, muchas veces es más cuestión de personas que de limitación o desconocimiento de cómo actuar o no entender bien la situación. Este quién será, qué querrá, qué dirá, pues no le contesto y me escaqueo. O sea, situaciones de ese tipo, como digo, hay muy pocas, la mayoría de la gente, la mayoría de las instituciones colabora y colabora muy bien, colabora adecuadamente. Como le decía, le agradezco mucho las palabras de apoyo y de ánimo.*

*También le agradezco a usted, señora Arraiza, las palabras que nos ha dicho. Efectivamente, el trabajo trata de reflejar la actividad que hacemos, por eso es prolijo, porque es una actividad muy variada y, efectivamente, hay preocupación por la situación económica, y ahí se refleja. Es verdad que el sistema funciona, yo lo suelo decir siempre, o sea, no hay más que ver cómo es Navarra en comparación con otros territorios no solo españoles sino también europeos, pero le digo también que funciona mejor en unas áreas que en otras, eso es evidente, y muchas veces depende no solo del dirigente o de las personas sino de los medios y de los recursos económicos que tenga esa área. Fundamental. Como decíamos en la Administración cuando yo estaba allí, con dinero y personal, así cualquiera. Pero sí que hay áreas en las que se funciona mejor y otras en las que se funciona peor.*

*Contesto también a la señora De Simón. ¿Qué creo yo que se puede hacer? No es una medida que resuelva nada porque no va a resolver por sí sola nada, pero yo creo que hay que hacer un esfuerzo para simplificar los procedimientos de la Administración: servicio cuasi inmediato, rapidez en la respuesta, claridad en la respuesta. Eso es un éxito, si a la gente, cuando le dices que no se lo dices rápido, vamos, te pone verde a la vuelta de la esquina y en el café de al lado, pero en el fondo te lo agradece porque le has dicho que no, que no puede ser por esto, por esto y por esto. No te va a poner una medalla porque le digas que no, lo que quiero decir es que de lo que se trata es de arbitrar los procedimientos más rápidos posibles, los más claros posibles, los más inmediatos, y con cara y ojos.*

*La diferencia que yo he notado entre mi trabajo en la institución del Defensor del Pueblo y en la Administración es que en el Defensor del Pueblo hablas con la gente, no tienes prisa por que se vayan. Hombre, hay alguno al que hay que decirle: oye, que llevamos una hora aquí. Pero la diferencia está en la cara, los ojos, la accesibilidad, la inmediatez, la facilidad en el trato. Creo que eso podemos perderlo o en parte lo hemos perdido en la Administración. Las entidades locales son más cercanas, pero en la Administración de la Comunidad Foral hay que agilizarlo. Ojo, también digo una cosa, lo que dice la gente cuando se compara con la gente de aquí es que en ninguna Administración un Consejero te recibe en persona como recibe en Navarra, o sea, en otras comunidades no ves a un Consejero, no sabes ni qué es, lo ves por el periódico. Aquí los Consejeros, los Directores Generales tienen un contacto mucho más cercano. Pero lo que digo es que hay que agilizar los procedimientos para hacer una Administración muchísimo más simple, hay simplificar todo esto yo diría que de una forma hasta brutal, si se me permite esa expresión, y ya se me entiende.*

*También creo que es muy positivo lo de potenciar la participación ciudadana, la gente sí que agradece que haya vías en las que poder expresar sus ideas y propuestas, que muchas veces ya sabe*

*que no van a salir, pero al menos que las pueda exponer. Por ejemplo, pues esto del alquiler, ¿por qué no lo hacen así? ¿Por qué no quitan este requisito y, si quieren, ponen este otro? Son cuestiones que muchas veces son sencillas y en las que, efectivamente, se puede avanzar.*

