



DIARIO DE SESIONES
DEL
PARLAMENTO DE NAVARRA

VIII Legislatura

Pamplona, 20 de diciembre de 2011

NÚM. 5

COMISIÓN DE RÉGIMEN FORAL

PRESIDENCIA DEL ILMO. SR. D. ROMÁN FELONES MORRÁS

SESIÓN CELEBRADA EL DÍA 20 DE DICIEMBRE DE 2011

ORDEN DEL DÍA

- Comparecencia del Defensor del Pueblo para presentar el Informe sobre cuál es la situación efectiva de los derechos lingüísticos de los ciudadanos en relación con la Administración digital de la Comunidad Foral.
 - Comparecencia del Defensor del Pueblo para presentar el Informe especial sobre los Servicios Sociales de Base en Navarra.
-

SUMARIO

Comienza la sesión a las 10 horas y 3 minutos.

Comparecencia del Defensor del Pueblo para presentar el Informe sobre cuál es la situación efectiva de los derechos lingüísticos de los ciudadanos en relación con la Administración digital de la Comunidad Foral (Pág. 2).

Para exponer el asunto objeto de la comparecencia toma la palabra el señor Lasa Gorraiz (GP Nafarroa Bai) (Pág. 2).

A continuación interviene el Defensor del Pueblo de Navarra, señor Enériz Olaechea (Pág. 2).

En el turno de intervenciones de los grupos parlamentarios toman la palabra los señores Lasa Gorraiz, Caballero Martínez (GP Unión del Pueblo Navarro) y Lizarbe Baztán (GP Socialistas de Navarra), las señoras Sarasola Jaca (GP Bildu-Nafarroa) y Beltrán Villalba (GP

Popular del Parlamento de Navarra) y el señor Mauleón Echeverría (GP Izquierda-Ezkerra), a quienes contesta, conjuntamente, el Defensor del Pueblo de Navarra (Pág. 7).

Comparecencia del Defensor del Pueblo para presentar el Informe especial sobre los Servicios Sociales de Base en Navarra (Pág. 15).

Para exponer el asunto objeto de la comparecencia interviene el Defensor del Pueblo de Navarra, señor Enériz Olaechea (Pág. 15).

En el turno de intervenciones de los grupos parlamentarios toman la palabra los señores Rapún León (GP Unión del Pueblo Navarro), Lizarbe Baztán, Lasa Gorraiz y Barea Aiestaran (GP Bildu-Nafarroa), la señora Beltrán Villalba y el señor Mauleón Echeverría, a quienes contesta, conjuntamente, el Defensor del Pueblo de Navarra (Pág. 21).

Se levanta la sesión a las 12 horas y 51 minutos.

(COMIENZA LA SESIÓN A LAS 10 HORAS Y 3 MINUTOS.)

Comparecencia del Defensor del Pueblo para presentar el Informe sobre cuál es la situación efectiva de los derechos lingüísticos de los ciudadanos en relación con la Administración digital de la Comunidad Foral.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Muy buenos días, señoras y señores Parlamentarios. Abrimos esta sesión de la Comisión de Régimen Foral, dando, en primer lugar, la bienvenida al señor Enériz y saludando también a Carlos Sarasibar, asesor de la institución. Comenzamos con el primer punto del orden del día: Comparecencia del Defensor del Pueblo para presentar el informe sobre cuál es la situación efectiva de los derechos lingüísticos de los ciudadanos en relación con la Administración digital de la Comunidad Foral. Este informe fue solicitado por el Grupo Parlamentario Nafarroa Bai y, en nombre del grupo, tiene la palabra el señor Lasa.*

SR. LASA GORRAIZ (1): *Egun on eta mila esker, Presidente jauna. Bere garaian nire alderdikideek eskatu zuten agerraldi hau eta txosten hau*

egitea. Besterik gabe, orain hitza eman nahi diogu Artekariari, eta berak esplikatuko digu egin duena, eta gero emango ditugu gure balorazioak eta konpartituko ditugu beste taldeekin. Mila esker.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Eskerrik asko, muchas gracias, señor Lasa. Tiene la palabra para presentar el informe el señor Enériz, Defensor del Pueblo de Navarra.*

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Enériz Olaechea): *Muchas gracias, señor Presidente. Señorías, buenos días. Eskerrik asko, Lehendakari jauna. Egun on, jaun-andreak.*

Como se ha dicho y como consta en el inicio del informe que me corresponde exponer, fue la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra, en sesión celebrada el 29 de diciembre de 2010, la que acordó, a petición del Grupo Parlamentario Nafarroa-Bai, solicitar al Defensor del Pueblo 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, en especial con el sitio navarra.es

(1) Traducción en pág. 30.

Atendiendo a dicha petición, la institución que tengo el honor de representar ha elaborado este informe monográfico, que parte de la regulación de los derechos lingüísticos de los ciudadanos derivados de la Ley Foral del Vascuence, con especial atención a la normativa reguladora del uso del euskera en las Administraciones Públicas, y de la Ley Foral 11/2007, para la implantación de la Administración Electrónica en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. La disposición adicional primera de esta segunda ley establece que compete al Defensor del Pueblo velar por la efectividad de los derechos reconocidos a los ciudadanos en tal ley foral, atender las quejas que se produzcan por la vulneración de dichos derechos y efectuar a la Administración foral y a sus organismos públicos las sugerencias y propuestas pertinentes en la forma y con los efectos que se determinan en su ley foral reguladora.

En atención a lo expuesto, se ha elaborado el informe del que estoy dando cuenta, en el que se especifican, en primer lugar, las quejas y consultas recibidas en la institución en materia lingüística sobre la página web del Gobierno de Navarra. Se plasman los resultados de los análisis efectuados sobre el grado de implantación progresiva de los contenidos en euskera del sitio web del Gobierno de Navarra, se describe el marco legal aplicable y se reflejan las conclusiones, recordatorios y sugerencias emitidas tras el estudio

En cuanto al marco legal, se parte de que el artículo 3.1 de la Constitución declara que la riqueza de las distintas modalidades lingüísticas de España es un patrimonio cultural objeto de especial respeto y protección. En un segundo escalón está el artículo 9 de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, que otorga al euskera el carácter de lengua oficial en las zonas vascoparlantes de Navarra y remite a una ley foral la determinación de dichas zonas, la regulación de su uso oficial y la ordenación de la enseñanza de esta lengua. En un tercer escalón está la ley foral reguladora del uso del vascuence, de 1986, cuyo objeto es regular el uso normal y oficial del euskera en los ámbitos de la convivencia social y que tiene como objetivos esenciales, entre otros, el de amparar el derecho de los ciudadanos a conocer y usar esta lengua. Y, por su parte, en el siguiente escalón está la Ley Foral de la Administración Electrónica de la Comunidad Foral de Navarra, que persigue responder de forma integral al uso cada vez más creciente de las nuevas tecnologías por los ciudadanos en sus relaciones con la Administración foral.

Como finalidad fundamental, esta última ley foral pretende promover la implantación de una Administración Electrónica eficaz al servicio de los ciudadanos, concepto que se asocia fundamen-

talmente a la posibilidad de prestar servicios públicos a través de medios electrónicos, de modo que los ciudadanos puedan acceder, a través del portal del Gobierno de Navarra, a toda la información relativa a la Administración de la Comunidad Foral y puedan tramitar los servicios de manera electrónica.

Esta ley foral es consciente de que el empleo de los procedimientos administrativos electrónicos no puede suponer la eliminación, la reducción o el condicionamiento indebido de los derechos reconocidos o atribuidos a los ciudadanos, como declara en su artículo 3.1.

El artículo 4 de esta ley de 2007 reconoce, por un lado, el derecho de los ciudadanos en sus relaciones por medios electrónicos con la Administración foral a no ser discriminados por la utilización de los procedimientos administrativos electrónicos que apruebe la Administración y, por otro, el derecho a utilizar el euskera en los procedimientos administrativos electrónicos en los términos que fije la legislación reguladora del vascuence, o, dicho de otro modo, los ciudadanos de Navarra tienen derecho a dirigirse a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en euskera en los procedimientos administrativos electrónicos que existan y, en concreto, los ciudadanos de la zona vascófona tienen, además, derecho a ser atendidos en dicha lengua cuando la elijan en el procedimiento administrativo electrónico.

Por su parte, en lo que se refiere al portal de servicios web del Gobierno de Navarra, que es objeto de una mención especial en la solicitud del informe por el Parlamento, este debe estar disponible en castellano y en vascuence en dos ediciones separadas, con el fin de que cada ciudadano utilice la edición que considere más apropiada, como dispone el artículo 42.3 de esta ley foral, sin perjuicio, dice la ley, de la aplicación del criterio de progresividad en su adaptación que se introduce.

Dicho portal se concibe, por tanto, como un instrumento de acceso permanente y gratuito para los ciudadanos, que les permite acceder a diferentes servicios de la Administración de la Comunidad Foral y de sus organismos públicos como son el Boletín Oficial de Navarra, las disposiciones de la Comunidad Foral, la estructura orgánica de la Administración, los Presupuestos Generales de Navarra, un catálogo de los servicios que presta la Administración, los servicios que están disponibles en formato electrónico, las convocatorias relacionadas con la función pública o con las subvenciones, etcétera.

Para elaborar este informe se ha seguido la siguiente metodología. El 14 de enero de 2011 se solicitó al Departamento de Presidencia que remitiera antes del 15 de marzo diversa información

sobre el portal web que nos permitiera analizar en qué grado el portal de servicios web del Gobierno de Navarra está disponible en castellano y en vasco, en dos ediciones separadas. Le solicitábamos que nos indicase los siguientes aspectos. Dentro de la página servicios que se ofrecen on line, el número de servicios en que los trámites se pueden realizar en su totalidad o práctica totalidad en euskera y su porcentaje respecto al total de los servicios on line que ofrece el Gobierno de Navarra. La relación de los servicios de la Administración en que es posible toda la tramitación en euskera por los ciudadanos. La relación de los servicios en que solo es posible la tramitación en castellano. El número de trámites realizados por los ciudadanos en los años 2009 y 2010 por servicios on line, indicando el número por cada servicio de ellos, tanto en castellano como en euskera, por separado para cada lengua. Y las previsiones temporales, con el mayor detalle posible, para que la edición en euskera del portal del Gobierno de Navarra esté adaptada al castellano de forma progresiva, como establece el artículo 42.3 de la Ley Foral 11/2007.

El informe solicitado fue remitido con fecha 22 de septiembre de 2011 y refleja la situación del portal web a fecha de febrero de 2011. De este informe, considero significativos los siguientes datos. Primero, el porcentaje de páginas en euskera con que cuenta el portal web respecto a las páginas en castellano, sin computar las que corresponden al Boletín Oficial de Navarra, es del 27,24 por ciento. Segundo, las fichas del catálogo de servicios del portal, en lo que se refiere a servicios abiertos a los ciudadanos, están disponibles en euskera en un 2,69 por ciento respecto a los servicios abiertos a los ciudadanos disponibles en castellano. Y, tercero, los trámites on line realizados por los ciudadanos con los distintos departamentos y unidades del Gobierno de Navarra en el año 2009 representan el 0,29 por ciento de los realizados en castellano, y en 2010 el 0,11 por ciento.

En cuanto a las previsiones temporales para que la edición en euskera del portal de servicios web del Gobierno de Navarra esté adaptada al castellano, el Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior señala que, teniendo en cuenta el grado de dinamismo en la actualización de contenidos en cierto tipo de servicios y las exigencias de sincronización formal y temporal de las publicaciones, así como las variabilidades derivadas de la necesidad de una adecuada edición, administración y formación de contenidos y herramientas y de traducción de los interfaces de las diferentes aplicaciones de gestión, no resulta posible realizar una previsión temporal concreta y detallada al respecto.

Por otro lado, y con el fin de dar un cumplimiento efectivo a la petición del Parlamento, desde la propia institución del Defensor se han realizado las siguientes actuaciones. Por una parte, un estudio de las quejas y consultas recibidas sobre la efectividad de los derechos lingüísticos en relación con la Administración digital de la Comunidad Foral y, por otra, un análisis del sitio web del Gobierno de Navarra en su versión en euskera, que se cerró a fecha 30 de junio de 2011.

Con fecha 15 de septiembre de 2011 se efectuó un nuevo análisis para contrastar la situación actual del portal web en comparación con los datos obtenidos a fecha de 30 de junio. Tras un exhaustivo trabajo de comprobación, página a página, de los contenidos del sitio web del Gobierno de Navarra por los servicios técnicos de la institución hasta el nivel cuatro a partir de las cinco secciones en que se estructura la información –la información aparece en cinco secciones: Navarra, Servicios, Temas, Gobierno y Actualidad–, pinchando cuatro veces las distintas páginas que van apareciendo, se alcanzaron a fecha 15 de septiembre de 2011 los siguientes resultados.

Sección Navarra. El contenido de este apartado está disponible, en su mayor parte, en castellano y en euskera, en ediciones separadas. De setenta y cuatro páginas en castellano, sin contar la información relativa a otras entidades, en cincuenta y nueve existe una total correspondencia en euskera –el 80 por ciento– y en tres apartados la correspondencia es parcial –un 4 por ciento–. Existen enlaces en las páginas de la edición en euskera que remiten a las páginas de la edición en castellano, por lo que no figuran en euskera.

Sección Temas. El contenido de este apartado en castellano comprende trescientas treinta páginas. En ciento nueve existe una correspondencia total en euskera –el 33 por ciento– y en dieciocho apartados la correspondencia es parcial –un 5 por ciento–. Existen también enlaces de la edición en euskera que remiten a páginas en castellano. Y la versión en euskera de algunos contenidos es más reducida que la versión en castellano.

Sección Gobierno. El contenido de este apartado en castellano comprende cincuenta y cinco páginas. En dieciocho existe una correspondencia total en euskera –el 32 por ciento–, en un apartado la correspondencia es parcial –el 2 por ciento– y no se incluye en este apartado la información de los departamentos del Gobierno de Navarra. Existen enlaces en las páginas de la edición en euskera que remiten también a páginas de la edición en castellano, por lo que no están en euskera.

Los contenidos propios de la nueva estructura en departamentos del Gobierno de Navarra se encuentran únicamente en castellano y en el acce-

so a la información a través del mapa web se observa que se mantienen contenidos en euskera y en castellano de la antigua estructura departamental. Esto obedece al cambio de departamentos que ha habido, lógicamente.

En el análisis que se efectuó a 30 de junio sobre la correspondencia total y parcial en euskera de las páginas de los distintos departamentos, es decir, de la estructura departamental antigua, se constató que la correspondencia total de los contenidos en una y otra lengua se situaba en una media del 45,5 por ciento.

Sección Actualidad. El contenido de este apartado en castellano comprende sesenta y cuatro páginas. En cuarenta existe una correspondencia total en euskera –el 62 por ciento– y en cuatro apartados la correspondencia es parcial –un 6 por ciento–.

Y los servicios on line que se ofrecen están disponibles en su práctica totalidad únicamente en castellano.

El número de quejas presentadas en nuestra oficina en los años 2009 y 2010 y en los ocho primeros meses de este año, fecha en la que se cerró el informe, ha sido de dieciséis. Estas quejas han versado sobre la página web del Gobierno de Navarra en relación con el bilingüismo, en concreto, sobre la ausencia de información completa en la versión web en euskera, así como sobre la imposibilidad de realizar algún trámite de la Administración Electrónica en dicha versión. Los contenidos web sobre los que versan las quejas atañen a varios departamentos del Gobierno y todas las quejas, a excepción de dos, han sido presentadas por la fundación Observatorio de Derechos Lingüísticos Behatokia, que, a su vez, recoge quejas de los ciudadanos y ciudadanas sobre este particular.

Las consultas relativas a los contenidos de la página web del Gobierno y su versión en euskera han sido seis. Todas ellas han sido planteadas por esta fundación. En respuesta a estas consultas, se ha informado a la entidad promotora de que, conforme al artículo 42.3 de la Ley Foral 11/2007, el portal de servicios web del Gobierno ha de estar disponible en castellano y en vascuence y de que la edición en estas dos lenguas ha de ser separada, con el fin de que cada ciudadano utilice la que considere más apropiada, sin perjuicio de que en el concreto caso de la edición en euskera esta se realice de forma progresiva por la Administración y con respeto a la legislación foral reguladora del vascuence.

Recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales. Tras la admisión de estas quejas y las investigaciones oportunas, hemos dirigido a la Administración de la Comunidad Foral las siguientes recomendaciones, sugerencias o recor-

datorios. En primer lugar, que se dé cumplimiento –esto con motivo de las quejas– a lo dispuesto en el artículo 42.3 de la Ley Foral 11/2007 y, en su virtud, que el portal de servicios web del Gobierno de Navarra esté disponible tanto en castellano como en euskera, sin perjuicio de que se realice la adaptación de forma progresiva.

En segundo lugar, que los impresos de uso general por los ciudadanos, como, por ejemplo, el modelo de instancia general, los impresos de la declaración del IRPF y otros, que resultan accesibles a través de la página web de la Administración de la Comunidad Foral, estén disponibles tanto en castellano como en euskera.

En tercer lugar, que se dé solución a los problemas técnicos que en ocasiones han impedido o dificultado la utilización por los ciudadanos de las instancias generales en euskera.

Y, en cuarto lugar, que en los pliegos de condiciones técnicas de los contratos administrativos no se incluyan previsiones que impidan que los licitadores puedan presentar la documentación en euskera.

Todas estas sugerencias han sido aceptadas y desde la institución se ha comprobado su cumplimiento.

Además de las quejas y consultas, hemos llevado a cabo dos actuaciones de oficio: una en el año 2009 y otra en el año 2010, dirigidas a comprobar el grado de desarrollo y aplicación de la Ley Foral para la implantación de la Administración Electrónica. En ambos casos se ha comprobado que la Administración de la Comunidad Foral impulsa efectivas medidas para la progresiva implantación de la Administración Electrónica.

En lo que se refiere a la situación de los derechos lingüísticos de los ciudadanos, esta institución ha insistido en recordar a la Administración que el portal web ha de estar disponible en castellano y en vascuence, en ediciones separadas, con el fin de que el ciudadano utilice la edición que considere más apropiada en sus relaciones con la Administración de la Comunidad Foral en los términos del artículo 42.3, al que ya me he referido. Este recordatorio también se incluyó en el informe especial sobre el bilingüismo y los derechos lingüísticos de los ciudadanos elaborado por esta institución, solicitado por la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra el 1 de junio de 2009 y presentado ante esta misma Comisión el día 2 de marzo de 2010.

Teniendo en cuenta todos estos datos y actuaciones se ha podido concluir que, en la actualidad, es decir, a fecha de cierre de este informe, en el portal de servicios web del Gobierno de Navarra existen dos ediciones separadas, una en castellano y otra en euskera. Que la información facilitada en euskera no se corresponde en extensión y pro-

fundidad con la facilitada en castellano, siendo menor la del euskera. Que, no obstante, en determinadas informaciones generales se observa la publicación de la misma información tanto en castellano como en euskera, dándose así en este punto cumplimiento a la ley. Que los procedimientos administrativos electrónicos o trámites on line que oferta la Administración de la Comunidad Foral de Navarra –el último 3 de octubre se ofertaban novecientos sesenta y siete trámites on line que se podían realizar desde casa– aparecen, prácticamente en su totalidad, solo en castellano. Y que los ciudadanos que desean relacionarse en euskera con la Administración foral en estos procedimientos administrativos electrónicos o servicios on line no pueden hacerlo en igualdad de condiciones que los ciudadanos que desean relacionarse en castellano.

Por lo expuesto, el informe que hemos elaborado a petición del Parlamento concluye con los siguientes recordatorios de deberes y sugerencias, algunos de los cuales siguen la línea de las recomendaciones y sugerencias que ya hemos formulado con anterioridad.

En cuanto a recordatorios, en primer lugar, hay que recordar el deber de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra de hacer efectivo el derecho que legalmente tienen reconocido los ciudadanos a dirigirse en euskera en sus relaciones con esta en procedimientos administrativos electrónicos en igualdad de condiciones que en castellano.

En segundo lugar, el deber de la Administración foral de hacer efectivo el derecho que legalmente tienen reconocido los ciudadanos de la zona vascófona de Navarra de, además de dirigirse, ser atendidos en euskera en sus relaciones con esta en los procedimientos administrativos electrónicos cuando elijan esta lengua para relacionarse.

En tercer lugar, el deber legal de que los contenidos del portal web de servicios del Gobierno de Navarra estén disponibles en euskera, en edición separada, con el fin de que los ciudadanos que quieran utilizar esta lengua puedan hacerlo, sin perjuicio de que la adaptación de esta edición se haga progresivamente. Dicha progresividad no puede ser utilizada como razón general para impedir, dificultar o condicionar indebidamente el ejercicio del derecho de relación de los ciudadanos en euskera en igualdad de condiciones que los ciudadanos en castellano.

Sugerencias. Primera, que con carácter general se complete la información disponible en euskera en el portal web del Gobierno de Navarra, de modo que las versiones de la página web en castellano y en euskera sean progresivamente coincidentes.

Segunda, en particular, que, como mínimo, la publicación de las informaciones y noticias más relevantes o de mayor interés social para los ciudadanos de la zona vascófona que se generen en la actividad de la Administración foral, así como la información que expresamente se refiera a los municipios de dicha zona se publiquen en la edición en euskera del portal web con la misma extensión y profundidad que en la edición en castellano y coetáneamente con esta, con el fin de materializar el principio de cooficialidad de las dos lenguas en esta zona de Navarra.

Tercera, que la Administración de la Comunidad Foral de Navarra establezca una planificación, con identificación de objetivos y una programación temporal para su cumplimiento, dirigida a que el contenido del portal web del Gobierno de Navarra esté disponible en euskera.

Cuarta, que se adopten las medidas oportunas más eficaces para que los ciudadanos que quieran dirigirse en euskera a la Administración foral o a sus organismos públicos por procedimientos administrativos electrónicos puedan hacerlo de forma efectiva y, en el caso de los ciudadanos de la zona vascófona, puedan ser, además, atendidos en esta lengua en el seno de dichos procedimientos administrativos electrónicos.

Quinta, en particular, que los trámites on line que la Administración foral y sus organismos públicos ofrecen en la sección Servicios del portal web a todos los ciudadanos en castellano estén disponibles también y de igual modo en euskera. Concretamente, se sugiere que se comience por la adaptación al euskera de los servicios o trámites on line de mayor demanda o uso por la población o de los servicios o trámites que menor dificultad técnica ofrecen o incluso por editar en euskera aquellas informaciones o partes de cada trámite que puedan serlo sin grandes inconvenientes, como es el caso de las páginas de presentación, documentación y tramitación, contacto, etcétera.

Este ha sido el resumen oral del informe que a solicitud del Parlamento elaboró el Defensor del Pueblo acerca de la situación efectiva de los derechos lingüísticos de los ciudadanos en relación con la Administración Electrónica de la Comunidad Foral.

Como siempre, señor Presidente, señorías, estoy a su disposición para aclarar o intentar completar lo que consideren oportuno. Berriz ere, eskerrik asko denoi zuen arretagatik. Muchas gracias por su atención.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): Muchas gracias, señor Enériz. Es el turno de los grupos parlamentarios y, por lo tanto, tiene la palabra, en nombre de Nafarroa Bai, el señor

Lasa para plantear las cuestiones que juzgue oportuno.

SR. LASA GORRAIZ (2): Egun on. Mila esker, Presidente jauna. Eskerrak eman nahi dizkiot Artekariari egin duen lan sakon honengatik, eskerzkeko modukoa da eta.

Datuek erakusten digute argi eta garbi zein den Nafarroako Gobernuaren jokabidea euskararekiko. Ez daiteke errazago eta argiago erran, eta uste dut egin daitekeen balantzea ez dela batere baikorra.

Txosten honek, Artekariak berak adierazi duen bezala, baditu hainbat atal, eta horietako bat da “kexak eta kontsultak”. Horretaz zerbait aipatzen hasiko naiz.

Deigarria da kexa gutxi agertzen direla. Uste dut hamasei, hiru urtetan. Pentsa genezake kexa gutxi daudela jendeak sentitzen duelako bere eskubideak bermatuta daudela. Ba, guztiz kontrakoa da gure iritzia. Hizkuntza eskubideez ari gara eta euskaldunok, zoritxarrez, ohituta gaude ikusten gure hizkuntza eskubideak sistematikoki urratuak izaten direla. Hain ohituta gaude ezen hori normalizat hartzen dugu eta horrela sentitzen dugu. Eta hainbat administraziori buruz ari garenean, Nafarroako Gobernuari buruz ari garenean konkretuki, debaldeko lan bezala ikusten dugu kexaka agertzea, eta debaldeko lanak dira behar den arreta zerbitzua, legezkatua dagoena, eskatzea ere, hain baita handia euskararekiko eta euskaldunekiko Gobernu honen aldetik eta administrazio honen aldetik egiten den eskubide-urraketa. Ez dakit gure eskubideez kontzienteak garen, eta nahiko nuke honek balio izatea bederen ezagutarazteko gure kexak adierazteko bideak badirela, eta animatu beharko genituzkeela.

Bestaldetik, Lehendakaritzako, Hezkuntzako eta Gizarte Politiken departamentuak dira kexak metatu dituztenak, eta agertu diren horiek Behatokia erakundearen bidez bideratu dira. Hau da, euskara kontutan hartzen duten erakunde pribatuak behar dira kexa horiek bideratu ahal izateko, administrazioak ez baititu behar bezala tratatzen.

Horretaz landa, nik aipatu nahi nuke zerbitzuak eskaintzen direnean ez direla behar bezala iragarritzen; ez dago kanpainarik iragartzeko euskaraz gauzak egin daitezkeela, euskaraz zerbitzuak eskaintzen direla, eta hori ere beharrezkoa da, batzuetan zerbitzua ez delako ezagutzen.

Bigarren atalean –eta uste dut hemen daukagula eduki gehiena edo interesgarriena, dudarik gabe–, analisia egiten da Artekariaren aldetik. Alde batetik, kontraste handia dago Gobernuak ematen dituen datuen eta Arartekoak egiten duen azterketaren artean. Beti bezala, Gobernuak anali-

si propio eta berezia egiten du, bere kasa. Erakunde neutral bat agertzen denean ikusten dugu gauzak oso diferenteak direla. Eta honen adibidea da orain Nafarroako Gobernuak egin duena; hain zuzen ere, Nafarroako Aldizkari Ofizialaren datuak hartu ditu bere euskara zerbitzuaren berri emateko. Datu horiekin ateratzen zaio ehuneko 78,44 dela euskaraz ematen den kopurua. Ez da datu txarra. Baina gero, ikusten badugu Artekariak ematen duena –eta benetako datua da–, ehuneko 27ra jaisten da. Eta katalogoan, hemen aipatu den bezala, bakarrik ehuneko 2,69. Hau da, benetan penagarria eta kontrastea jada analisisian: nola egiten dituen Nafarroako Gobernuak bere analisisak, nola erabiltzen dituen ezkutuko bideak, kopuruak handitzeko.

Beste datu adierazgarri bat da Gobernuak ez duela aurreikuspenik egiten denborari dagokionez. Hemen aipatu den bezala, on line zerbitzuei buruz, aldaketak bat-batean gertatzen direnez eta gaurkotasan eta egunerokotasun handikoak direnez, orduan ez du merezi itzultzea, ez du merezi zerbitzu hori euskaraz ematea. Horrelako zerbait izango litzateke justifikazioa. Dinamismoa. Badirudi euskaldunok ez dugula dinamismo horretan sartzeko ahalmen, gaitasun edo eskubiderik.

Gobernuaren datuak ontzat hartuta, zerbitzuen ehuneko 4,15 soilik eskaintzen da euskaraz. Eta egiten badugu webgunearen atalkako bereizketa edo analisia, datuak ikaragarriak dira: “Nafarroa” atalean –hori da, nire ustez, salbatzen den bakarra– euskaraz ematen diren portzentajek altuak dira, nahiz eta 2011ko ekainetik 2011ko irailera kopurua 15 puntu jaitsi den. “Gaiak” atalean portzentajea herena da. “Gobernua” atalean, berdin. “Departamentuak” atalean, portzentajeak aldatzen dira departamentuen arabera. “Aktualitatean”, erdia gutxi gorabehera. Eta “Zerbitzua on line” atalean ez dago euskaraz egiterik.

Zenbakiak adierazgarriak dira eta, egia erran, lehen aipatu dudana bezala, lotsagorritzeko ere bai. Ikusten da zer aurrerapauso txikia ematen den, ematen denean, eta nola atzerapausoak, egoteaz gain, handiagoak diren aurrerapausoak baino; jakinda, kasu gehienetan, hobetzeak zailtasun txikiak dakartzala. Zenbakiez harago joanda, “Gaiak” esparruan badira lotsatzeko arrazoi nahiko ere. Hor esplikatzeko dira hainbat informazio Nafarroako Gobernuari buruz, eta portzentajeak benetan txikiak dira.

Oso zerrenda luzea agertzen da “Gaiak” atalean euskaratu gabe. Beste batzuen artean kultura bonoak, liburutegiak, osasun arloko informazioa, osasuna nola zaindu, osasun arazoak, osasuna eta gizarteak, umeen gizentasuna, umeen kirola, admi-

(2) Traducción en pág. 30.

nistrazio elektronikoa, giza bazterketa, justizia arlo osoa, zer egin sexu eraso baten aurrean, zer egin genero bortizkeriaren aurrean... Atal honetako horiek guztiak ez dira existitzen euskaraz. Ez da txisteak erraz egiteko modukoa, baina euskaldunok ez dugu osasun hobea erdaldunek baino. Horregatik, osasun zerbitzu berberak eta informazio berbera beharko genituzke. Nahiko genuke osasun hobea izatea, batzuetan osasun psikologiko hobea behar dugulako. Bigarren edizio berezia dago euskaraz, eta ematen den informazioa gaztelera ez ematen dena baino urriagoa da.

Guk beste ondorio bat gaineratuko genieke Arartekoak aipatzen ditueni, behin baino gehiagotan aipatu duguna: hiritar euskaldunak ez dira benetako hiritar, beren hizkuntza eskubideak hartuta, Nafarroako Gobernuarentzat; bigarren mailako hiritarrak baizik.

Arartekoak egiten dituen iradokizunei buruz erran nahiko genuke bat gatzela guztiekin, bigarrenarekin izan ezik. Bigarren iradokizunak dio eremu euskalduneko herritarrentzat euskaraz eman behar direla haien interesekoak diren informazioak. Hala ulertu dugu guk behintzat. Beraz, Tafallan zerbait gertatzen bada, suposatuta behar da informazio hori ez dela han agertu behar; Tafalla eremu euskaldunean ez dagoelako. Ez gaude ados tesi horrekin. Hizkuntza eskubideak pertsonari daude lotuta, ez lurraldetasunari, eta hori oso inportantea da. Uste dut Nafarroa dela Estatu osoan eta Europa osoan hizkuntza eskubideak lurraldearen zonifikazio bati lotuta dituen, eta ez pertsonaren eskubideei. Kurioso da, baina beste hizkuntzez ari garenean, beste eskubideei buruz ari garenean, Nafarroako Gobernuak berak ez du lurraldetasunaren arabera bereizketa hori egiten; baina euskararekin bai. Horregatik, guk puntualizatu nahi dugu hau, eta erran nahi dugu Nafarroako webgunean lurralde osoko informazioak ere agertu behar direla euskaraz; ez bakarrik eremu euskalduneko informazioak edo lege horrek egiten duen zonifikazio horren arabera, baizik eta lurralde osokoak.

Bukatzeke, bi baieztapen xume egin nahi nituzke. Nafarroako Gobernu zama bat da Nafarroako euskaldunentzat, aitzindari izan beharrean, alor honetan ere bai, eta ez da bereizten beste erakunde pribatuaren gainetik, ez da bereizten beste administrazio publikoaren gainetik. Zorionez, udal askok eta entitate pribatu askok Nafarroako Gobernuak egiten ez duen lan hau egiten dute. Beste entitate horiek Gobernuak egin beharko lukeen lana egiten dute, beren eskuduntzak ez izan arren, eta horrela bermatzen dituzte, ahal duten neurrian, Gobernu honek bere bereizkeriarengatik, legez aginduta egon arren, burutu nahi ez dituen eskubideak eta eskumenak. Beraz, zoriondu behar ditugu gainerako erakunde horiek.

Eta bukatzeko, aipamen berezi bat egin nahi dut on line zerbitzuei buruz. On line zerbitzuak dira, dudarik gabe, dinamikoak, eta gaur egun, etorkizunari begira, baliagarriak hiritarrontzat. Horretan ez da inolako ahaleginik egin eta ez da egiten ari. Eta nik eskatu nahi nieke ahalmena dutenei birkontsideratzeko, euskaldunontzat oso atal garrantzizkoa delako on line zerbitzuak euskaraz eskaintzea. Besterik gabe, mila esker, Artekari jauna eta legebiltzarkideok.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Muchas gracias, señor Lasa. Tiene la palabra, en nombre de UPN, el señor Caballero.*

SR. CABALLERO MARTÍNEZ: *Muchas gracias, señor Presidente. Saludo, en primer lugar, como no puede ser de otra manera, al Defensor del Pueblo y a quien le acompaña. Agradezco la información. Creo que es un informe ajustado que refleja los datos de lo que es en este momento la Administración Electrónica, la realidad de la implantación de la Administración Electrónica, y creo que, además, es especialmente interesante que se puedan exponer estos datos con normalidad, sobre todo después de la serie de lugares comunes que acabamos de oír, en los que se habla de datos terribles, de que estamos acostumbrados a la vulneración de los derechos lingüísticos, que la Administración no trata el euskera debidamente, que los ciudadanos vascohablantes son ciudadanos de segunda. Estamos acostumbrados a este tipo de discursos absolutamente tópicos que yo creo que se descalifican por sí mismos. No se los cree nadie porque, evidentemente, basta con ver la realidad de la situación del euskera en Navarra, la comparativa de los años en los que ha estado gobernando Unión del Pueblo Navarro, para ver cuál ha sido la evolución del euskera en Navarra. Nosotros siempre hemos apostado por el desarrollo del euskera como uno de los patrimonios culturales fundamentales de nuestra Comunidad, y seguimos apostando por esa realidad del euskera como patrimonio cultural, por que sea tratado con absoluta libertad, por tanto, no voy a entrar en todos estos lugares comunes que creo que causan una cierta pereza intelectual.*

Estamos hablando de la ley para la implantación de la Administración Electrónica y yo creo que estamos ante un título significativo. La propia ley, como bien refleja el informe con el rigor que caracteriza al Defensor del Pueblo, dice que de lo que se trata es de promover la implantación de una Administración Electrónica eficaz al servicio de los ciudadanos y, por tanto, desde el propio título de la ley, desde la propia realidad de la ley se nos está hablando de una cuestión que es incontrovertible, que estamos ante algo dinámico en lo que se trata de ir avanzando, de ir implantando. Por eso la propia ley establece, como no podía ser

de otra manera –el informe lo dice repetidamente–, que la adaptación de los elementos electrónicos al euskera ha de ser una adaptación progresiva. Claro, cuando hablamos de conceptos jurídicos indeterminados, la progresividad, la velocidad, a unos les puede parecer mucho y a otros les puede parecer poco, pero lo cierto es que no estamos hablando de una realidad intangible de un momento dado, sino de la necesidad de ir incorporando contenidos, de ir incorporando servicios, y hay que ir tomando decisiones sobre la realidad de cómo se va a ir haciendo esto, hasta qué punto se deben ralentizar cosas, acelerar la puesta en marcha de determinados servicios, puede haber acompasamientos o desacompasamientos que, insisto, la propia ley prevé desde el momento en que de lo que está hablando es de una adaptación progresiva.

Creo que lo relevante del informe del Defensor del Pueblo es el importante esfuerzo que está realizando el Gobierno de Navarra para la implantación de la Administración Electrónica. En ese sentido, basta con ver el portal del Gobierno de Navarra, basta con ver que a día de hoy son novecientos noventa y ocho los trámites que pueden realizar desde casa los ciudadanos en un sistema de auténtico equilibrio y de auténtica garantía de igualdad de oportunidades. Se está avanzando en todo lo que es la gestión unificada de expedientes administrativos, se está avanzando en la firma electrónica, en definitiva, en lo que son las nuevas formas de hacer dentro de la Administración.

Lo cierto, y se dice en el informe, es que todo el Boletín está ya en euskera, lo cierto es que más del 27 por ciento de las páginas están en euskera. Dentro de los servicios que están a disposición de los ciudadanos son pocos, así se refleja y no hay por qué ocultarlo, los que se ofrecen en euskera. Bueno, este concepto de pocos y muchos habría que verlo también en relación con la utilización, no es lo mismo un servicio que utiliza el ciudadano mil veces, pero hay que ir implantándolo y hay que ir extendiéndolo, por tanto, eso no tiene por qué generar problemas. Y hay algunos datos que también son importantes y es importante ponerlos de manifiesto ante estos discursos tremendistas que se nos hacen. Lo cierto es que de más de veinticuatro mil trámites electrónicos realizados por los ciudadanos en dos años solo cuarenta se han realizado en euskera, y entre los años 2009 y 2010 y los nueve primeros meses del año 2011 solo ha habido dos quejas de los ciudadanos. Podremos hacer todos los discursos que queramos para decir que los ciudadanos no se quejan porque no creen en nadie, pero lo cierto es que solo ha habido dos quejas de los ciudadanos. Además, tenemos que constatar que en el propio informe no se detecta que nadie que se haya dirigido en euskera a la

Administración no haya sido atendido debidamente por parte de la Administración.

Por tanto, yo creo que todos estos datos lo que demuestran es que se está en el buen camino, más allá, como digo, de las velocidades, que, bueno, unos pueden querer que sean mayores, otros que sean menores. Nosotros compartimos en ese sentido la necesidad de avanzar, compartimos la necesidad de ir poniéndolo en marcha, como se ha puesto de manifiesto en las distintas contestaciones que se han dado en informes puntuales al Defensor del Pueblo, compartimos las recomendaciones, compartimos las sugerencias, compartimos que hay que ir avanzando, que hay que ir realizando esta adaptación con la progresividad que marca la ley. Evidentemente, la progresividad viene determinada por las circunstancias que en cada caso concurren y que son las que la Administración tiene que ir valorando para que, efectivamente, al igual que se ha llegado, y se decía que nunca se llegaría, a que el Boletín Oficial esté siempre en euskera, se llegue a realizar esta adaptación como plantea el informe. Nada más y muchas gracias.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): Muchas gracias, señor Caballero. Por el Grupo Parlamentario Socialistas de Navarra tiene la palabra el señor Lizarbe.

SR. LIZARBE BAZTÁN: Gracias, señor Presidente. Buenos días, señorías. Doy la bienvenida al Defensor del Pueblo y a las personas de su equipo que le acompañan. El grupo socialista quisiera hacer una serie de consideraciones respecto del informe que, en cualquier caso, valoramos positivamente, sobre todo por su capacidad de síntesis y de recoger adecuadamente cuál es la realidad del acceso a la Administración Electrónica de la Comunidad Foral en euskera. En ese sentido, en primer lugar, tenemos que constatar que, en nuestra opinión, el Gobierno de Navarra no es una carga para los vascohablantes, como se ha dicho, y que el Gobierno de Navarra respeta los derechos lingüísticos y no considera a los vascohablantes ciudadanos de segunda. Al menos en nuestra opinión es así. Y si vamos al informe, más allá de que todas las recomendaciones y sugerencias, evidentemente, tienen que ser tenidas en cuenta, yo creo que hay que hacer referencia a lo siguiente. Como bien ha dicho el señor Caballero, todo el Boletín está en euskera, es bilingüe y están las dos ediciones. Evidentemente, esto, que tuvimos ocasión de discutirlo en esta misma Comisión en otras legislaturas, antes no era así y ahora es así, por lo tanto, es evidente que ha habido una mejora sustancial porque simplemente antes no estaba totalmente en euskera y ahora sí lo está.