*La señora Pérez, de Na-Bai, me preguntaba qué opino sobre los menores extranjeros no acompañados. Sobre esto ya me he manifestado, me manifesté y me manifestaré. Creo que mientras haya comunidades autónomas que recojan niños menores extranjeros y vaya en esa dirección el ministerio Navarra tiene que participar, lo tiene que hacer exactamente igual que las demás, igual que las demás no a la baja, igual que las demás al alza, tiene que participar en esos programas. Esa es mi opinión y además es la opinión que he manifestado al Departamento hoy de Política Social, antes de Asuntos Sociales.*

*Decía usted que se alegra muchas veces de ver recogidas con el tiempo las propuestas de mejora. Es que aquí lo último que se puede ser es pesimista y negativo, no hay que desanimarse, hay que ser inasequible al desaliento. Mire, ayer, por fin, las Cortes Generales, el Congreso de los Diputados aprobó una ley que permite a doscientas mil personas, muchas de ellas navarras, que las conocemos, acceder al sistema sanitario universal público y gratuito, al que tenemos acceso la mayoría. Monjas, abogados, gente que está en montepíos profesionales, esposas, etcétera, no podían acceder. Esos son los dramas que nos llegan a nosotros, no nos llegan filosofías, una mujer que pierde a su marido y resulta que, como tenía montepío, no puede ser atendida por el sistema sanitario, por el Servicio Navarro de Salud. Oiga usted, ¿cuántos años lleva viviendo en Navarra? Cincuenta y tres. ¡Ah! ¿Y habrán cotizado usted y su marido? Toda la vida. Pues no tiene derecho. Ayer, después de años y años dando la matraca, dando el tostón, en este tipo de cosas, se aprobó la ley. Eso es lo que se va reflejando. Por eso le digo que aquí no hay tiempo para desanimarse, uno no puede desanimarse, tiene que seguir planteando las cosas. No conozco a ningún leñador, a ninguno, ni Astibia, que haya tirado un roble con el primer golpe de hacha, hay que estar pegando por la izquierda, por la derecha, por arriba, por abajo. Hablo de izquierda y de derecha y no me refiero a la ideológica, me refiero al espacio del árbol.*

*Sigo. El señor Ramírez me hacía varias preguntas y también le agradezco sus palabras de apoyo a la institución. Efectivamente, la institución, al menos la nuestra, trata de ser lo menos anacrónica, lo menos burocrática, lo más accesible, lo más cercana. En cuanto a lo de dotarse de más medios, visto como viene la ola del tsunami, me parece que yo también tendré que hacer un esfuerzo serio de solidaridad con todos. Si aquí están todos reajustando de alguna manera, como se dice ahora, ajustar y reajustar, plantilla y presupuesto, pues también me tocará a mí hacer ese esfuerzo.*

*Me decía que echaba de menos algunas cuestiones o que algunos homólogos míos se habían pronunciado –se refiere usted al Ararteko del País Vasco– sobre los derechos electorales, los derechos de participación en la vida electoral. Mire, yo me debo a la ley que el Parlamento ha aprobado, me debo a dos leyes, la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento y la Ley Foral del Defensor del Pueblo, y no puedo pronunciarme en asuntos que no tengan nada que ver con las Administraciones Públicas de Navarra y que además estén sometidos a aspectos judiciales. Pero no crea que es un temor personal, es un respeto a las reglas del juego que uno tiene que aceptar. Yo no puedo pronunciarme sobre si el Tribunal Supremo considera legal o ilegal a un determinado partido, ni debo ni puedo. ¿Que otros lo hacen? Bueno, pues allá ellos, yo creo que, como decía hace poco, en el fondo me comprende, otra cosa es que lo comparta.*

*Como comisionado del Parlamento, además, yo creo que hay una regla que todos los comisionados de todo el mundo tienen: cuando el Parlamento habla el comisionado enmudece, porque está hablando su consejo de administración. Entre comillas, yo soy el consejero delegado de un consejo de administración para velar por los derechos, y no puedo ir por libre pronunciándome sobre asuntos que en este momento están en el Parlamento, es una distorsión. Pero ya le digo que eso es una regla general y común prácticamente aceptada por la mayoría de los comisionados.*

*Me decía también que me manifieste sobre la Guardia Civil y la Policía Nacional. Pues no puedo por las mismas razones, porque no tengo esa competencia, es que como vaya allá lo único que voy a hacer es que me detengan a mí.*

*¿Que les reciba a los familiares? Siempre he recibido a los familiares –ya le veo que me hace que no–, siempre que en la puerta y antes de entrar no me llamen cómplice de la tortura. Si alguien me llama a mí cómplice de la tortura que no espere que lo reciba. Yo no he torturado jamás a nadie, ni pido pronunciamientos a los demás de nada, por lo tanto, si no hago pronunciamientos, que me llamen cómplice de la tortura... Eso se lo he explicado y, además, se lo he explicado a quienes no eran familiares, sino que venían con los familiares, o quien venía con los familiares que, por cierto, el otro día lo detuvo la Policía Judicial francesa. A mí no me hace ninguna gracia que detengan a la gente, pero le quiero decir que ese es el nivel de tensión y de preocupación y de reali-*

*dad. Eso es lo que pasa. Entonces, a mí no me hace gracia que me llamen cómplice de la tortura.*

*Me preguntaba sobre derechos lingüísticos y mi relación con Behatokia. Behatokia es la que más quejas sobre el euskera nos presenta y prácticamente es la institución que más consultas nos hace llegar. Por lo tanto, le puedo decir que la relación en lo que son las quejas y las consultas es excelente numéricamente. Antes nos reuníamos y ahora ya no nos reunimos. O sea, venían, nos contaban, nos presentaban las quejas, pero eso con el tiempo se enfría, debe ser como el matrimonio, no lo sé. Bueno, quiero decir que en ese sentido la relación se ha distanciado un poco, no es por ningún tema personal ni humano, espero, a mí no me ha llegado ninguna idea, sino que hay cosas que funcionan de una forma y luego dejan de funcionar, pero, desde luego, las quejas sobre el euskera, como le digo, fundamentalmente son de Behatokia.*

*Al señor Villanueva también le agradezco sus palabras referidas a la buena labor. Las agradezco mucho, es bueno que a uno le reconozcan la labor. Y me decía que su postura se dirige hacia la propia existencia de la institución y apuesta por la buena calidad, el funcionamiento y la conducta de la Administración. Me recordaba un poco a las ideas de Proudhon, Rousseau, Saint Simon, Fourier y todos los de una determinada corriente ideológica, pero es que el mundo es como es. El mundo no es bueno por naturaleza y ya está, aquí todo el mundo... Si todos fuéramos buenos sobraría hasta la policía. Eso es lo que nos gustaría a todos los que llevamos un poquito de alma anarquista dentro, pero es que no es así. O sea, en el mundo hacen falta instituciones para que velen por los derechos de los demás, y el Defensor del Pueblo es una más que funciona a priori, no a posteriori, no como los jueces. Los jueces tienen el problema de que tardan más. ¿Por qué?, porque se les exige más rigor, lógicamente, y, además, cuestan dinero en el sentido de que hace falta un abogado o un procurador, y la gente no sabe ir al juez. Claro que sabe ir, pero tiene que ir a un abogado. Prefiere instituciones en las que se pueda resolver a través de la mediación, a través de soluciones arbitrales, otra cosa es que luego nos hagan caso o se nos planteen algunas cuestiones distintas. Creo que ese es uno de los caminos. Es decir, en ese sentido, yo creo todo lo contrario, que las funciones a potenciar de verdad son las arbitrales. Por cierto, por ahí es por donde va la Unión Europea, por el arbitraje. Se ha dado cuenta de que el sistema judicial es muy lento y muy caro en su mantenimiento, y eso no da seguridad ni a los ciudadanos ni a las empresas. Digo la Unión Europea porque la Unión también tiene muy en cuenta el mundo empresarial, y lo que hace es apostar por el arbitraje. Pues igual es que hay que ir por esa vía más rápida y más accesible.*