En segundo lugar, también es verdad que quienes se dirigen a la Administración de la Comuni-

dad Foral en euskera son atendidos, en nuestra opinión, adecuadamente, y en cuanto a los contenidos respecto a la página web y a las diferentes secciones hay algunos datos que, en nuestra opinión, deben evaluarse como importantes y significativos. Otros serán escasos, pero, por ejemplo, en la sección Navarra, hablamos del 80 por ciento con correspondencia total en euskera y del 84 por ciento si se tienen en cuenta los tres apartados de correspondencia parcial, es decir, un 80 o un 84 por ciento. En otros temas es menor, como el 33 por ciento en la sección Temas, más el 5 por ciento, así que estaremos hablando de 38. En la sección Gobierno es parecido, un poquito menos, 32 más 2 por ciento, y así sucesivamente. En la sección Actualidad, 62 por ciento y 6 por ciento, vamos, 62 o 68 por ciento. Por lo tanto, creemos que esos contenidos también hay que calificarlos de importantes y significativos en cuanto a la presencia del euskera.

Se pueden calificar de poco, de mucho, pero, en cualquier caso, creemos que son unos porcentajes al menos dignos de ser valorados, teniendo en cuenta que, si no me equivoco, la ley de la que estamos hablando es una ley del año 2007 y estamos en el año 2011. Nos parece, en definitiva, que hay un importante nivel de contenidos y que responden a un esfuerzo progresivo desde la entrada en vigor de esta ley, repito, en el año 2007.

Entendemos, y así se dice en varias partes del informe del Defensor del Pueblo, que lo que hay que mantener es la línea de la progresiva adaptación de contenidos en castellano y euskera en la página web. Ese principio de progresividad y de evolución se mantiene claramente y, desde esa perspectiva, nosotros entendemos que hay una política de fomento del euskera que tiene como marco la Ley Foral del Vascongado y que si hacemos una comparativa histórica de las últimas décadas es evidente que el fomento, la progresión y el crecimiento en la utilización por parte de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración ha sido, como digo, han sido, en nuestra opinión, incuestionables.

Por lo tanto, creemos que este informe, lógicamente, tiene que guiar las actuaciones del Gobierno de Navarra y que tiene que mantenerse esa progresividad para que poco a poco y en el ritmo que técnicamente pueda ser posible los contenidos sean coincidentes. Si en el pasado parecía imposible que el Boletín Oficial de Navarra fuese bilingüe, tuviese las dos ediciones correspondientes en castellano y en euskera y ahora es posible, pues, evidentemente, con la evolución del tiempo también el debate que aquí estamos teniendo avanzará porque es el

propio contenido de la ley el que lo indica. Son las propias recomendaciones del Defensor y es la propia voluntad política de los grupos que apoyan al Gobierno la de que esa progresividad siga evolucionando en los términos actuales, pero, evidentemente, las cosas no se pueden hacer de la noche a la mañana y, desde luego, toda la actuación de la Administración tiene que regirse también por criterios de eficacia y eficiencia, y confundir esa evolución y esa progresividad con lo que da la sensación de que son datos catastróficos... Señor Lasa, ya sé que me dirá que en no sé qué sección aparece el 2,5 por ciento, y es cierto, si así aparece, o el cero, pero en otras aparece el 84. Por lo tanto, parece que lo del 84 no interesa, solo interesa lo del 0, pero están el 0, el 2 y el 84, y, por lo tanto, está todo. En todo caso, antes de 2007 solo aparecía el 0 y ahora el Boletín Oficial es en castellano y en euskera y estamos hablando de algunas secciones que tienen 0, otras 68 y otras 84. Eso es la progresividad en definitiva, y eso yo creo que es el justo punto de desarrollo de la Ley del Vascongado en relación con la ley de acceso a la Administración Electrónica por parte de los ciudadanos. Nada más y muchas gracias.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): Muchas gracias, señor Lizarbe. Por el grupo Bildu-Nafarroa tiene la palabra la señora Sarasola.

SRA. SARASOLA JACA (3): Mila esker, Presidente jauna. Egun on, Parlamentuko kideok. Eta, nola ez, ongi etorri, Enériz jauna eta Sarasibar jauna. Mila esker, gainera, agertu duzuen testua paperean emateagatik, eta hemen berean jarraitu ahal izan dugu irakurriz Enériz jaunaren gomendioen zerranda, baina faltan bota dugu Enériz jaunak agiri hau bera euskaraz ekarri izana. Eskertuko genukeen ekarri duen agerraldia euskaraz eta gazteleraz ere ekarri izan balu.

Gatozen geure hari honetara. Lehenik eta behin, aipatu nahi duguna da Arartekoak egin duen txostenak, geure ustez behinik behin, agerian uzten dituela eta datuetara ekartzen dituela euskaldunok egunero ordenagailuaren aurrean egin behar ditugun peripeziak Nafarroako administrazio publikoaren jolasean hasten garenean, saiatzen garen aldioro errenta aitorpena euskaraz egiten, saiatzen garen aldioro edozein agiri eskatzen, geure ondareen deklarazioa egiten edo dena delakoa.

Hemen jaso dira Behatokiak egindako salaketa batzuk, eta gogoan dut behin Behatokiak prentsaurreko batean aipatzen zuela euskaldun izatea garesti ateratzen dela. Eta euskaldun izatea garesti ateratzen dela ziurtarazteko, gonbidatuko zintuzketetik egindako ariketa hau bera egitera "navarra.es" atarian: errenta aitorpena euskaraz egin

(3) Traducción en pág. 32.

nahi izan nuen batean, harremanetan jarri behar izan nuen administrazioarekin, mesedez eskatzeko euskaraz eman ziezadaten zerbitzu hori. Astebete atzeratu zen erantzuna. Berriz egin behar izan nuen galdera. Hamabost egun atzeratu zen erantzuna. Eta epea pasa zitzaidan errenta aitortpena egin ahal izateko. Garesti atera zitzaidan, ondotik isun bat pagatu behar izan bainuen errenta aitortpena berandu egiteagatik. Ez dut uste isun hori nik pagatu behar izan nuenik. Nik, hiritar bezala, neure betebeharrak bete nahi nituen, baina administrazio publikoak nekatu, aspertu egiten gaitu, eta garesti ordaindu behar dugu azkenean administrazioarekin euskaraz harremanak egin nahi izatea.

Aipatu nahi nuke, beraz, Arartekoak egin duena azkenean datuen jasoketa ispilua dela eta geuk bat egiten dugula ispilu honekin, eta hor agertzen diren datuak ez dugu inolaz ere esango faltsuak direnik, baizik eta agerian uzten dutela zein den egun Nafarroako administrazio publikoak on line duen eskaintza.

Denetara ere, internetek eta on line zerbitzu honek paradoxa handi bat uzten digu agerian. Hain zuzen ere, on line zerbitzu honek eta internetek ekartzen digun gauza ona da mugak gainditzea. Eta nik ideia horri egin nahiko nioke momentu honetan eragin. Internetek, zorionez, ezin gaitu euskaldunok bizi garen eremuan kokatu eta horren arabera hizkuntza eskubideak aitortu. Zorionez, internetek ematen digu pantaila bat Tuterako euskaldunei, Tafallakoei zein Elizondokoei, euskaraz jaso ahal izateko administrazio publikoarekin izan behar ditugun harreman horiek. Eta nik gonbita luzatu nahiko nuke internetek ematen digun mugarik gabeko zerbitzu hori, euskara-gaztelerara afera horretan, egikaritzera errealtate arruntean eta egunerokoan, interneten ate ireki horiek erabil ditzagula geure bizitza arruntean gainerako aspektu guztietan.

Ondotik, eta jarraitzeko, geuri zalantza batzuk agertu zaizkigu, eta ikusi duguna da aztertu diren zerbitzu ezberdin guztietan erabat aleatorioa dela euskara eta gazteleraren arteko portzentajeen afera. Hau da, bistan da plangintzarik ez dagoela. Departamentu batzuetan, esate baterako Nafarroako Aldizkari Ofizialean, ehuneko oso portzentaje handietan, baita ehuneko ehunetan ere, egon daiteke euskaraz eta gazteleraz, baina ikusten dugu departamentu batzuetan ehuneko zero dela, eta horrek atentzioa deitzen digu. Atentzioa deitzen digu nabarmen, ez dakigulako zer irizpide jarraitzen duen Nafarroako Gobernuak zerbitzu batzuk euskaraz paratzeko eta beste batzuk ez. Arartekoari galdera hori egin nahiko genioke, ea antzeman duen irizpide zehatzen bat, ez dakit: inportantziaren araberakoa, egunerokotasunaren araberakoa. Zeren arabera erabakitzen du Nafarroako Gobernuak on line eskaintzen dituen zerbitzu horiek

unean une euskaraz jartzea edo ez jartzea? Hori da atentzioa deitu digun kontuetako bat.

Soka hori tenkatuz eta aurrera jarraituz, geuri bururatzen zaigun argudio nabarmena da azkenean on line zerbitzu hori kudeatzen duen pertsonaren baitan dagoela euskaraz egitea edo ez; hau da, administrazio langile horrek erabakitzen duela unean une euskaraz egin behar duen edo ez. Beraz, logikak eramaten gaitu pentsatzera administrazioan zenbat eta pertsona gehiago eduki ele biz lan egiten ahal dutenak, ele biz agertzen ahal dituztenak Nafarroako Gobernuak administrazioan agertu behar dituen aferak, orduan eta onura hobea ekarriko diola, on line zerbitzuan progresiboki gero eta zerbitzu gehiago gazteleraz zein euskaraz emanez.

Eta beste zalantza bat ere jarri nahiko genuke mahai gainean. Hain zuzen ere, mailaz mailakotasuna proposatzen du Arartekoak. Mailaz maila joan behar dela bistan da on line zerbitzu horiek, ahal den neurrian, gradualtasun horrekin, dauden portzentajeetatik ehuneko ehuneko portzentajera joateko, eta Lizarbe jaunari nik hori esan nahiko nioke: interesatzen zaiguna da Nafarroako Aldizkari Ofiziala dagoen bezalaxe, administrazioarekiko harremanak eta suposatzen duten on line zerbitzu guztiak ehuneko ehunetan bete daitezela euskaraz eta gazteleraz. Eta jakin nahiko nuke zer plangintza daukan Gobernuak ehuneko ehunetan egon daitezen progresibotasun horretarako. Edo plangintza zein da, lehengoa? Segun eta zer langile publiko ari den lanean, horren arabera geratuko da euskaraz eta gazteleraz izatea edo ez? Hori ere galdetu nahiko nuke.

Eta progresibitateaz ari garenean, mesedez, gero eta zerbitzu gehiago izan daitezela euskaraz eta gazteleraz; eta ez hemen agertu den kasuren batean bezala, non, departamenturen batean, urte batetik bestera euskaraz eman diren zerbitzuak gutxitzen joan baitira. Beraz, mesedez, progresibitate gora, eta ez behera.

Bestetik, Caballero jaunak aipatu duen "pereza intelektualari" egin nahi nioke so. Pereza intelektualala alde askotatik aztertzen ahal da. Eta pereza intelektualala sentitzen dugu euskaldunok afera honi buruz beti eskean etorri behar dugunean. Guk zorientzera etorri nahi dugu, eta zintzoki esaten dizuegu. Zorientzera etorri nahi dugu euskaraz bizi nahi dugun pertsonok euskaraz bizi ahal izatea bermatu duzuelako. Ez dugu beti eskean etorri nahi; zorientzera etorri nahi dugu. Pereza intelektualala alde guztietatik sentitzen da, bistan da.

UPNko ordezkariak eduki du hor intentzionalitatearen bat-edo, aipatu duenean "asko" edo "gutxi" zer den erabakitzeak askotan erabileraren baitan lotuta egon beharko lukeela. Orduan, Caballero jaunak zer esan nahi du: euskaraz bizi

den pertsonak, Nafarroako hiztunen portzentajea ehuneko 20koa baldin bada, zerbitzuen ehuneko 20a baino ezin duela jaso euskaraz? Tentazio hori izan du Caballero jaunak? Ez dezala izan, zeren ezin dugu esan euskaraz bizi nahi duen pertsona batek arrastaka izan behar duela, zer erabilera portzentaje dagoen herrialdean, horren arabera; bere hizkuntza eskubideak ehuneko 20an ikusiko baititu beteta.

Eta besterik gabe, eskerrak eman nahi ditut berriz ere azalpenarengatik, eta hauxe da dena.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Muchas gracias, señora Sarasola. Tiene la palabra, por el grupo Popular de Navarra, la señora Beltrán.*

SRA. BELTRÁN VILLALBA: *Muchas gracias, señor Presidente. También muchísimas gracias al Defensor del Pueblo por el informe que nos ha presentado. Yo quería hacer diferentes consideraciones, en primer lugar, quería fijar la posición del Partido Popular respecto al euskera. Para nosotros es un patrimonio cultural y un patrimonio social, pero también queremos hacer una crítica porque consideramos que el vascuence sigue estando todavía demagógicamente politizado por los partidos nacionalistas, como se ha visto en las intervenciones de los dos partidos nacionalistas, Bildu y Nafarroa Bai.*

Consideramos eso con una claridad absoluta, como lo consideran también otros grupos, máxime ahora, oyendo a la señora Sarasola decir que hay un 20 por ciento de vascoparlantes –yo considero que hay bastantes menos–, porque las cosas hay que hacerlas en función de la proporcionalidad que hay de personas que tienen interés en ello, y si solo hay un 20 por ciento o incluso menos que lo tienen, pues, a mi juicio, las minorías no pueden ganar jamás a las mayorías, pero, independientemente de eso, en lo que ya entraré en otro momento, en nuestro partido también estamos de acuerdo en que, por supuesto, la ley hay que cumplirla, y si así se establece, deberá cumplirse en función de la progresividad que ustedes están manifestando, pero también quiero que valoremos si esta es una prioridad absoluta en unos momentos en los que económicamente la situación no está boyante. Hay problemas sociales, problemas laborales y problemas económicos mucho más importantes que que en la página web esté en euskera lo que debe estar o no, y me baso en datos muy similares a los que maneja el señor Caballero, yo creo que incluso los tengo un poco más altos, pero poco más. En el año 2009 hubo cinco quejas respecto al euskera en la página web de novecientas una en total, lo que significa que son el 0,5 por ciento del total de quejas las referentes al euskera en la página web. En el 2010 hubo diez quejas sobre novecientas veintinueve, lo que significa un porcentaje de quejas de un 1,07.

Por lo tanto, les guste o no les guste, las cosas se tienen que hacer en función del interés que despiertan para los ciudadanos, y esto, lo siento mucho, no despierta más que el que ustedes quieren hacernos creer que despierta. En consecuencia, me gustaría que se tuviera en cuenta si este informe que ha presentado el Defensor del Pueblo puede tener un coste económico, es decir, la progresividad con la que se va a implantar la parte que corresponde al vascuence dentro de la página web y el resto de solicitudes que ustedes han hecho. Como digo, me gustaría que se cuantificara y se valorara con sentido común si la demanda social es tan importante como nos quieren hacer ver, y si no lo es tanto, como yo creo que no lo es, que se vaya realizando progresivamente en función de su importancia, y estos no son buenos momentos para hacerlo, pues considero que hay otras prioridades. Muchísimas gracias.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Muchas gracias, señora Beltrán. Finalmente, tiene la palabra por el grupo Izquierda-Ezkerra el señor Mauleón Echeverría.*

SR. MAULEÓN ECHEVERRÍA: *Eskerrik asko eta ongi etorriak. Doy las gracias y la bienvenida a los representantes de la institución del Defensor del Pueblo. Quisiera hacer algunas consideraciones. Está claro que las percepciones de los y las presentes son muy subjetivas, pero yo creo que siempre conviene ir a los datos objetivos. Entonces, efectivamente, le podría dar la razón al señor Lizarbe en el sentido de que algo se ha evolucionado respecto a fechas anteriores, pero, en nuestra consideración, podríamos asimilar la velocidad de avance a la velocidad de crucero de un caracol, porque, francamente, algunos datos son muy significativos. Hay uno que me parece especialmente significativo, y es que una de las recomendaciones que hace el Defensor del Pueblo es que el modelo de instancia general esté traducido al euskera. Que el Defensor del Pueblo tenga que recordar que el modelo de instancia general para dirigirse a la Administración debe estar en euskera, francamente, es un síntoma, me voy a ahorrar el calificativo pero se lee por sí solo. Prácticamente la totalidad de los casi mil trámites que se pueden hacer con la Administración aparecen solo en castellano. Así que, si ninguno de los trámites que realizan los ciudadanos y ciudadanas con la Administración se puede hacer en euskera, pues es que ya ni nos molestamos en quejarnos. La gente ni se molesta en quejarse, yo creo que los porcentajes de queja son tan pequeños por eso, porque la gente lo tiene tan asumido que ni se queja, porque puestos a dar datos sobre la valoración de la ciudadanía hacia el euskera, vayan ustedes al estudio sociológico que hace periódicamente esta institución sobre los porcentajes de ciudadanos que se manifiestan a favor del apoyo al*

euskera en Navarra y verán cómo son muy superiores al sesenta y tantos por ciento de la población. Por tanto, ¿por qué no cogemos ese dato a la hora de medir el grado de interés ciudadano sobre el asunto?

Yo creo que hay otra cuestión que también es muy significativa: lean ustedes los recordatorios que hace la propia institución, porque es que para no hacer interpretaciones medidas por la ideología, que es lo que suele ser muy habitual, yo creo que conviene ir a la literalidad, y entonces, la literalidad dice lo que dice, que tiene que recordar a la Administración su deber de cumplimiento de la ley, porque, efectivamente, no se está cumpliendo. Se tiene que hacer efectivo el derecho legalmente reconocido a los ciudadanos porque no se les está garantizando ese derecho. Por tanto, si la Administración no cumple las propias leyes de las que se dota, tiene un serio problema y, por lo menos, reconozcan ustedes que ahí hay un problema, porque cuando un derecho ciudadano no se cumple, cuando una ley no se cumple, ¿con qué credibilidad queda el propio sistema legal del que nos hemos dotado? Es un problema. Por tanto, por lo menos deberán ustedes reconocer que esa cuestión es una realidad y que no se está cumpliendo.

Además, llama poderosamente la atención, ya lo señalaba la señora Sarasola, la disparidad. Es decir, es sorprendente que ninguno de los dos partidos que sustentan el Gobierno nos haya dicho o haya aprovechado la ocasión para contarnos qué plan tiene el Gobierno en esta materia en esta legislatura. No nos han dicho ustedes ni una palabra. No sé si existe algún... Ya, ya, estarán ustedes informados de los planes que tiene el Gobierno, quiero pensar. Y no solo eso, sino que en otras ocasiones es muy habitual en su argumentación, y si no, repasen la hemeroteca personal, señor Lizarbe o señor Caballero, de sus intervenciones en el Pleno, y verán que ustedes suelen decir: porque es compromiso de este Gobierno tarari tarará. Eso lo han dicho por activa y por pasiva, cuando el compromiso realmente está plasmado en el acuerdo de gobierno ustedes lo recuerdan por activa y por pasiva, pero es que en este terreno, simplemente, no tienen ustedes ningún plan, y fruto de ello –lo dice el propio Defensor del Pueblo– es que cuando es consultado el departamento lo que viene a decir es que, como la vida es contingente, no tiene capacidad para hacer una planificación temporal de cuándo piensa poner en marcha estos servicios. Francamente, hay elementos que, efectivamente, son aleatorios, la informática es una cuestión que se renueva mucho, pero me cuesta creer que el modelo de instancia general se modifique todos los años y me cuesta creer que los contenidos básicos de la página web se renueven todos los años. Hay muchas otras cosas que tienen contenidos muy fijos y el hecho de que estén o no

en euskera es una cuestión, lógicamente, de voluntad y presupuestaria, pero, desde luego no hay una excusa para que los contenidos fijos de la página web no estén en euskera.

E, insisto, que novecientos sesenta y siete trámites –dice literalmente el Defensor del Pueblo– prácticamente en su totalidad estén solo en castellano también dice mucho, porque me cuesta creer que de estos novecientos sesenta y siete trámites haya novecientos que se cambien todos los años, lo dudo muchísimo. Insisto en una idea que me parece fundamental, que menos que aquellos contenidos que tenemos fijos estén también disponibles en euskera.

Me da pena que no esté la señora Beltrán, pero hay una cuestión que yo creo que se está utilizando de forma muy negativa y que denota muchas veces una miopía por parte del Gobierno, y es ver este asunto como un gasto. ¿Por qué no lo vemos como un nicho de empleo, como otros tantos? Porque la dependencia es un nicho de empleo, pero que haya una promoción del euskera y todo lo que con ello está relacionado también genera empleo, y no estamos sobrados de actividades humanas que generen empleo en esta sociedad con los niveles de desempleo que tenemos. ¿Por qué cada vez se habla más de que la importancia del ámbito cultural en el producto interior bruto sea cada vez mayor porque precisamente es síntoma de una sociedad cada vez más desarrollada, no solo en un plano economicista sino también en un plano humano, y no podemos ver el ámbito del euskera también como un nicho de empleo y de generación de actividad económica? Yo, desde luego, les animo a que hagan esa reflexión porque, desde luego, como digo, no nos sobran ámbitos en los que desarrollar actividad económica.

Hay una cuestión que se suele comentar también muchísimo, y con esto voy terminando, y es la de la politización del euskera, como decía la señora Beltrán. Es un concepto erróneo, o sea, toda la actividad que dependa de una manera u otra de la Administración Pública es una actividad política por definición, porque la Administración Pública está regida por la política afortunadamente, porque es una garantía de que sea democrática, así que todo lo que se haga en la Administración es política, y, por tanto, hablar de cómo hace las cosas la Administración es hablar de política, y eso va a ser así siempre.

¿Cuál es el asunto, en nuestra opinión? ¿Somos capaces de hacer un acuerdo político, un pacto político en esta Comunidad, como se hace en otras, sobre el tratamiento que le queremos dar a una de las lenguas propias de Navarra, como es el euskera? Ese es el debate. ¿Queremos realmente hacer un acuerdo político? Pero, claro, para hacer un acuerdo político, que es lo que desde luego a no-

sotros nos parecería correcto, hay que mostrar una serie de voluntades y una serie de compromisos. Claro, cuando nuestro grupo presenta, como ha ocurrido recientemente, una proposición de ley para que cualquier ciudadano de Navarra pueda estudiar en la escuela pública en el idioma que desee y se nos informa negativamente por parte del Gobierno diciendo que supone un coste económico, pues difícilmente podemos hacer un acuerdo si ni siquiera garantizamos el derecho que entendemos nosotros que tienen todo padre y madre a llevar a sus hijos al modelo educativo que deseen.

Por tanto, para que realmente pudiéramos despolitizar la lengua deberíamos llegar previamente a un acuerdo, evidentemente, político, pero con las posiciones que se mantienen, desde luego, difícilmente se puede llegar a ese acuerdo y a ese pacto que nosotros deseáramos si no se garantizan los mínimos. Y ahí está también gran parte del debate: ¿cuáles son los mínimos a garantizar? Los derechos. Los mínimos siempre son los derechos, porque por algo son derechos y no son algo graciable.

En fin, esperando que realmente algún día conozcamos los planes que el Gobierno tiene en materia de promoción del euskera en Navarra, gracias nuevamente a la institución del Defensor del Pueblo porque yo creo que ha fijado muy bien la situación real y el camino que debería seguir el Gobierno de Navarra. A ver si en el que tengamos en el próximo año tenemos datos un poco más positivos.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Muchas gracias, señor Mauleón. Tiene la palabra para responder a las cuestiones formuladas por los grupos, el señor Enériz.*

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Enériz Olaechea): *Muchas gracias. Me voy a ceñir a los aspectos que pueden ir más directamente a lo que se me ha planteado. En primer lugar, me planteaba el señor representante de Nabaí que no compartía la segunda sugerencia. La sugerencia habla de como mínimo, y ese como mínimo tiene una explicación. ¿Por qué a la zona vascófona? Pues porque con el marco legal que hoy hay, los habitantes de la zona vascófona tienen derecho a ser atendidos en euskera y, por lo tanto, también tienen derecho, entendemos nosotros, a recibir la información en euskera porque esa lengua es cooficial y está en situación de igualdad jurídica con el castellano. Por lo tanto, como mínimo en la zona vascófona la información debería ser coetánea y en la misma extensión y en la misma profundidad cuando se refiera no a información, no sé, voy a poner un ejemplo, sobre la guerra de Afganistán, pero sí sobre aspectos que pueden, de alguna manera, afectar a sus intereses directos. Insisto en que es como mínimo, eso quiere decir que no impide que el Gobierno de*

Navarra tenga ese planteamiento en toda la información dirigida a Navarra, pero en materia de derechos siempre hay, como se planteaba, un mínimo; también hay un máximo al que se puede llegar, el ejercicio siempre tiene esos cauces y al menos se deben asegurar esos mínimos como garantía, no se lo estoy diciendo como restricción, sino como una garantía de un mínimo.

En cuanto a lo que señalaba el señor Caballero, lo que hace el informe, efectivamente, es una foto. No hace más. Esa foto se refiere al período 2007-2011, lógicamente, a partir del marco legal que hay, y yo creo que puede ser una metodología, si se quiere, para sucesivas etapas, ir viendo la aplicación de cómo va evolucionando la implantación progresiva, como dice la ley, que, efectivamente, habla de implantación y de progresividad, de la Administración Electrónica, y luego su cara, su edición, en euskera, para los ciudadanos que quieran relacionarse con ella en esta lengua.

En este sentido, coincido con lo que decía el señor Lizarbe de que la clave está en la evolución y en la progresividad que se vaya a ir dando, pero hay dos aspectos en los que yo creo que esa progresividad debería ser mayor, más acelerada, que es en la información actual, ese 80 por ciento prácticamente que estamos comentando, con lo que se solventa lo que hablaba con usted, perdone que no me salga el nombre, pero en este momento tengo una laguna... Señor Lasa, perdóneme, le he mandado muchos escritos y le conozco pero en este momento tenía una laguna. De lo que hablaba con usted era de que la progresividad puede ser perfectamente llegar a cien, con lo cual se solventaría el problema de que toda la información de toda Navarra fuera al cien. Estamos en el 80, por lo tanto, se puede llegar perfectamente al cien.

El segundo aspecto, que yo creo que es en el que más quejas puede haber, bueno, más quejas no en el sentido de queja formal ante la institución sino de demanda ciudadana, es el de los servicios on line, donde el trabajo es, a mi modo de ver, relativamente sencillo, porque la adaptación progresiva de esos servicios no cuesta mucho ni en tiempo ni en dinero, creo que es relativamente fácil. Son mil trámites, con cuatro carátulas, por decirlo de alguna forma, electrónicas, y un modelo de instancia, por lo tanto, una quinta aplicación. Adaptar todo eso al euskera es relativamente fácil en el tiempo. Hay que hacerlo, lógicamente. Por eso decíamos que igual hay que empezar por aquellos servicios que son más comunes, más generales, más usados por los ciudadanos o de mayor simplicidad en su aplicación. Pueden ser muchas cosas, pedir un certificado de estar al corriente de los pagos a la Hacienda Foral es una aplicación muy sencillita y se puede hacer en poco tiempo. Yo creo que se puede avanzar al menos en

esos dos aspectos: información actual y servicios on line, empezando por estos que digo, de una forma más sencilla.

En cuanto a la señora Sarasola, tomo nota de su voluntad para que la próxima vez traiga la comparecencia también en euskera, al menos en temas que estén relacionados con el euskera. El informe está traducido al euskera, está colgado en la página web en euskera, aparece en el Boletín Oficial del Parlamento en euskera. Me refiero a lo que es el informe, no al documento de la comparecencia, que es un escrito que les traigo a ustedes para facilitarles el seguimiento, aunque yo haga un resumen oral. Ese, efectivamente, no está, pero el informe y todo lo que ello supone sí.

Hablaba usted de dudas sobre la aleatoriedad de unos porcentajes o de unas situaciones, de unos servicios u otros. Bueno, ese es un criterio de cada departamento. Hay departamentos que aplican lo que es la adaptación con mayor asiduidad que otros. ¿Por qué? Pues no lo sé. Supongo que será en parte, no sé cómo decirlo, por sensibilidad o por caer en cuenta o tenerlo en la cuenta a la hora de realizar la adaptación, de proceder a la adaptación.

En cuanto a la señora Beltrán, solo quería hacerle una precisión. Decía usted que se tenga en cuenta el coste que el informe del Defensor del Pueblo puede suponer para el gasto público. Como se suele decir en la canción, que no soy yo. O sea, que no es el coste lo que el informe supone, el informe lo único que refleja es lo que dicen las leyes, la situación actual de lo que hay y el cumplimiento de esas leyes, el coste debe estar reflejado en los presupuestos de la Administración, es decir, el informe mío como tal no debe suponer gasto. ¿Sí? Ah, lo que pueda suponer la aplicación de la ley, pero esa es una cuestión en la que, lógicamente, yo no puedo ni debo entrar, en primer lugar, porque estamos hablando de derechos y todos los derechos suponen un coste, tienen un coste. Efectivamente, el derecho a la salud supone un coste, por lo tanto, en este caso los derechos lingüísticos, que están reconocidos en las leyes, suponen un coste.

De todas formas, entre el cero y el cien por cien yo creo que hay muchos puntos intermedios y de encuentro. Yo le señalaba a ese respecto la información y los servicios on line. Y sí que quiero recordar una vez más que los habitantes de la zona vascofona tienen derecho a ser atendidos en euskera, también electrónicamente, eso es lo que dice la ley. Con arreglo al principio de territorialidad o con lo que disponga, pero ese es un derecho que está reconocido en nuestro marco jurídico.

Finalmente, y me refiero al señor Mauleón, efectivamente, hace falta una planificación del Gobierno de previsiones temporales sobre los

aspectos de esos indicadores y de esos objetivos. Yo creo que eso es bueno. No tiene por qué ser un macroplan, yo creo que es un plan muy sencillito, y por eso le formulamos esa sugerencia al final del informe, para que se tengan en cuenta esas previsiones y para que el principio de progresividad se vaya, de alguna manera, traduciendo en el tiempo. Muchísimas gracias a todos ustedes.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás):
Muchas gracias, señor Enériz.

Comparecencia del Defensor del Pueblo para presentar el Informe especial sobre los Servicios Sociales de Base en Navarra.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás):
Vamos a pasar al segundo punto del orden del día: Comparecencia del Defensor del Pueblo para presentar el informe especial sobre los servicios sociales de base de Navarra. Este informe ha sido realizado a petición propia y, por lo tanto, tiene la palabra, para su exposición, el señor Enériz.

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Enériz Olaechea): Muchísimas gracias, señor Presidente. Efectivamente, este informe lo hemos hecho a iniciativa propia, es un informe de oficio, y lo hemos hecho para ver cómo están diseñados los servicios sociales de base en Navarra. Ustedes saben perfectamente que la Ley Foral de Servicios Sociales, de un modo muy parecido al ámbito sanitario, estructura el sistema público de servicios sociales en dos niveles: uno es el de los servicios sociales de base o de atención primaria, de los que se suele decir de una forma representativa que son la puerta de entrada al sistema de servicios sociales, y en un nivel superior están los servicios sociales especializados o de atención especializada.

La elaboración de este informe obedece a varias razones: por un lado, a que han transcurrido cinco años desde la aprobación de la Ley Foral de Servicios Sociales y siempre es positivo realizar evaluaciones sobre la situación de un servicio que está directamente vinculado a las personas con mayores necesidades, personas en una situación, como se suele decir, más vulnerable que la media de los ciudadanos; por otro lado, al hecho de que simultáneamente a la tramitación, aprobación y puesta en marcha de esta ley foral se ha puesto en marcha también el denominado sistema de dependencia, y este ha incidido de una forma notable en la actividad de los servicios sociales de base, hacia los que se dirigen en una primera fase en el sistema de dependencia, para recibir información o para determinadas cuestiones; en tercer lugar, al hecho de que, coincidiendo con este periodo temporal de cinco años, se han manifestado con crudeza los efectos de la crisis económica y del de-

empleo, aspectos que, indudablemente, también repercuten en el sistema de servicios sociales.

Para la elaboración del informe, la institución que dirijo partió de dos premisas metodológicas: por un lado, contar con la participación tanto de la Administración de la Comunidad Foral como de los servicios sociales de base, de titularidad municipal, esto es, de los dos niveles del sistema; y, por otro, disponer de datos e indicadores que se correspondieran con varios años para apreciar así la evolución de estos servicios.

Se solicitó y recabó información tanto del entonces Departamento de Asuntos Sociales del Gobierno de Navarra como de los propios servicios sociales de base. La petición de información a la Administración foral tenía por objeto obtener datos agregados que nos dieran una visión global de la situación de los servicios sociales de base y su evolución, así como de su incardinación en el conjunto del sistema. Por su parte, la información que nos dieron los servicios sociales de base permitió que tuviéramos datos más concretos ofrecidos por ellos y centrados en su actividad, además de las valoraciones de sus profesionales.

Las actuaciones de petición y recepción tuvieron lugar en el último trimestre de 2010 y en el primer trimestre de 2011, toda vez que algunas entidades locales solicitaron una ampliación del plazo que, al final, hubo que otorgar.

He de agradecer el alto grado de colaboración mostrado por las Administraciones destinatarias de las solicitudes de información, y muy especialmente el interés de sus responsables y profesionales en atenderlas con la mayor concreción posible, siendo consciente del esfuerzo de recopilación y muchas veces de análisis que esta petición de información conllevaba. En este sentido, recibimos, además de la información solicitada a la Administración foral, la procedente de veintinueve servicios sociales, que es un 65 por ciento del total y, desde luego, de los más importantes.

Concluida la elaboración del informe, se remitió a las distintas Administraciones Públicas que habían participado para que formularan observaciones. En este trámite se recibió un escrito del Ayuntamiento de Pamplona, que fue el único que nos contestó, que venía a manifestar su conformidad sustancial con el contenido del informe.

Hechas estas consideraciones, paso a trasladarles las conclusiones alcanzadas, así como a las sugerencias.

Al hilo de la exposición de estas conclusiones y sugerencias, iré exponiendo algunas apreciaciones que las justifican o que pueden complementarlas. En otros casos, creo que la propia claridad de la sugerencia evita hacer más comentarios.

La primera conclusión es que el marco legal, que es la Ley Foral de Servicios Sociales, de 14 de diciembre del año 2006, es un buen marco de referencia legal para implantar y regir el funcionamiento de este sistema social de atención primaria en Navarra. Yo creo que es bueno decir que las leyes que hace el Parlamento de Navarra son leyes buenas, muchas de ellas técnicamente, aparte de las discrepancias que se puedan tener, son leyes que muchas veces tienen en cuenta los supuestos de hecho y que, desde luego, dan mucha más claridad y mucha más precisión, en una comunidad que es relativamente pequeña, que muchas leyes de otras comunidades con mucha más población en las que vas a ver el mismo supuesto y te pierdes en la generalidad o en la vaguedad de las precisiones. Por eso, la primera evaluación sobre el marco legal nos dice que es un buen marco de referencia legal.

La segunda es que el sistema de atención primaria en materia de servicios sociales de Navarra, configurado por los servicios sociales de base, se encuentra adecuadamente implantado, y su organización territorial es coherente con la existente en el ámbito sanitario. No hay un único espacio sociosanitario, ya saben ustedes que hay un sector que reclama esa unidad de espacio, pero sí hay dos espacios, que es otra forma de organizar, tan legítima como la primera, y que están coherentemente organizados, hay una correlación entre el espacio sanitario y el espacio social, y eso es positivo y hay que destacarlo. Habrá gente que quiera un único espacio sociosanitario a través de un único Departamento de Asuntos Sociales y Salud muy coordinado y hay gente que manifiesta la disparidad de los dos servicios, que cada uno vaya por su lado. En Navarra están los dos bien coordinados y al menos su organización territorial es coherente.

Se observa que el Plan Estratégico de Servicios Sociales de Navarra y el decreto foral que regula la zonificación de los servicios sociales han organizado territorialmente la atención primaria a través de cuarenta y cuatro zonas básicas, agrupadas en seis áreas. Esta estructuración en cuarenta y cuatro zonas básicas es heterogénea en cuanto a su dimensión poblacional, pero satisface los principios de proximidad y descentralización que están en la Ley Foral de Servicios Sociales. Como ya he dicho, aunque no coincide exactamente con la sanitaria, guarda una similitud, por lo que se cumple el objetivo que quiere el legislador en la ley de procurar la coherencia en cuanto a la implantación territorial de ese sistema social con el sanitario.

Los servicios sociales de base, en términos generales –siempre hay alguna excepción de funcionamiento de algún aspecto–, responden con un nivel de calidad razonable a la demanda de prestaciones y servicios por parte de los ciudadanos.

Más allá de que, a juicio de esta institución, existan ámbitos de mejora, puede concluirse, en una visión global, que cumplen adecuadamente la función propia del nivel de atención primaria y responden con razonable celeridad y eficacia a las demandas de prestaciones y servicios de los ciudadanos que solicitan su intervención.

Las dotaciones de recursos a los servicios sociales de base, así como los programas y servicios prestados, se han visto incrementadas con ocasión de la puesta en marcha de la Ley Foral de Servicios Sociales del año 2006, participando en ello tanto la Administración de la Comunidad Foral de Navarra como las entidades locales de Navarra.

Con la finalidad de apreciar la evolución de la financiación de los servicios sociales de base en su conjunto, se obtuvieron datos sobre la ejecución de gasto consolidado correspondientes a los años 2007, 2008 y 2009. La evolución constatada es al alza, apreciándose un incremento del 18 por ciento en el periodo de referencia.

Por otro lado, en relación con la implantación de los cuatro programas que la ley foral califica de obligatorios, esto es, el programa de acogida y orientación social, el de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, el de incorporación social en atención primaria y el de atención a la infancia y familia en atención primaria, también ha habido avances significativos, existiendo actualmente dichos programas en el mayor número de zonas básicas. En este sentido, se está actuando conforme a lo previsto por el legislador, que, en relación con estos programas obligatorios, dispone su puesta en marcha de implantación progresiva en las distintas zonas básicas en función de sus características.

El grado de utilización por los ciudadanos de los servicios ha aumentado de forma muy notable en los últimos años, tanto por la intensificación del uso por parte de colectivos que se pueden llamar de usuarios tradicionales, como por un ensanchamiento del sector de población que demanda prestaciones y servicios.

Entre las causas de esa mayor utilización destacan dos: la creación y puesta en marcha del sistema de dependencia y los efectos de la crisis económica.

En lo cuantitativo, utilizando los indicadores de expedientes tramitados, usuarios atendidos e intervenciones realizadas, hay que apreciar que en el periodo 2007-2010 ha habido incrementos de entre el 30 y el 37 por ciento de estos expedientes o de usuarios.

En lo cualitativo, la práctica totalidad de los servicios sociales de base afirma haber apreciado cambios significativos en el perfil de los usuarios,

acudiendo a ellos, como hemos dicho, personas que no pertenecen a los colectivos tradicionalmente atendidos. Por decirlo de una manera más clara, estamos viendo que ese ensanchamiento de población se traduce en que cada vez acude más gente con mayores problemas económicos. Hay un deterioro, en ese sentido, en lo que es el nivel de calidad. Esto ocurre en Navarra y en otras regiones de España. Es una realidad.