*Me habla de presentar una iniciativa para que pierda funciones el Defensor del Pueblo y desaparezca. Yo le voy a pedir que no lo haga, pero no por mí, aquí muchos ya tenemos el cocido resuelto, al menos por ahora, le pido que no lo haga por la gente que va a la institución, de verdad, que es gente que no es de posibles, como se solía decir, es gente de muchos imposibles, es gente que no tiene recursos, que muchas veces está en una situación extrema. Muchas veces en algunos medios se reflejan las tonterías que se suelen sacar de la labor de instituciones como la nuestra, es la anécdota, lo anecdótico, pero el funcionamiento general, el funcionamiento de servicio a la ciudadanía, hablar con ellos, decirle a uno: en esto no insistas porque no tienes derecho, no pierdas tiempo y no hagas perder tiempo a la Administración, no te vayas a un juez, no te gastes dinero, no te cebes en esto porque no tienes razón y no te la van a dar, es una vía; y otra vía es decirle lo contrario: mira, en esto sí que tienes derecho y vamos a pelear para que te lo den, para que te lo reconozcan. Si no hubiera violaciones de derechos, ¿cómo no iba a sobrar el Defensor del Pueblo? El primero que estaría encantado de que no se violaran derechos sería yo, imposible que estuviera más feliz y contento.*

*A la señora De Simón también le agradezco sus palabras de apoyo, las recomendaciones, a algunas ya me he referido, otras figuran en el informe.*

*Me parece que me había saltado una hoja de la señora Pérez sobre el seguimiento de las recomendaciones. Como decía, el 82 por ciento, ocho de cada diez se aceptan. ¿Se cumplen? Ahí baja algo el porcentaje. Hombre, cuando una Administración da su palabra normalmente no la rompe, pero tiene una cierta tendencia, en algunas ocasiones y no todas las Administraciones, porque en esto hay que ser un poco cuidadoso, a prolongar o alargar el período de cumplimiento de la resolución. Bueno, pues ahí contamos con un cuerpo de inspección magnífico, son los propios ciudadanos, que en cuanto ven una carta que les ha dicho el Defensor o va la carta de la Administración al lado diciendo que se acepta la recomendación y que, por lo tanto, se va a cumplir y que en un tiempo récord o en un tiempo razonable esto se puede asegurar, pues son los propios ciudadanos los que vuelven enseguida y dicen: oiga, esto no se está cumpliendo. Y ahí sí que, lógicamente, hacemos una labor de volver a la carga para que se consigan muchas de esas cosas. No tengo porcentajes del cumplimiento de las recomendaciones, a veces es difícil obtenerlos porque están muy retrasados en el tiempo, a veces, es curioso, tampoco se puede contar. Me acuerdo de una recomendación que hicimos sobre el funcionamiento de la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona, para que no utilizaran más el sistema de matrículas que tenían, por el que la gente se hacía la matrícula en el*

*momento, pues eso no funcionaba, se colapsó el sistema, cascó. No sé si se acuerdan, todo el mundo haciendo la matrícula a la vez, yo me acuerdo de que mi hija entró a las nueve, se le bloqueó, volvió a las doce y no podía. Bueno, pues hicimos una recomendación para que se buscara otro sistema. Entendimos por la respuesta que no se aceptaba, pero el sistema actual es justo el de la recomendación, exactamente el mismo, un sistema facilísimo. Usted apúntese y luego el ordenador hará un sorteo y elegirá y luego ya hará la matrícula. Es parecido a lo que había. Por cierto, tampoco es que nos hubiéramos inventado nada ni que seamos unos genios, todo lo contrario, somos gente de lo más normalita.*

*En definitiva, concluyo ya, que les he hablado mucho y les he cansado y veo que tienen ganas de irse ya. Les agradezco a todos muchísimo sus palabras, su apoyo, su esfuerzo. Muchas gracias.*

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Muchas gracias, señor Enériz. Le agradecemos su presencia a usted y también a su equipo y levantamos la sesión. Gracias a todos los grupos.*

(SE LEVANTA LA SESIÓN A LAS 11 HORAS Y 34 MINUTOS.)