Tal aumento en el grado de utilización de los servicios sociales de base es, en proporción, superior a los incrementos de recursos habilitados para atender a los ciudadanos. Mientras los recursos aumentan así, la demanda aumenta, lógicamente, en un sentido mucho mayor. El gasto destinado a los servicios sociales de base ha crecido menos que el imputable al conjunto del sistema de servicios sociales.

A pesar de que les he indicado que se aprecia un notable incremento en las dotaciones financieras a los servicios sociales de base, no puedo dejar de resaltar que dicho incremento es inferior al aumento en el grado de utilización de dichos servicios, medido a través de los indicadores que les he trasladado.

También he de señalar que el incremento de la financiación, siendo notorio, es sensiblemente inferior al experimentado en el conjunto del sistema de servicios sociales, un 18 por ciento frente al 36 por ciento.

Ambos factores son indiciarios de un riesgo de sobrecarga o saturación de los servicios sociales de base y de que, de no adoptarse medidas correctoras, esto puede llegar a afectar negativamente a la calidad de los servicios prestados en el ámbito de la atención primaria y, por extensión, a la del sistema de servicios sociales en su conjunto.

Tras esta evaluación y las conclusiones generales, que no son estas que les estoy comentando sino las que están en el informe, este informe contiene una relación de sugerencias que hemos clasificado en tres grandes grupos según el destinatario: la Administración foral, los municipios o conjuntamente estos dos niveles territoriales.

Al Departamento de Política Social, es decir, a la Administración foral, le hacemos una sugerencia de desarrollo reglamentario para que complete con la mayor celeridad posible el desarrollo normativo de la Ley Foral de Servicios Sociales, aprobando las disposiciones reglamentarias que exige el legislador en materias de financiación, programas y prestaciones, y equipos profesionales multidisciplinares.

A este respecto, hemos apreciado que se ha producido el desarrollo normativo exigido por el legislador en cuanto a zonificación territorial, pero que restan todavía tres aspectos relevantes

pendientes de dicho desarrollo reglamentario: la composición de los equipos de los servicios sociales de base, atendiendo a su carácter multidisciplinar; la determinación precisa de las prestaciones incardinadas en los programas de los servicios sociales de base; y el modo de determinar el coste de estas prestaciones, aspecto este que incide en el régimen de cofinanciación previsto por la Ley.

En cuanto a la implantación territorial y organización del sistema, sugerimos que analice, a la luz de los principios de descentralización y proximidad, pero también de los principios de eficacia y eficiencia, si el número y la dimensión de las zonas básicas actualmente existentes, que es de cuarenta y cuatro, son los adecuados, valorando la posibilidad, en su caso, de racionalizar dicho número en orden a maximizar la calidad del servicio prestado a los ciudadanos, es decir, si no se pueden agrupar determinados servicios sociales de base y hacerlos más potentes en determinadas zonas, sobre todo en zonas de ámbito rural, y lo que ganemos de eficiencia tiene el riesgo de que se pierda en proximidad, pero esa es la evaluación que hay que hacer hoy en día, cuando lo mejor tal vez sea buscar servicios más potentes.

También sugerimos que implanten de forma generalizada y progresiva los centros de servicios sociales en las distintas áreas establecidas, en las seis, para apoyar a los servicios sociales de base y servir de complemento a sus programas en los términos previstos por el legislador. La ley dispone que en cada área servicios sociales la Administración tiene que establecer un centro de servicios sociales, con la finalidad esencial de servir de apoyo a los servicios sociales de base y de complementar sus programas. Esta previsión requiere todavía que la Administración implemente estos centros, por lo que animamos a que continúe el proceso de implantación de tales centros.

Que estudie y, si lo ve necesario, adopte medidas que potencien la labor de las entidades de ámbito superior a la de la zona básica, es decir, las figuras de las áreas y distritos, analizando la conveniencia de que los servicios sociales de base compartan programas y servicios con criterios de accesibilidad, eficacia y eficiencia. Se trata esta de una sugerencia relacionada con las dos anteriores y mediante la cual se pretende incidir en la idea de que se reflexione sobre la conveniencia de que algunas actuaciones de los servicios sociales de base puedan ser compartidas o abordadas desde el ámbito territorial inmediatamente superior, que es el que la ley menciona como distritos o áreas.

Que se analice la problemática específica de las zonas consideradas de especial actuación y se determinen normativamente las peculiaridades en cuanto a su régimen de financiación, programas y prestaciones. Estas zonas especiales son las zonas

básicas cuya población es inferior a cinco mil habitantes, las zonas rurales. La ley no regula las especificidades de estas zonas, pero es conveniente que se aborde esta cuestión en la normativa de programas, prestaciones y financiación de los servicios sociales de base.

Que complete, en la medida de lo posible, la intervención de los servicios sociales de base con equipos o dispositivos con competencia en materias específicas y que actúen a nivel de área y, en particular, generalice la implantación de los equipos de atención a la infancia y a la adolescencia.

Con esta sugerencia se insiste en que se valore la oportunidad de la actuación por parte de instancias intermedias entre los servicios sociales de base y la Administración de la Comunidad Foral, sobre todos las referidas a la protección del menor.

En cuanto a la financiación y al gasto, que se analice y, en su caso, se implanten fórmulas que armonicen, acompañen y equilibren la evolución del gasto destinado a los dos niveles del sistema de servicios sociales, con la finalidad de que los de base, en cuanto puerta de acceso al sistema, no soporten una presión excesiva de la demanda.

La sugerencia obedece a lo dicho en cuanto a la diferente evolución de los incrementos del gasto que hemos visto y también en cuanto a ese mayor uso de estos servicios. Lo que parece razonable es que la intensidad de la financiación evolucione en términos similares, dada la interrelación entre los dos niveles del sistema y la consideración legal de los servicios sociales de base como la puerta de acceso.

Que se garanticen adecuadamente los principios de coparticipación y estabilidad en la financiación en los servicios sociales de base, fijando los criterios de determinación y reparto del coste de los programas implantados. Como se deduce de lo expuesto, aun cuando en la práctica dichos principios ya se estén observando, la adecuada garantía pasaría por aprobar ese desarrollo reglamentario que exige el legislador en relación con los programas, prestaciones y su financiación.

Respecto a los equipos de profesionales y personal, nos parece oportuno que se precise la composición de estos equipos de los servicios sociales y los perfiles y titulaciones profesionales exigibles, así como la composición de los centros de servicios sociales, todo ello con un carácter interdisciplinar. Esto viene, en parte, porque la legislación de dependencia y las nuevas realidades están pidiendo otro tipo de profesionales, otro tipo de personas para que estén en los servicios sociales.

El Plan Estratégico de Servicios Sociales contiene algunas previsiones a este respecto, en función de la población de cada zona básica, con alusión a cuatro categorías profesionales, pero en la práctica las plantillas de muchos servicios presen-

tan una realidad más compleja que creemos que, de alguna manera, debería tenerse en cuenta.

Que se tome en consideración, a los efectos de la composición de tales equipos, la realidad y evolución en cuanto a la vigencia de titulaciones profesionales y académicas en el ámbito de la atención social. Estas titulaciones han ido cambiando con el tiempo y, como decíamos, ese mayor incremento de la importancia relativa en el ámbito social y en el económico, ya que es paradigmático el sector de atención a la dependencia, vienen exigiendo nuevas titulaciones académicas y profesionales que deberían tenerse en cuenta.

Que se fijen también ratios de personal en función de la población destinataria de los programas y prestaciones de los servicios sociales de base, con mayor grado de detalle que el previsto en el Plan Estratégico de Servicios Sociales.

En cuanto a las entidades locales, que son las titulares de los servicios sociales, en relación con su personal, que se adopten medidas que reduzcan la tasa de eventualidad en el empleo existente en los servicios sociales de base y analicen la conveniencia de aminorar la elevada tasa de contratación en régimen de jornada parcial apreciada en algunos colectivos de profesionales.

A partir de los datos recabados, se aprecia en los servicios sociales de base una tasa de temporalidad, que está entre el 40 y el 45 por ciento, con una especial afección para la categoría profesional de educadores sociales. En este título, las tasas son superiores al 60 por ciento. En relación con el colectivo de trabajadores familiares, incide en grado elevado la prestación del servicio en régimen de jornada parcial, con tasas que rondan el 60 por ciento. Parece aconsejable, como decimos, analizar esta realidad y procurar aminorar dichas tasas, en aras de una posible mejora del servicio prestado.

Que potencien la labor de formación continua del personal, teniendo en cuenta los diversos perfiles y funciones a desempeñar por los profesionales de los servicios sociales de base, y, en el caso de que se presten servicios mediante fórmulas de gestión indirecta, hagan extensiva dicha formación al personal de las entidades adjudicatarias.

Que establezcan medidas tendentes a la prevención y resolución de conflictos que puedan surgir entre profesionales y usuarios, es decir, que se establezcan pautas de actuación, medios materiales que dificulten el conflicto o faciliten su resolución, cambio de profesional de referencia, etcétera, en función de las características y posibilidades de las distintas zonas básicas.

No se aprecia en estos servicios, en términos generales, un grado de conflictividad elevado, pero siempre es conveniente que, aunque puedan

variar la intensidad y el alcance en la función, se adopten, aunque sea con carácter preventivo, algunas medidas tendentes a la solución de estas potenciales situaciones conflictivas.

En cuanto a sus funciones, que se refuerce el ejercicio de la función legal de detección, análisis y diagnóstico de las situaciones de necesidad en las distintas zonas básicas, priorizando las actuaciones en aquellos ámbitos en los que la intervención a demanda de los ciudadanos resulte más dificultosa y coordinando actuaciones con otras instancias. Como se suele decir, las personas en peor situación social, económica, en las distintas fases, son las que nunca acuden, las que acuden son las personas que tienen mayor grado de capacidad, pero las que todavía están dentro de la desgracia en menor grado, hay que ir prácticamente a donde están ellas, hay que detectarlas y hay que hacer ese esfuerzo para que no se queden en una situación de exclusión social, hay que hacer, por lo tanto, una función proactiva y no tanto reactiva, quedarse a la espera. Son personas que por desconocimiento, incapacidad o falta de apoyo en su entorno cercano prácticamente no son usuarias de los servicios sociales de base, cuando si lo fueran cumplirían todos los requisitos, estarían en el primer nivel de requisitos.

En cuanto a divulgación de los servicios, que se intensifiquen las medidas de divulgación de los servicios porque se detecta que hay mucha gente que no los conoce, hay mucha gente que expone unos problemas y que prácticamente hay que encauzarlas a estos servicios sociales de base. Sería oportuno reforzar la labor de divulgación de estos servicios, en colaboración con otras instancias: la educativa, la sanitaria, las entidades de iniciativa social, con la voluntad de llegar a los colectivos más vulnerables.

En cuanto a los programas complementarios, sugerimos que en la medida de lo posible se avance en la implantación de programas complementarios, atendiendo a las necesidades específicas que puedan existir en las distintas zonas básicas. Es decir, hay unos programas que son reglados, que vienen ya determinados, pero hay otras situaciones que van detectándose en determinadas zonas, como puede ser mayor grado de discapacidad, mayor presencia de enfermedades mentales o de niños con problemas, etcétera.

En cuanto a la atención a los ciudadanos, creemos que hay que flexibilizar los horarios de atención a los ciudadanos, introduciendo la posibilidad de prestar atención, si se quiere con menor intensidad, en horario de tarde. Esto funciona de ocho a tres, y son servicios que no deben tener ese horario rígido establecido de funcionario en ventanilla.

Que se introduzcan indicadores acerca de los tiempos de espera de los ciudadanos para ser atendidos y de los tiempos de tramitación de los expedientes, adoptando, en lo posible, medidas tendentes a su reducción, especialmente en aquellos servicios sociales de base en los que los plazos se han incrementado significativamente durante los últimos años.

Que se establezcan criterios para la prestación del servicio de manera urgente y preferente, sin perjuicio de que se reconozca a los profesionales un margen de apreciación en ese primer contacto, o al menos un refuerzo de esa autoridad de estos profesionales que muchas veces están como a la espera de no contrariar al nivel superior o demuestran una capacidad de iniciativa, por algún motivo, más temerosa o más limitada y que, sin embargo, en supuestos, como decimos ahí, de violencia de género y de desprotección de menores deberían tener un mayor margen de apreciación porque están viendo el conflicto en primera instancia.

Que se subsanen las deficiencias de espacios que padecen algunos servicios sociales de base para garantizar una atención adecuada.

Que se eliminen las barreras arquitectónicas, pues hemos descubierto que hay varios servicios sociales de base que todavía mantienen barreras arquitectónicas que dificultan el acceso de los ciudadanos a sus dependencias. También hay que adoptar medidas para garantizar que se presta sin menoscabo la atención de su derecho a la intimidad, es decir, una persona está contando su problema y prácticamente en la ventanilla de al lado se está contando por otra persona otro problema y está oyendo todo lo del primer supuesto.

En cuanto al seguimiento real de los casos, que se intensifique la función de seguimiento material de los casos mediante actuaciones de intervención social cuando sea preciso, evitando que esta labor se circunscriba a la mera tramitación de expedientes de prestaciones. En esto los profesionales manifestaban fundamentalmente –no sé cómo decirlo– la sensación o el sentimiento de que están más a la burocracia –esto se da más en el campo de los trabajadores sociales–, a rellenar el expediente que a la persona, y, al final, esto es un sentimiento que se va llevando y, de alguna manera, tienes la sensación de que pierdes muchísimo tiempo en la parte burocrática cuando lo que hay que hacer es atender a las personas. Esta es una queja general en el mundo de la sanidad, hasta en el fútbol había estas quejas, hasta el punto que se puso aquel cuarto árbitro para que el árbitro principal no estuviera pendiente de la burocracia. Pues es algo parecido a esto. El ejemplo no sé si es muy afortunado, seguro que no, como todos los que pongo, pero al menos puede servir para ilustrar un poco.

Respecto a la colaboración con otras instancias administrativas, que se refuerce la colaboración entre los servicios sociales de base y otras instancias administrativas del ámbito educativo y sanitario, y con entidades de iniciativa social. La persona que está en el servicio social de base tiene que tener mucha facilidad en ese contacto con educación, con salud y con estas organizaciones para poder dirigir inmediatamente la situación en supuestos de urgencia. Decimos que se refuerce, eso quiere decir que ya se hace, y que se continúe.

Que se adopten medidas que permitan evaluar la actividad de los servicios sociales de base y la calidad en la prestación de sus servicios. No es que pretendamos marearlos, ya que estamos hablando de lo de la burocracia, pero sí que existan algunos indicadores sencillitos que permitan evaluar la calidad. Y lo decimos por ellos mismos. Cuando nosotros les pedimos los datos a los servicios sociales de base, los primeros en ganarnos un berrido fuimos nosotros mismos por pedir esos datos, pero es curioso que con el tiempo fueron muchos los servicios sociales de base que lo agradecieron porque con los datos pudieron hacer una evaluación de lo que estaban haciendo y de cómo estaban trabajando, y les permitía compararse con otros servicios sociales de base, y comparar es muy fácil, porque es contagioso, se quita siempre lo que uno cree que es peor y copia lo que es mejor, con lo cual esto es lo bueno de estos indicadores de calidad muy sencillos.

Esto hila con la siguiente sugerencia, que es la mejora continua. Es muy importante obtener la opinión de los usuarios en el propio servicio social de base, con hojas, impresos de reclamaciones, sugerencias para así detectar posibles disfunciones en esa actividad.

Conjuntamente, y voy acabando, para los dos niveles, en la financiación, lo que hemos dicho, que se revise un poco la financiación para procurar que el servicio social de base obtenga del conjunto mayor financiación a costa, por decirlo así, del servicio de atención sanitaria y que permita garantizar una atención de calidad a los ciudadanos destinatarios de sus servicios y prestaciones.

En cuanto a indicadores y sistema de información, que se garantice la disponibilidad de datos e indicadores fiables de los servicios, analizando posibles deficiencias del sistema de información de usuarios de servicios sociales. Había alguna queja, algún lamento de que este sistema no daba la información, por lo tanto, hay que revisarlo y procurar introducir mejoras en su utilización y en la herramienta.

En cuanto a la implantación de programas, que se continúe con los cuatro programas que ya hemos dicho, atendiendo a ese principio de pro-

gresividad, que también se establece legalmente, y contemplando el nivel de intervención con la actuación de los centros de servicios sociales.

Que existan registros de solicitudes –hemos visto que en la mayor parte de los servicios sociales de base no hay registros– y que se adopten medidas pertinentes para garantizar la constancia de la presentación de solicitudes que son documentos que luego son administrativos y que, por lo tanto, generan derechos para el solicitante.

En cuanto a la Administración Electrónica, que se vaya introduciendo la Administración Electrónica de manera que permita agilizar y simplificar lo que actualmente están haciendo.

En cuanto a la coordinación y colaboración, que se intensifique la función de coordinación fundamentalmente por la Administración foral hacia los servicios sociales de base, no entendiéndolo como un ordeno y mando sino como una participación, de tal manera que se continúe, que haya una estabilidad precisa y que la colaboración sea sistemática con la participación de estos y de sus representantes.

Todas estas sugerencias se formulan con un espíritu constructivo y van dirigidas a la mejora de los servicios públicos, ya que esta es una de las funciones que tenemos, y considero oportuno recordar:

Esta ha sido la idea que hemos querido transmitir sobre estos servicios sociales de base, porque son servicios, como se suele decir; que están en la trinchera y, por lo tanto, no podemos ir a decirles que todo esto es un desastre y funciona fatal. Aparte de que no es verdad, hay que reconocer ese trabajo que hacen y que en el caso de Navarra al menos yo creo que es muy positivo. Habrán visto ustedes que hablábamos de razonable, adecuado, no tirábamos las campanas al vuelo en los calificativos, pero la valoración del conjunto y sobre todo de los trabajadores es la de que es un trabajo muy bueno con los sectores de población en situación más difícil que tiene Navarra. Muchísimas gracias.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): Muchas gracias, señor Enériz. ¿Grupos que deseen intervenir? Comienza UPN y, en su nombre, tiene la palabra el señor Rapún.

SR. RAPÚN LEÓN: Gracias, señor Presidente. Doy la bienvenida al señor Defensor del Pueblo y al personal de su equipo. Yo me quedaría con la última del señor Defensor, que es el espíritu constructivo de este informe que presenta de oficio –creo que es el segundo que es de oficio, al menos es el segundo que yo conozco personalmente, al margen del informe anual que todos los años viene a presentar a esta Cámara– acerca de la situación en la que se encuentran los servicios sociales de

base. Servicios sociales de base que parten de un marco jurídico y que en Navarra ya tienen una larga tradición, puesto que son unos servicios que se implantaron a mediados de los años ochenta y que en los últimos años, prácticamente en los últimos cinco años, han ido modernizándose y actualizándose, acompasándose a las necesidades actuales de la ciudadanía navarra en materia de servicios sociales. En este sentido, cabría recordar la Ley Foral de Servicios Sociales del año 2006, el desarrollo que tuvo la Cartera de Servicios Sociales y el plan estratégico. Y nos quedamos con la foto que nos hace de la situación actual de los servicios sociales de base, que es una foto muy aceptable, bastante buena y que, evidentemente, como todo, puede mejorar; lógicamente, si tuviéramos un programa tipo Photoshop la mejoraríamos de inmediato, pero es evidente que esto requiere mayores esfuerzos por parte de las dos Administraciones Públicas implicadas, Gobierno de Navarra y todas las entidades locales que desarrollan este servicio para sus ciudadanos, agrupados en áreas y servicios sociales de base y que, como tal foto, nos muestra un estudio exhaustivo con siete conclusiones generales, once sugerencias al Departamento de Política Social, quince a las entidades locales y siete conjuntas.

No voy a repetir lo que ya ha dicho el Defensor del Pueblo en cuanto a cuáles son las conclusiones, cuáles son las sugerencias, pero sí que nos llaman poderosamente la atención aquellas que se relacionan con la seguridad jurídica que debe tenerse para hacer que el servicio social de base sea un derecho que esté garantizado al menos en la coparticipación en los gastos de financiación. Entiendo que se está refiriendo a los gastos de financiación coparticipes entre la Administración del Gobierno foral y los propios Ayuntamientos para garantizar esa financiación, que es lo mismo que garantizar la prestación y una prestación de calidad, tal y como se desprende de su informe.

En cuanto a la reordenación, tenemos cuarenta y cuatro zonas de servicios sociales de base, quizás esto también habría que relacionarlo con la propia reordenación del mapa municipal, que está de actualidad y que, evidentemente, habrá que analizarla y estudiarla y, de alguna forma, reordenar el mapa municipal conforme a los tiempos que estamos viviendo, puesto que la atomización va en contra de la prestación de servicios y, sobre todo, de servicios de calidad.

También habla de la ampliación de horarios puesto que cada vez hay mayores problemas que atender en materia de servicios sociales. Esa ampliación de horarios podría conllevar algo que usted también indicaba, como es la atención en materia de urgencias dirigida sobre todo a violencia de género y a atención a menores.

Desarrollo de la Ley Foral de Servicios Sociales, que es una buena ley y que es el inicio y el marco que nos garantiza la prestación a los ciudadanos en materia de servicios sociales.

Puesta en marcha de los centros de servicios sociales. Hay uno ya, que está en Estella y posiblemente el próximo va a ser el de Tudela. Este es un poco el modelo a seguir a la hora de que estos centros propios de servicios sociales del Gobierno colaboren con los servicios sociales.

Introducción de la Administración Electrónica. La Administración on line es algo real y que el ciudadano utiliza cada vez más conforme a sus necesidades. Tenemos constancia de que el propio departamento, el Departamento de Política Social, en materia de Administración Electrónica está desarrollando su propio programa informático y que la idea es que este programa informático, esta herramienta informática también se ponga a disposición de los servicios sociales de base de las distintas áreas.

De cualquier forma, me gustaría plantear dos cuestiones. Usted insiste bastante en su informe en el tema de la colaboración de los servicios sociales de base con las áreas, con los centros de servicios sociales, con el propio departamento, con otras Administraciones, ya sea la educativa o la sanitaria, y la pregunta es: ¿realmente se detecta que esta colaboración, que imagino que existe, pero que es escasa o podría ser mejor, podría mejorar para ofertar mejores servicios de calidad incluso más rápidamente?, porque muchas veces los servicios sociales de base son, como usted ha comentado también, la trinchera porque están en contacto directo con el ciudadano que tiene la necesidad y son la primera instancia, la atención primaria en materia de servicios sociales. Esto, por un lado.

Por otro lado, está el tema de la reordenación. Es evidente que la Administración municipal se va a reordenar, pero no solo políticamente, porque eso es al margen, sino que vamos a reordenar los servicios, por consiguiente, estamos reordenando servicios a distintas mancomunidades. Hay cierta atomización de entidades locales que requieren una unión para prestar determinados servicios. En concreto, los servicios sociales de base, ¿podrían estar interrelacionados con esta nueva reordenación que se sugiere del mapa municipal? Me estoy refiriendo a si además de los servicios sociales de base, si además de los servicios deportivos o cualquier otro tipo de servicio que presta un Ayuntamiento podríamos incluir en esa reordenación los servicios sociales de base.

Y no me queda sino felicitarle, quizás tenía que haber comenzado por ahí. El estudio es amplio y es bueno que se hagan en tiempo prudencial este

tipo de análisis porque nos ayudan, como decimos, a mejorar, nos ayudan a que las Administraciones estén cada vez más en contacto con las necesidades reales de los ciudadanos y se pueda ir poniendo solución a los problemas. Y, además, es bastante amplio, exhaustivo y da sugerencias. Lo ideal sería que estas sugerencias se pudieran atender. Esto demostraría la mejora de nuestro sistema de servicios sociales de base. Gracias.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Muchas gracias, señor Rapiún. Tiene la palabra, por el grupo Socialistas de Navarra, el señor Lizarbe.*

SR. LIZARBE BAZTÁN: *Gracias, señor Presidente. Nosotros también queremos agradecer el informe, incluso, como se ha dicho al final de la intervención, que se formulen estas sugerencias con un estilo constructivo y proactivo nos parece francamente que es muy interesante para los grupos parlamentarios y para que luego, lógicamente, se puedan materializar desde el impulso y control que el Parlamento tiene que realizar al Gobierno.*

Creemos que hay una descripción acertada, al menos en nuestra opinión, con la que coincidimos, respecto de considerar la Ley Foral de Servicios Sociales de 2006 como un buen marco de referencia para la implantación y funcionamiento del servicio social de atención primaria en Navarra y otra serie de consideraciones iniciales que se hacen, como entender que se encuentra adecuadamente implantado y con una organización territorial que es coherente con la existente en el ámbito sanitario.

A partir de ahí y de otra serie de consideraciones que se realizan nos parece que es importante que el funcionamiento de los servicios sociales pueda optimizarse en parámetros de eficacia y eficiencia, toda vez que los consideramos una de las partes fundamentales del Estado de bienestar social junto con la educación y la sanidad.

En los tiempos convulsos que vivimos a nivel internacional, con la crisis económica, no cabe ninguna duda de que hay una tendencia en todas partes a entender que el Estado de bienestar social es educación y sanidad, y lo es, evidentemente, pero pensamos que también lo son los servicios sociales, en época de bonanza y especialmente en época de recesión económica porque es cuando más riesgo hay de que los ciudadanos queden excluidos en diferentes temas con el variopinto elenco de cuestiones y de departamentos que contempla lo que es el concepto de áreas, quiero decir que contempla lo que es el Departamento de Política Social. Por eso, nosotros vamos a estudiar muy detenidamente todas las recomendaciones y sugerencias que se realizan, que son importantes. Nos parece que toda la cuestión de la reorganiza-

ción del mapa municipal, como bien se ha dicho, debería ligarse, de alguna manera, con lo que son las diferentes zonas de prestación de servicios públicos, también de los servicios sociales. Es sugerente la relación de cuarenta y cuatro o cuarenta y cinco que puede indicar por su número que tal vez habría que ir hacia un organigrama más simplificado pero más eficiente, con el fortalecimiento de equipos, etcétera, para conseguir una Administración que en materia de servicios sociales pueda optimizar más lo que son las diferentes prestaciones y programas que están previstos para las personas que necesitan esa asistencia social pues, insistimos, y como bien se dice en el informe, ha aumentado considerablemente el número de expedientes, el 30 o 37 por ciento entre el año 2007 y 2010.

A partir de ahí, entendemos que la cuestión de los servicios sociales no solamente hay que verla, y se dice bien en el informe, desde una perspectiva financiera de cómo financiamos servicios, aunque, evidentemente, todo al final es financiación de servicios y es dinero, sino también cómo la gestión de esos servicios y la gestión de esas prestaciones pueda ser más rápida. Aunque se reconoce que hay cierta valoración positiva de cómo funcionan en los tiempos, siempre se tiene que procurar que los tiempos sean más cortos y la atención sea más inmediata y, sobre todo, que lo que es el aparato de gestión de los servicios sociales pueda incrementar su eficacia y eficiencia y que se contemple también esa situación y no exclusivamente la situación financiera y presupuestaria, que, lógicamente, es preocupación de esta Cámara.

En cualquier caso, muchas gracias por toda la información, por el informe, incluso por ese espíritu proactivo, que, desde luego, para los grupos parlamentarios, al menos para el mío, es muy de agradecer. Gracias.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Muchas gracias, señor Lizarbe. Por el grupo Nafarroa Bai, tiene la palabra el señor Lasa.*

SR. LASA GORRAIZ (4): *Egun on, berriz ere, eta mila esker txostenagatik. Eta, nola ez, zoriondu nahi ditut Artekariak eta bere taldeko kideek egin duten lan eskerga eta eskergarria, dudarik gabe.*

Hainbat puntu aipatuko dut, txosten honetan deigarri egin zaizkigunak, eta uste dut merezi duela aipamen berezi batez hemen kontuan hartzea, nahiz eta oso ordenatuta ez izan, irakurketa ez delako oso sistematikoa.

Lehenbizi, ikusi dugu legeak arautzen duela, txostenean erraten den bezala, barruti bakoitzean gizarte zerbitzuen zentro bat egon behar dela;

horrela aipatzen da, baina gero, praktikan, gutxi garatu dira. Zentzu horretan, nabarmentzen da aha- legin berezi bat egin behar dela legea betetzeko.

Txostenean ematen diren datuak aztertzen badi- tugu, adibidez zenbat gastu egiten duen eremu edo barruti bakoitzeko gizarte zerbitzuak bizilagun bakoitzeko, ikusten dugu diferentzia handiak dau- dela, eta hori aipagarria edo deigarria egiten zaigu. Errate baterako, Elizondok 20 euro gasta- tzen du urtean bizilagun bakoitzeko, eta Los Arco- sek, 121. Hor lurraldetasunaren arabera ere dife- rentzia handiak daude, eta guk uste dugu administrazio foralak zuzentzaile moduan sartu beharko lukeela, eta hainbeste ahalmen ekonomiko ez duten herri edo toki txikietan diru gehiago sartu.

Legeak bi oinarritzko printzipio hartzen ditu finantziarioari dagokionez: elkarrekin parte har- tzearen printzipioa –Nafarroako Gobernua, alde batetik, eta toki administrazioa, bestaldetik–, eta urte anitzeko hitzarmenak sinatzea. Bi horiek, uste dut, aipatzen direla txostenean. Oro har, bi printzi- pioak betetzen dira, baina 2007-2009 urteetako joera da udalak diru gehiago ezartzea eta Nafa- rroako Gobernuak gutxiago. Hala ulertu nahi izan dugu behintzat. Horrela gertatzen da ez programa behartutakoetan, baizik eta programa berrietan; hain zuzen ere, legeak derrigorrezko markatzen ez dituen programetan, baina gero eta beharrezkoa- goak izaten direnetan. Programa berri horietan udalek hartzen dute gasturik handiena, eta Nafa- rroako Gobernuak ez du ehuneko 50eko minimoa litzatekeela zentzu horretan.

Bada puntu bat bereziki inportantea dena: azken urteetan nabarmen egin du gora oinarritzko gizarte zerbitzuen erabilerak: 2007an 27.681 espe- diente landu ziren, txostenean agertzen denaren arabera, eta 2010ean 35.900. Horrek erran nahi du ehuneko 30eko igoera gertatu dela hiru urtean. Zerbitzua eta erabilera nabarmen igo dira, baina baliabide finantzario, material eta pertsonalak ez. Eta hori da kexa bat, zerbitzuetako arduradunen aldetik plazaratzen dena. Horrek ondorio gisa dakarrena da gainkarga, eta hainbat eskari arris- kuan daudela. Neurriak hartu behar dira horretan.

Eta, dudarik gabe, txostenean agertzen diren gauza inportanteenetako bat da ohiko hartzaile izan diren kolektiboek, orain arteko edo duela urte gutxira arteko tipologia orokor horri, beste tipolo- gia berri bat hasi zaiola gehitzen oinarritzko gizarte zerbitzuetan, eta hemen kalifikatzen da estrukturala ez den bazterkeriazko egoera batean dagoena. Ale- gia, bere bazterketa-egoera une jakin batekoa da eta, funtsean, prestazio ekonomikoak eskatzen dituzte, oinarritzko errenta gehienbat, beren etxeko

(4) Traducción en pág. 34.

premia larrienei aurre egiteko. Dudarik gabe, berehala, hau irakurtzean, burura etorri zaigu oinarriko errentari buruzko legearen aldaketa. Eta hemen ikusten dugu zer dagoen atzean, eta horri buruz gogoeta txiki bat egingo dut bukaeran.

Baina nabaria da gure gizartean, nafar gizartean, gero eta gehiago direla pertsona arruntak, orain arte sisteman ongi baneratuak zeudenak, bere lanarekin eta bere baliabideekin, justu handik ateratzen ari direnak, lana gutxitu delako eta lanari lotutako prestazio guztiak agortu zaizkielako. Beste bazterketa mota bat sortzen ari da Nafarroan. Eta, gainera, horri gizarte errentaren murriztapenak gehitzen badizkiogu, arrisku larri baten aurrean aurki gaitzke.

Txostenean aipatzen da, legeak horrela dioelako, oinarriko gizarte zerbitzuek legez agindu bat dutela, hau da, atzematea gure gizartean agertzen diren larritasun egoera berriak. Baina hala-hola edo oso modu prekarioan betetzen dute funtzio hau, baliabide eskasiarengatik, alde batetik, eta finantziario eskasiarengatik ere. Gure ustez, hau indartu beharreko funtzio bat izango litzateke politikariontzat eta oro har gizarte ardurak dituztenentzat, oso inportantea baita gure gizartean dauden mugimendu berrien detekzioa eta horien gainean estrategiak paratzea.

Ez naiz gehiago luzatuko. Uste dut oraindik badaudela gauza asko txosten honetatik azter daitezkeenak; batez ere programa berriari buruz gusatuko litzaidake aipamen bat egitea, baina ez dut luzatu nahi.

Baina lehen erran denaren harira, beste txostenarekin erran denaren harira, oraingo honetan erran daiteke gauza bera, eta batez ere Alderdi Popularreko Beltrán andreari zuzendu nahi nioke nire hitza. Irizpide ekonomizistak ez dira nahikoak, edo ez dira baliagarriak, eskubideez ari garenean, eta legea da eskubideak planteatzen dituen: ez ditugu alderdiok edo sektore ideologikook asmatzen. Euskara eskubide bat da legeak horrela definitzen duelako, eta ongizate zerbitzuak jasotzea ere eskubide bat da. Beraz, ezinbestekoa da Administrazioak bere baliabide guztiak para ditzala eskubide horiek betearazteko, justizian oinarritzen den gizarte sistema bati buruz ari baldin bagara. Beste gauza bati buruz ari baldin bagara, behar bada ez, baina justizian oinarritzen den sistema bati buruz ari baldin bagara, bai. Eta kasu honetan uste dut, oinarriko errenta eta horrelako kontuez ari garenean, ezin dugula irizpide ekonomizistarik paratu giza eskubideen ginetik. Nik uste dut hori dagoela, hain zuzen ere, aurkeztu nahi duguten gizarteratze errenta berriari buruzko lege proiektuaren atzean, aurreikusten baita nabarmenki igoko dela, nafar gizartean bazterketa koiuntural edo langabezia handitzearen ondorioz, prestazionista berrien multzoa, eta hainbeste diru ez gasta-

tzeko, alde aurretik paratu nahi da babes bat. Hori okertze ikaragarria da, eta gustatuko litzaidake, badakit txostenean ez dela zuzenean agertzen, baina irizpide tekniko bat eman ahal baldin bada gai honi buruz, eta pentsa zer neurritan eragingo lukeen, alde batetik, oinarriko zerbitzuen prestazioaren egoeran proposatzen duguten lege aldaketa horrek.

Beste puntu bat. Arduradunek beraiek aipatzen dute handitzen ari dela segurtasun gabezia tokietan, zeren gizarte zerbitzuetara joaten den jendea askoz egoera larriagoetan joaten baita eta bortizkeria egoerak sortzen baitira. Hori ere eskubideen murriztapenen ondorio bat da, eta diru-laguntzak murriztearen ondorioa ere bada. Eta txosten hau lan eskerga izan dela eta benetan aztertzea merezi duela uste dudanez, nik gomendatuko nioke Arte-kariari udalei igortzea. Segur aski, eskertuko dute. Mila esker.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Muchas gracias, señor Lasa. En nombre de Bildu-Nafarroa, tiene la palabra el señor Barea.*

SR. BAREA Aiestaran: *Eskerrik asko, Presidente jauna. Muchas gracias, señor Presidente. Eskerrik asko ere txostenagatik eta ongi etorria. Igualmente, le damos las gracias por el informe, y le recibimos utilizando su símil. Usted ha hablado del cuarto árbitro, yo me he agregado al banquillo en esta segunda parte de la Comisión y le doy la bienvenida, utilizando su expresión futbolística.*

Antes de nada, me van a permitir hacer dos reflexiones. La primera de ellas es que no es nuestra intención bajo ningún concepto poner en duda el informe ni criticarlo, pero quiero reseñar y establecer una serie de criterios que, a nuestro juicio, desde una óptica distinta, desde una conceptualidad diferente, desde un punto de vista ideológico, no vemos claros en el informe. Y la segunda reflexión a este respecto es que, evidentemente, el informe es prolijo y largo y es imposible, por puros criterios pragmáticos, abarcar todo, por eso nos vamos a centrar en lo que a nosotras y a nosotros nos parece más reseñable en este aspecto, que son las conclusiones y las sugerencias, pero haremos una relación o una interrelación precisamente con el texto.

Empezando por lo que nos parece más importante de la primera conclusión o recomendación, sobre lo que constituye un buen marco de referencia para la implantación y funcionamiento del sistema de atención en estas materias, es evidente que sin formación jurídica y sin asesoramiento previo no podemos ponerlo en solfa. Quizás con una formación jurídica podríamos opinar al respecto, pero aquí nos surgen las primeras dudas de lo que es un marco puramente formal y lo que es un marco real. Voy a poner el ejemplo paradigmá-

tico de la renta básica, que es recurrente, como ha hecho el señor Lasa, pero muy clarificador. Hay un derecho subjetivo reconocido, pero la Cámara de Comptos ha dicho, no nosotros ni nosotras, que solo se cumplen los plazos legales en el 2,6 por ciento –estoy hablando de memoria, y seguro que el señor Mauleón me corregirá a este respecto– de los casos. Ahí están otra vez chocando lo que es la realidad con la formalidad.

Este buen marco depende, evidentemente, de la perspectiva con la que se haga. Si hablamos de una perspectiva no demasiado lejana en el tiempo, esa perspectiva teocrática que convertía a los servicios sociales en una especie de retiro de beneficencia, pues, evidentemente, contamos con un buen marco legal, pero si lo vemos desde otra perspectiva, evidentemente, no. ¿Y de qué perspectiva hablo? Pues de una con una diferencia y un matiz fundamental para nosotros, un sistema que garantice de hecho y otro sistema que garantiza no de hecho, sino posiblemente la teoría, y otra vez ponemos en contraposición los dos modelos, el modelo real y el modelo formal. ¿Y cómo se puede sostener esto? Yo comparto con el señor Lizarbe, que no está, que el peso presupuestario de todo esto es evidente y que aplicar exclusivamente ese criterio nos restringe la perspectiva, pero posiblemente es muy clarificador y esa variable es muy ilustradora precisamente de por dónde van los derroteros en este sentido.

Me van a permitir hacer un ejercicio económico, que no me gusta absolutamente nada, pero que lo voy a hacer. En su informe recoge algo que a nosotras y a nosotros nos ha parecido muy interesante, y la voy leer textualmente. Los datos reflejados en las series anteriores llevan a concluir que el gasto destinado a los servicios sociales de base ha venido experimentando un crecimiento notorio, el 18 por ciento entre 2007 y 2008, sin embargo, y esta es la parte que a nosotros nos preocupa especialmente, el incremento es sensiblemente inferior a la mitad en términos porcentuales a lo apreciado en el conjunto del sistema de servicios sociales, un 36 por ciento. Este es un indicador preocupante y significativo. Pero nosotros, que tenemos una perspectiva más global, posiblemente porque no manejamos técnicamente estos tiempos, no hemos querido irnos precisamente a ese tramo o a ese segmento o a esa horquilla, sino que queremos contextualizar en más tiempo y todo el departamento. Y, bueno, si no nos hemos equivocado al hacer las cuentas, por ejemplo, del total de la Dirección General de Política y Consumo de este departamento... Además, tenemos otra perspectiva. En el informe se recogen datos de 2007, 2008, 2009 y a veces del primer semestre de 2010. Hablo de memoria y ya me corregirá si me equivoco. Nosotros nos hemos ido a los presupuestos aprobados por este Parlamento el año pasado y a los

presupuestos que se van a aprobar dentro de un par de días, y lo que hay que reconocer es que por lo menos en esta Dirección General de Política y Consumo de este Departamento de Políticas Sociales, del 2010 al 2011 bajó la carga presupuestaria en un 1,54, pero, curiosamente, del año pasado a estos presupuestos ha bajado en un 37 por ciento, que es bastante significativo. En lo que es la Agencia Navarra para la Dependencia llevamos dos años de pérdida consecutiva, el primero un 3,65 y este año, con los presupuestos, un 1,65, y en el Instituto Navarro para la Igualdad y Familia, así como del 2010 al 2011 hubo un incremento de un 11,62, este año ha habido una pérdida del 4,41, y esto son valores significativos de que precisamente una de las variables más importantes, que es la cuantía presupuestaria, no se está dando. Esa es una reflexión que dejamos encima de la mesa porque nos parece significativo, y lo vuelvo a repetir, que a estos temas sociales no se les puede dar una perspectiva únicamente económica, de los euros, una visión macroeconómica. Hay implicaciones, pero, de todas formas, este tipo de políticas hay que sostenerlas con aportaciones presupuestarias adecuadas, y creo que su informe, al que haré referencia ahora mismo, recoge precisamente algo al respecto.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): Señor Barea, le recuerdo que tiene solo tres minutos más. Por lo tanto, le pediría que intentara resumir su intervención, porque tengo la impresión de que usted está en la presentación.

SR. BAREA AIESTARAN: Es que, señor Presidente, he dicho que voy a fundamentar mis motivos esenciales ideológicos, no a discutir lo que es el informe en sí, porque desde el punto de vista pragmático era imposible. De todas formas, gracias por la recomendación y espero ser conciso.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): La Presidencia será flexible, pero le agradezco que en la medida de lo posible también usted procure abreviar. Gracias.

SR. BAREA AIESTARAN: Gracias. Voy a intentar mantener el hilo argumental de mi intervención. Como tengo poco tiempo y muchas cosas que decir, voy a ser claro y conciso.

Referente al segundo y al tercer puesto, otra vez estamos en la dinámica de lo que es razonable o no. Evidentemente, la palabra razonable implica muchas ópticas, depende de la ideología y tal.

Voy a hacer referencia, ya para acabar, al sexto punto, en el que precisamente creo que podemos confluir en nuestras opiniones. Este aumento en el grado de utilización de los servicios sociales de base es superior en proporción a los incrementos de recursos habilitados para atender a los ciudadanos. Se explica por sí solo. Y al mismo tiempo,

el gasto destinado a los servicios sociales de base ha crecido menos que el imputable al conjunto del sistema de servicios sociales. Aquí tenía también una pequeña disertación, pero la voy a evitar.

Para acabar, diré que ambos factores son indicadores de un riesgo de sobrecarga o saturación de los servicios sociales de base, también es muy significativo al respecto. Y mis explicaciones las voy a llevar, para acabar, a las sugerencias, en las que, como ha dicho el señor Lasa, solo me voy a detener en una, por puro corporativismo sindical. Me va a venir la vena sindical, que, evidentemente, fluye, y me voy a centrar solamente en la que hace referencia a adoptar medidas para reducir la tasa de eventualidad en el empleo existente en los servicios sociales de base. La perspectiva, evidentemente, y las cuentas que salen al respecto dan una tasa de eventualidad absolutamente obscena a este respecto. Y lo queremos señalar precisamente en dos vertientes diferentes: la primera, la primera, la de la pura atención a las personas que van a los servicios sociales de base, y también a la hora de generar empleo estable y de calidad.

Y con esto, señor Presidente, y acabo. Eskerrik asko.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Muchas gracias, señor Barea. Por el grupo Popular de Navarra tiene la palabra la señora Beltrán.*

SRA. BELTRÁN VILLALBA: *Muchas gracias, señor Presidente. Gracias de nuevo al señor Enériz por su informe exhaustivo y detallado sobre un tema tan importante para todos como son los servicios sociales y su funcionamiento. Le agradecemos mucho que lo haya hecho de oficio porque consideramos, o sea, intuimos que es por una preocupación por lo que usted ha considerado necesaria hacerlo así, y también quiero hacer referencia a que para el Partido Popular los servicios sociales de base son uno de los pilares fundamentales del desarrollo de la política social y valorar y reconocer el trabajo de todas las personas que están cumpliendo con su trabajo en ellos.*

Me va a permitir, si no le importa al señor Presidente, que por alusiones haga referencia al comentario que el señor Lasa ha hecho sobre mi intervención. Yo le quiero decir al señor Lasa que no sé si me he explicado bien o mal con anterioridad, pero los servicios sociales de base sí que son una auténtica demanda social en función del número de demandantes. No digo que lo otro no sea demanda social, pero estábamos hablando de urgencias y de primar la demanda de la sociedad, y por cantidad, por importancia y por urgencia creo que los servicios sociales están por encima de la página web en euskera.

Por otra parte, también le quiero decir que no he dicho que no estoy de acuerdo con que se cum-

plan los derechos, lo he dicho en el primer momento de mi intervención, pero le vuelvo a reiterar que dependiendo de la urgencia de cada uno. Y también le quiero decir que en ningún caso me va a dar usted a mí lecciones de justicia social, que las tengo muy claritas y muy bien aprendidas, y así lo demuestro con las numerosas intervenciones que solicito a la Consejera de Política Social. Sin más, esto es lo que quería decirle. No, no he acabado, he acabado con el señor Lasa. (MURMULLOS). No, con él, no, ya sabe que es todo debate político.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Ade-
lante, señora Beltrán.*

SRA. BELTRÁN VILLALBA: *No voy a tener una intervención mucho más larga. Sí que quería decir que en el Partido Popular vemos con mucha preocupación la saturación que están sufriendo los servicios sociales de base, que es una de las conclusiones fundamentales que se desprenden de su informe, y estamos de acuerdo con que hay que tomar medidas financieras, las que se puedan, y, sobre todo, relativas a la amplitud del horario. Es increíble que no se establezca un horario de tarde cuando la demanda de estos servicios sociales está en aumento de una manera tan considerable. También conocemos el tiempo de espera. Bueno, todo eso lleva a reestructurar absolutamente estos servicios, porque, aunque considero que están funcionando bien, ha llegado un momento en el que hay que adaptarse a las circunstancias y, como decía el señor Lizarbe, buscar la eficacia y la eficiencia, y si ha aumentado la demanda, lógicamente, tendrán que aumentar también los servicios que debe poner el Gobierno de Navarra al servicio de los ciudadanos. Nada más. Muchas gracias.*

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Muchas gracias, señora Beltrán. Tiene la palabra, por Izquierda-Ezkerra, el señor Mauleón.*

SR. MAULEÓN ECHEVERRÍA: *Muchas gracias. Nuevamente quiero darle la bienvenida. Vamos a intentar ser breves, pero creo que el documento tiene muchas cuestiones que analizar. También yo le agradezco que lo hayan hecho de oficio porque creo que es una idea muy buena. Quizás les podría hacer una pequeña sugerencia para el futuro, que es una cuestión que también hemos demandado al Departamento de Administración Local, que es una comparativa de los servicios de copago y las diferentes vamos a decir ordenanzas de tasas municipales existentes en Navarra que se podría aplicar a todas las entidades locales, también en los servicios sociales, es decir, a cuánto le sale al ciudadano en Baztan o en Tudela la hora del servicio de atención a domicilio, o sea, una comparativa de la parte de los servicios que son de copago, porque la sensación que tenemos es que hay mucha dispersión o unas dife-*

rencias que igual económicamente no son grandes pero sí porcentualmente hablando, y creo que es bueno analizarlo para ver en qué grado todos los ciudadanos y ciudadanas de Navarra tienen los mismos derechos, vivan en una zona o vivan en otra. Yo creo que ese también sería un elemento muy importante.

Desde luego, a nosotros nos preocupan muchas cuestiones del asunto. Nos preocupa la dispersión de las zonas básicas, creemos que cuarenta y tantas zonas es una dispersión muy grande y que, desde luego, esa cuestión hay que abordarla en torno al debate del mapa municipal. Nos preocupan mucho las diferencias de gasto por habitante entre unas zonas y otras, son unas diferencias muy importantes, y no alcanzamos a saber si es por la voluntad política de las entidades locales de las zonas o si tiene más que ver con el perfil social de esas zonas, es decir, las zonas más envejecidas, con mayor población dependiente, etcétera, es lógico que tengan un mayor gasto que las zonas más jóvenes o nuevas urbanizaciones, etcétera, tipo el Valle de Egüés, por poner un ejemplo quizás extremo de incremento poblacional entre gente joven.

Nos parece inaceptable, inasumible que, hablando de servicios sociales dependientes de la Administración, estemos en un 40-45 por ciento de eventualidad cuando me consta que ha sido una constante reivindicación de varios grupos de la oposición en la pasada legislatura abordar la cuestión de la eventualidad. No es de recibo, por ejemplo, que haya un 60 por ciento en la categoría de educadores sociales, un ámbito en el que la atención personal es tan importante. La eventualidad, desde luego, es un problema muy serio y no entendemos el porqué de esta eventualidad, y por qué no se quiere asumir. Espero que este departamento cambie, pero, desde luego, en el anterior había una nula voluntad de asumir este asunto por más que se le insistió hasta la saciedad.

Efectivamente, es significativo el incremento de los servicios y de las demandas a atender y su no evolución en la misma proporción, además, incluso en proporciones de la mitad del incremento presupuestario destinado a los servicios sociales de base.

También es significativa la evolución positiva del porcentaje que aportan las Administraciones Locales frente al Gobierno de Navarra en el conjunto de la financiación del sistema de servicios sociales de base, lo cual nos preocupa, a sabiendas de la situación económica en la que están muchos Ayuntamientos.

Nos preocupa que, como bien usted sabrá, uno de los recortes llevados a cabo en el 2011 ha sido precisamente la financiación de los servicios sociales, que cuentan con un millón de euros menos. Se ha mencionado anteriormente el incre-

mento de los plazos de atención a las personas. El caso de la renta básica probablemente es el más paradigmático pues, efectivamente, en poco más de un 2 por ciento se está cumpliendo el plazo legal establecido, pero no solo ocurre en la renta básica, también ocurre en el conjunto de prestaciones y servicios que da la Administración. Yo fui concejal de Pamplona en la pasada legislatura y los aumentos que se estaban produciendo en las listas de espera de los servicios sociales en el Ayuntamiento de Pamplona en los últimos años también eran muy significativos.

Nos consta, por conversaciones mantenidas con personal de los servicios sociales, que especialmente por la situación que se está produciendo con la renta básica, por ese bloqueo tan importante en la gestión y esos cuatro o cinco meses de atención, se están produciendo situaciones bastante violentas en los servicios sociales de gente que va a reclamar sus derechos y que, en fin, al no atenderseles y muchos de ellos estar en un perfil de situación social de exclusión o semiexclusión, realmente están generando situaciones verdaderamente conflictivas y muy desagradables para el personal.

También es evidente, ya se ha comentado, el asunto de los horarios y la necesidad de flexibilizarlos para atender al público.

Y una de las últimas cuestiones que quería señalar es algo en lo que usted también incide. Me gustaría conocer porcentajes sobre el seguimiento de los profesionales, de los usuarios y usuarias de los servicios sociales de base, es decir, aquí se está haciendo una campaña interesada, a nuestro juicio, de decir que hay mucho fraude en el ámbito de la prestación de la renta básica cuando lo cierto es que solamente se han analizado sesenta y tantos casos. Lo que es evidente es que si lo hubiera, porque esa cifra, desde luego, no es significativa desde un punto de vista sociológico a la hora de estudiar una población tan amplia, en el caso de que lo hubiera, repito, el problema está dentro del propio sistema, según entiendo yo, es decir, que en la medida en que no evoluciona el personal de los servicios como evolucionan las necesidades y como usted bien plasmaba, las posibilidades de los profesionales de hacer un seguimiento a los usuarios disminuyen. Por tanto, vamos a decir que, de haber algún fraude, la responsabilidad está en la Administración, que es incapaz de poner los medios para hacer un seguimiento adecuado de los casos.

Me parece muy importante señalar que los plazos que se establecían para el plan de servicios sociales en algunas cuestiones se están incumpliendo clarísimamente, como se están incumpliendo los plazos establecidos para la implanta-

ción de los cuatro programas básicos en el conjunto de la red.

Ídem de ídem pasa con los centros de servicios sociales y con todo lo que tiene que ver con el desarrollo normativo de perfiles, número de profesionales por habitante, etcétera.

En todo caso, acabo simplemente agradeciéndole el estudio. Creo que nos ha venido muy bien para hacer un diagnóstico de la situación, aunque, insisto, pienso que hay algunas cuestiones en las que se podría seguir profundizando para mejorar.

A mí sí me preocupa una cuestión, que es que ante la dispersión habida, ante el reparto competencial, ¿cómo se puede garantizar que todo ciudadano y ciudadana tenga los mismos derechos en el ámbito de los servicios sociales en toda Navarra? Porque, desde luego, hoy no se puede hablar de que estén garantizados los mismos derechos en toda Navarra para todos los ciudadanos, dependen mucho de las voluntades políticas, de las voluntades municipales, etcétera.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Muchas gracias, señor Mauleón. Tiene la palabra, para responder a las cuestiones formuladas, el señor Enériz.*

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Enériz Olaechea): *Muchas gracias. Señor Rapún, estoy totalmente de acuerdo con usted en que hay que mejorar, pero también, del mismo modo que decimos que hay que mejorar hay que quitar cualquier idea relacionada con un posible conformismo. O sea, esto es la teoría de la botella, mitad llena, mitad vacía, pero hay que llenar, mejorar o subir el nivel de la parte que está vacía.*

Me preguntaba usted por dos cuestiones. La primera era relativa a la colaboración de los servicios sociales de base con otras Administraciones. Yo creo que es mejorable, porque en la actualidad en la práctica es fundamentalmente informal, funciona a base del impulso de la persona que está ahí, de su propia inquietud, de su propia iniciativa, y tal vez a lo que haya que ir es a establecer protocolos sencillos, de tal manera que vayan mejorando aspectos relacionados con el Departamento de Vivienda, pongo por ejemplo, pues todos los temas de vivienda social son muy importantes y muchas veces se nos olvida. O todo lo relacionado con la sanidad, para una persona que se ve que está en unas condiciones muy lamentables o un enfermo mental, pongo por ejemplo, que pueda aparecer por un servicio social, o en temas relacionados con el Departamento de Educación, en temas de malos tratos a una mujer o de malos tratos a un niño. Todo eso es lo que en la práctica hemos visto que funciona de manera informal, y tal vez haya que protocolizarlo y reforzar esa coordinación, esa colaboración entre los

servicios sociales y otros departamentos que no son el de bienestar social.

En cuanto a la reordenación de los servicios sociales y el nuevo mapa local, lo que nosotros decimos es que se estudie porque ahí están en un equilibrio..., no sabemos si es equilibrio. Lo primero que hay que estudiar es si hay un equilibrio entre los principios de proximidad y el principio de eficiencia, no vaya a ser que por alejar se nos vaya la a la eficiencia del servicio social en el sentido de que vaya menos gente a ese servicio social. Es decir, ya que veo aquí a la señora Sanzberro, si hay un servicio en Urdax, a lo mejor, si se pone en Elizondo resulta que los de Urdax no van a Elizondo. Ese es uno de los riesgos. Entonces, hay que decir: bueno, que permanezca el de Urdax.

Eso hay que estudiarlo, hay que verlo. ¿Vinculado con el mapa de ordenación local? Yo creo que el mapa de ordenación local tiene que estar configurado, y me meto en un terreno que no es el de esta Comisión y que es muy difícil, desde competencias muy claras de las Administraciones Locales en su ámbito municipal, pero estas, que ya tienen una configuración en muchos casos para otros municipios, igual tienen que tener su propio mapa específico, o sea, igual para otras cuestiones que son muy de ese ámbito local tiene que haber un mapa, lógicamente, pero para servicios sociales yo no me atrevería a decir que sea el mismo mapa general cuando a lo mejor no es el más adecuado.

En cualquier caso, lo que decimos nosotros es que eso hay que estudiarlo bien porque lo que vemos es que hay cuarenta y cuatro con situaciones muy diferentes y que en algunas el nivel de calidad es muy bajo y da lugar a esas dispersiones en el gasto público y otras a lo mejor están mejor dotadas y se pueden aprovechar más para que la gente pueda ir.

El señor Lizarbe no está, pero, bueno, también lo han comentado otros. Lo que nosotros hemos querido reflejar es que estos servicios sociales de base son fundamentales, son una pieza clave en una realidad que ya está, además, la situación de crisis económica va aumentando las necesidades y probablemente tengan una mayor utilización o un mayor juego o una mayor función en los tiempos que vienen si se van confirmando los datos, como decía antes, de esa bajada del nivel de vida o de lo que algunos llaman, en unos términos más sencillos, un empobrecimiento en algunas capas de la sociedad. Esos servicios hay que reforzarlos con equipos, con pluralidad, hay que estudiar mejor la cofinanciación y distribuirla, no decimos gastar más, sino que a lo mejor en un sitio sobra y en otro falta, y son las dos piezas del mismo sistema o son piezas del mismo sistema y se pueden redistribuir, como se puede redistribuir el personal. No hacer esa idea que tenemos muchas veces, que es

un error en las Administraciones, de compartimentos estancos, de que lo local es lo local, el departamento A es el departamento A, el departamento B... En un momento determinado se debería poder jugar con todo eso y tener la facilidad de enviar el personal a donde realmente pueda necesitarse, desde luego, con más flexibilidad que hasta ahora.

Señor Lasa, tomo en cuenta su idea de enviar el informe a los municipios porque creo que son, lógicamente, los destinatarios de este informe, además del Departamento de Administración Local, que es el primero que aparece citado. Estaba buscando las notas, me he armado aquí un pequeño lío con su intervención. Bien, si necesita alguna aclaración, si no le queda clara alguna cosa al hilo de las contestaciones a los demás, se la haré personalmente.

Señor Barea, cuando hablaba de un buen marco legal me refería a los servicios sociales de base, que es el tema central, y no desde una óptica ideológica ni desde una óptica teórica, sino desde la realidad con la que trabajamos. Es decir, ¿los servicios sociales de base están bien apoyados en esta Ley de Servicios Sociales? Sí. ¿La ley resuelve todos los problemas? No, no conozco ninguna ley que por el mero hecho de publicarse en el Boletín cambie la realidad, lo que cambia la realidad es su aplicación, su consideración, que sus principios se vayan extendiendo en el tiempo y que se vayan adaptando progresivamente. Y nosotros desde ese trabajo, con esas realidades lo que hemos visto es que de alguna manera se garantiza la existencia de estos servicios sociales y que lo que luego hace falta es que los reglamentos de esa ley se vayan dotando de medios y los que todavía no están aprobados que se vayan aprobando, pues todavía hay varios programas pendientes.

En cuanto a la metodología, se corta en el año 2010, a mitad del 2010. La metodología ha sido muy larga, ha sido muy larga en la participación que hemos tenido, y en un momento determinado hay que cortar, hay que tomar un tiempo de referencia, y en la metodología se nos ha ido bastante más tiempo del que hubiéramos querido precisamente por contar con la participación de los servicios sociales de base. Eso ha sido lo bueno que ha tenido la participación desde los servicios sociales de base y el inconveniente para reflejar realidades que han llegado con posterioridad, que es todo el resto del tiempo del 2010 y todo el año 2011 e incluso las previsiones presupuestarias futuras. En definitiva, yo creo que había mucha coincidencia entre lo que me estaba usted contando y lo que decía el informe. En ese sentido, es lo que he creído entender.

En cuanto al señor Mauleón, tomo nota de esa sugerencia que me hace de estudiar una comparativa de servicios de copago y diferentes ordenan-

zas de tasa. Al fin y al cabo, lo que me está usted transmitiendo es su preocupación, terminaba usted como diciendo: ¿cómo se puede garantizar que los derechos sociales sean iguales en toda Navarra? Es que esa es una pregunta... En el debate de investidura de ayer surgía este tema, ¿cómo se puede garantizar que los derechos sociales sean los mismos en toda España? Bueno, pues ni siquiera en Navarra los derechos sociales son los mismos porque dependen mucho de la Administración y de los recursos que destine, los recursos personales, los recursos materiales, los recursos financieros, y, así, hay unas que destinan más y, por lo tanto, en función de los habitantes sale una mayor proporción, y hay otras que destinan menos porque consideran que tienen otras prioridades. Al destinar menos y tener que atender esas realidades aparece el copago, la tasa de financiación del servicio. Pero es que eso es muy difícil en la realidad. Desde luego, el debate planteado en términos nacionales está en buscar una Cartera de Servicios Sociales de Base. La primera comunidad en el tiempo que tuvo una Cartera de Servicios Sociales fue Navarra, la segunda fue Cataluña, luego ha ido apareciendo alguna comunidad más y ahora el Estado está planteando que lo mismo que hay una cartera sanitaria básica, aunque luego en la práctica tampoco es del todo igual, pero contempla unos términos de uniformidad, haya una Cartera de Servicios Sociales única, pero a mí me da que eso es muy difícil de conseguir, y, desde luego, por mucho que se logre en lo básico, en el contenido común, por decirlo de alguna forma, nunca se consigue en lo complementario, por ejemplo, con las políticas de vivienda que pueden hacer los Ayuntamientos. Es ahí donde se produce una diferencia. En cualquier caso, ya le digo que tomamos nota de esto.

Han hecho ustedes varias veces referencia a la renta básica. Yo no quiero entrar en ese tema porque además lo tienen ustedes planteado en el Parlamento, lo que sí les digo es que, aparte de que da para otro debate, la regulación de la renta básica va a ser siempre como el hueco de la alfombra, se va a mover el hueco, se va a mover la montaña, pero siempre va a quedar un sector en riesgo de exclusión y probablemente ese sector se quede fuera. El problema de la renta básica no es tanto quién entra o quién no entra, sino qué hacemos con quien se queda fuera y va a exigir otro tipo de ayuda, otro tipo de realidad porque, si no, se nos va a quedar gente fuera. A mí me parece muy bien la configuración que se quiera dar y, lógicamente, yo soy comisionado del Parlamento y lo que diga el Parlamento me va a parecer bien y nunca lo voy a discutir, pero sí que va a haber una realidad social que va a exigir una configuración en ese otro sentido a través de las ayudas de emergencia

social o de ayudas destinadas a que no haya situaciones de exclusión en momentos determinados.

En cuanto al fraude, en algunas quejas yo sí que he visto el mismo perfil de fraude, o sea, personas de colectivos extranjeros que en algunos casos solicitan la renta sin tener la residencia en Navarra. De esos ha habido distintos casos y ahí ha funcionado la inspección, es lo único que le puedo decir, que ha funcionado la inspección del Departamento de Asuntos Sociales en ese tipo de fraude, que es el que he visto. También hemos tenido muchísimas quejas, y digo muchísimas porque así ha sido, con los plazos. Creo que ese plazo de cuarenta y cinco días se ha vuelto en contra, es un plazo a nivel reglamentario, es un plazo no sé si muy corto, pero, desde luego, lo que ha demostrado es que es muy difícil de cumplir, porque si se quería cumplir exigía un volumen de recursos... Nosotros hemos hecho cantidad de recordatorios y resoluciones recomendando que ese plazo se cumpla mientras esté, pero igual hay que revisarlo. Desde luego, lo que sí es cierto es que en determi-

nadas situaciones de emergencia debería haber un plazo no de cuarenta y cinco días, sino mucho más breve, al menos para una primera situación de choque, para la ayuda que se llama de choque. Habría que avanzar en la ayuda para situaciones de choque.

Esto es lo que les puedo decir. Seguro que me he dejado algo en la respuesta, pero ya no les canso, además, veo que la mitad están con ganas de salir. Muchas gracias a todos, de verdad.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Pues muchas gracias, señor Enériz. Me van a permitir que en esta última sesión de la Comisión de Régimen Foral les desee feliz Navidad y un año nuevo venturoso en lo personal y en lo político al señor Defensor del Pueblo, al señor Sarasibar, a los señores Parlamentarios, al personal de la Cámara y a los medios de comunicación, que ya no quedan. Se levanta la sesión.*

(SE LEVANTA LA SESIÓN A LAS 12 HORAS Y 51 MINUTOS.)

Traducción al castellano de las intervenciones en vascuence:

(1) Viene de pág. 2.

SR. LASA GORRAIZ: *Buenos días y muchas gracias, señor Presidente. Mis compañeros de grupo solicitaron en su momento esta comparecen-*

cia y la elaboración de este informe. Sin más, ahora queremos ceder la palabra al Defensor, y él nos explicará lo que ha hecho, y después ofrecemos nuestras valoraciones, que compartiremos con el resto de grupos. Muchas gracias.

(2) Viene de pág. 7

SR. LASA GORRAIZ: *Buenos días. Muchas gracias, señor Presidente. Quiero darle las gracias al Defensor por este exhaustivo trabajo que ha realizado, ya que es digno de agradecimiento.*

Los datos nos muestran con nitidez el comportamiento del Gobierno de Navarra en relación con el euskera. No se puede decir de forma más sencilla y clara, y creo que el balance que cabe hacer no es nada optimista.

Este informe, como el propio Defensor ha manifestado, tiene una serie de apartados, y uno

de ellos es el de quejas y consultas. Empezaré diciendo algo sobre él.

Es llamativo que se reflejen pocas quejas. Creo que son dieciséis, en tres años. Podríamos pensar que hay pocas quejas porque la gente percibe que sus derechos se respetan. Pues bien, nuestra opinión es justamente la contraria. Estamos hablando de derechos lingüísticos, y los vascohablantes, desgraciadamente, estamos acostumbrados a ver cómo se vulneran sistemáticamente nuestros derechos lingüísticos. Tan acostumbrados estamos, que lo consideramos como algo normal, y es así como lo sentimos. Y cuando hablamos de una serie de

Administraciones, y concretamente cuando hablamos del Gobierno de Navarra, la presentación de quejas la vemos como un trabajo inútil, como también es un trabajo inútil solicitar el debido servicio de atención establecido por ley, siendo como es tan amplia la vulneración de derechos que este Gobierno y esta Administración perpetran en relación con el euskera y los vascohablantes. No sé si somos conscientes de nuestros derechos, y quisiera que esto valiese, al menos, para dar a conocer que existen vías para expresar nuestras quejas, y que deberíamos animar a ello.

Por otra parte, los departamentos que han acumulado las quejas son el de Presidencia, el de Educación y el de Política Social, y las que se han presentado han sido canalizadas a través de Behatokia, el Observatorio de Derechos Lingüísticos. Es decir, son necesarios los organismos privados que velan por el euskara para poder tramitar esas quejas, ya que la Administración no las trata como es debido.

Aparte de eso, yo quisiera decir que, cuando se ofrecen los servicios, no se publicitan correctamente; no existen campañas para anunciar que se pueden hacer cosas en euskara, que se ofrecen servicios en euskara, y eso también hace falta, ya que, en ocasiones, no se tiene conocimiento de la existencia del servicio.

En el segundo apartado –y creo que es aquí, indudablemente, donde se recoge la mayor parte del contenido, o el más interesante–, el Defensor hace un análisis. Por una parte, existe un gran contraste entre los datos que ofrece el Gobierno y el estudio que hace el Defensor. Como siempre, el Gobierno hace un análisis propio y especial, por su cuenta. Cuando aparece una institución neutral, vemos que las cosas son muy distintas. Y ejemplo de ello es lo que ha hecho ahora el Gobierno de Navarra, que ha incorporado datos del Boletín Oficial de Navarra para informar de su servicio de euskara. Con esos datos le sale que se ofrece en euskara un 78,44 por ciento. No es un mal dato. Pero luego, si nos fijamos en el que facilita el propio Defensor –y se trata de un dato cierto–, disminuye a un 27 por ciento. Y en el catálogo, como se ha dicho aquí, solamente un 2,69 por ciento. O sea que, ya en el análisis, nos encontramos con un triste contraste: cómo realiza el Gobierno de Navarra sus análisis, de qué manera utiliza subterfugios para inflar las cifras.

Otro dato significativo es que el Gobierno no hace previsiones en cuanto al tiempo. Como se ha dicho aquí en relación con los servicios on line, dado que los cambios se producen de repente y se trata de temas de gran actualidad, no merece la pena traducirlos, no merece la pena dar ese servicio en euskara. Se argumentan justificaciones de ese tipo. El dinamismo. Parece que los vascoha-

blantes no tenemos posibilidad, capacidad o derecho para participar de ese dinamismo.

Dando por buenos los datos del Gobierno, se ofrece en euskara solamente un 4,15 por ciento de los servicios. Y si hacemos un análisis individualizado de la página web por apartados, los datos son impactantes: los porcentajes que se ofrecen en euskara en la sección “Navarra” –que es, en mi opinión, la única que se salva– son altos, a pesar de que entre junio y septiembre de 2011 se ha producido un descenso de 15 puntos. En la sección “Temas”, el porcentaje es de un tercio. Lo mismo en la sección “Gobierno”. En la de “Departamentos”, los porcentajes varían en función del departamento de que se trate. En “Actualidad”, aproximadamente la mitad. Y en la sección “Servicio on line” no se puede utilizar el euskara.

Las cifras son significativas y, para ser sinceros, también sonrojantes. Se aprecian los minúsculos avances que se dan, cuando se dan, y que los retrocesos, además de haberlos, son mayores que los avances; y se sabe, además, que las mejoras traen pequeñas dificultades en la mayoría de los casos. Más allá de los números, en la sección “Temas” se brindan suficientes razones para avergonzarse. En ella se ofrecen una serie de informaciones acerca del Gobierno de Navarra, y los porcentajes son realmente modestos.

Aparece una larga lista de cosas sin traducir en la sección “Temas”. Entre otras, los bonos culturales, las bibliotecas, la información sanitaria, cómo cuidar la salud, problemas de salud, la salud y la sociedad, la obesidad infantil, el deporte infantil, la Administración Electrónica, la marginación social, todo lo relativo a la justicia, qué hacer ante una agresión sexual, qué hacer ante la violencia de género... Todos esos temas de esta sección son inexistentes en euskara. No es como para hacer chistes fáciles, pero los vascohablantes no tenemos mejor salud que los castellanohablantes. Por eso, nos hacen falta los mismos servicios sanitarios y la misma información. Quisiéramos tener una mejor salud, ya que en ocasiones nos hace falta una mejor salud psicológica. Existe una segunda edición separada en euskara, donde la información que se ofrece es más escasa que la que se ofrece en castellano.

Nosotros añadiríamos a las conclusiones que recoge el Defensor una que hemos mencionado en más de una ocasión: los ciudadanos vascohablantes no son, para el Gobierno de Navarra, ciudadanos de verdad desde la perspectiva de sus derechos lingüísticos, sino ciudadanos de segunda.

En cuanto a las sugerencias que hace el Defensor, quisiéramos decir que estamos de acuerdo con todas, excepto con la segunda, que dice que a los ciudadanos de la zona vascófona hay que ofrecer-

les en euskara las informaciones que son de su interés. Al menos, eso hemos entendido nosotros. Así pues, si en Tafalla ocurre algo, hay que suponer que esa información no debe figurar allí, porque Tafalla no se encuentra en la zona vascófona. No estamos de acuerdo con esa tesis. Los derechos lingüísticos se encuentran unidos a la persona y no al territorio, y eso es muy importante. Creo que Navarra es el único territorio en todo el Estado y en toda Europa en el que los derechos lingüísticos se hallan vinculados a una zonificación del territorio y no a los derechos de la persona. Es curioso, pero cuando nos referimos a otras lenguas, cuando nos referimos a los demás derechos, el propio Gobierno de Navarra no hace esa distinción en función del territorio; pero sí lo hace con el euskara. Es por eso que queremos puntualizar que en la página web de Navarra deben aparecer en euskara también las informaciones que afectan a todo el territorio, y no solamente las informaciones de la zona vascófona o las que resulten de la zonificación que hace esa ley, sino las de todo el territorio.

Para terminar, quisiera hacer dos sencillas afirmaciones. El Gobierno de Navarra constituye un lastre para los vascohablantes de Navarra, en vez de estar a la vanguardia, también en este

campo; y no destaca entre las instituciones privadas, no sobresale entre las Administraciones Públicas. Afortunadamente, muchos Ayuntamientos y entidades privadas hacen este trabajo que no hace el Gobierno de Navarra. Esas otras entidades hacen el trabajo que debería hacer el Gobierno, aunque no sea de su competencia, y de esa manera garantizan, en la medida de sus posibilidades, los derechos que este Gobierno, con su actitud discriminatoria, se niega a posibilitar, a pesar de que vengan establecidos por ley. Por tanto, tenemos que dar la enhorabuena a esas otras instituciones.

Para terminar, quiero hacer una especial mención de los servicios on line. Indudablemente, son los servicios más dinámicos, y actualmente se puede decir que, de cara al futuro, son los más útiles para los ciudadanos. Pues bien, en relación con ellos no se ha hecho ni se está haciendo ningún esfuerzo. Y yo quisiera pedirles a quienes tienen las correspondientes atribuciones que lo reconsideren, ya que para los vascohablantes es muy importante que se ofrezcan los servicios on line en euskara. Nada más; les doy las gracias al Defensor y a los compañeros Parlamentarios.

(3) Viene de pág. 10.

SRA. SARASOLA JACA: Muchas gracias, señor Presidente. Buenos días, compañeros Parlamentarios. Y, cómo no, bienvenidos, señor Enériz y señor Sarasibar. Les agradezco también que nos hayan facilitado en papel el texto de su intervención, que nos ha permitido seguir con la lectura la lista de recomendaciones del señor Enériz, pero hemos echado en falta que el señor Enériz hubiese aportado este mismo documento redactado en euskera. Le habríamos agradecido que nos hubiera aportado el texto de su comparecencia tanto en euskera como en castellano.

Entrando ya en materia, lo que queremos decir en primer lugar es que el informe redactado por el Defensor, al menos en nuestra opinión, pone de manifiesto y refleja con datos las peripecias que los vascohablantes nos vemos obligados a hacer todos los días cuando empezamos a aventurarnos con la Administración Pública de Navarra, cada vez que intentamos cumplimentar la declaración de la renta en euskera, cada vez que intentamos solicitar cualquier documento, presentar la declaración de nuestros bienes o lo que sea.

Aquí se han recogido algunas denuncias hechas por Behatokia, el Observatorio de Derechos Lingüísticos, y recuerdo cómo en cierta ocasión Behatokia manifestaba en una rueda de prensa que ser vascohablante sale caro. Y para comprobar que ser vascohablante sale caro, les invitaría a que hagan este mismo ejercicio que yo hice en el portal "navarra.es": en una ocasión en la que quise hacer la declaración de la renta en euskera, tuve que ponerme en contacto con la Administración para pedir por favor que me prestaran ese servicio en euskera. La respuesta se demoró una semana. Tuve que volver a hacer la pregunta. La respuesta se demoró quince días. Y se me pasó el plazo para hacer la declaración de la renta. Me salió caro, ya que después tuve que pagar una multa por presentar tarde la declaración de la renta. Creo que esa multa no la tuve que pagar yo. Yo, como ciudadana, quise cumplir mis obligaciones, pero la Administración Pública nos cansa y nos exaspera, y al final tenemos que pagar cara la voluntad de relacionarnos con la Administración en euskera.

Por tanto, quisiera decir que lo que ha hecho el Defensor es, en definitiva, reflejar a modo de espejo los datos recogidos, y nosotros estamos de

acuerdo con ese espejo y, lejos de sugerir de ninguna manera que los datos que se facilitan sean falsos, pensamos que ponen en evidencia cuál es la oferta on line que actualmente tiene la Administración Pública de Navarra.

En cualquier caso, Internet y este servicio on line ponen al descubierto una gran paradoja. Y es que la ventaja que proporcionan este servicio on line e Internet es la superación de las fronteras. Y en estos momentos quisiera incidir en esa idea. Afortunadamente, Internet no puede ubicarnos a los vascohablantes en la zona en la que vivimos y reconocernos los derechos lingüísticos en función de ello. Afortunadamente, Internet nos proporciona una pantalla a los vascohablantes de Tudela, de Tafalla o de Elizondo, para poder desarrollar en euskera esa relación que tenemos que mantener con la Administración Pública. Y yo quisiera hacer un llamamiento para que ese servicio ilimitado que nos proporciona Internet lo utilicemos en la realidad cotidiana y corriente en lo relativo a este tema del euskera y del castellano, y que utilicemos esas puertas abiertas de Internet en el resto de aspectos de nuestra vida cotidiana.

A continuación, quiero decir que a nosotros nos han surgido algunas dudas, y lo que hemos visto es que, en todos los servicios que se han analizado, los porcentajes de contenidos en euskera y castellano son totalmente aleatorios. Es decir, resulta evidente que no hay planificación. En algunos departamentos, como por ejemplo en el Boletín Oficial de Navarra, los porcentajes tanto en euskera como en castellano pueden ser muy elevados, incluso del cien por cien; pero vemos que en algunos departamentos el porcentaje es del 0 por ciento, y eso nos llama la atención. Nos llama poderosamente la atención porque no sabemos qué criterios sigue el Gobierno de Navarra para ofrecer en euskera unos servicios sí y otros no. Quisiéramos dirigir esa pregunta al Defensor, si ha detectado algún criterio concreto, no sé: en función de la importancia, en función de la frecuencia cotidiana. ¿En función de qué criterio decide el Gobierno de Navarra la disponibilidad o no en euskera de los servicios que ofrece on line? Esa es una de las cosas que nos han llamado la atención.

Tensando esa cuerda y siguiendo adelante, el principal argumento que se nos ocurre es que al final la inclusión o no del euskera queda en manos de la persona que gestiona el correspondiente servicio on line; es decir, ese empleado de la Administración es quien decide en cada momento si va a utilizar el euskera o no. Por tanto, la lógica nos conduce a pensar que cuantas más personas estén capacitadas para desarrollar su trabajo de forma bilingüe y tramitar de ese modo los temas que el Gobierno de Navarra debe tratar en la Administración, mayor beneficio le reportarán, ofreciendo

on line cada vez más servicios en castellano y euskera, según un criterio de progresividad.

Y quisiéramos plantear también otra duda: el Defensor plantea la progresividad. Es evidente que hay que obrar gradualmente, para que esos servicios on line, en la medida de lo posible, vayan incrementándose desde los actuales porcentajes hasta llegar al cien por cien, y eso es lo que yo quisiera decirle al señor Lizarbe: lo que nos interesa es que, al igual que ocurre con el Boletín Oficial de Navarra, las relaciones con la Administración y todos los servicios on line que suponen se presten al cien por cien en euskera y castellano. Y quisiera saber qué planificación de progresividad tiene el Gobierno para que estén al cien por cien. ¿O cuál es la planificación, la de antes? ¿La prestación del servicio en euskera y castellano va a quedar a expensas del empleado público que en cada caso se encuentre desempeñando su labor? También quisiera preguntarle eso.

Y cuando hablamos de la progresividad, por favor, que existan cada vez más servicios disponibles en euskera y castellano; y no como en algún caso, que ha salido a relucir aquí, de algún departamento en el que los servicios que se prestan en euskera han disminuido de un año a otro. Así pues, y por favor, la progresividad hacia arriba, y no hacia abajo.

Por otro lado, quisiera referirme a la “pereza intelectual” que ha mencionado el señor Caballero. La pereza intelectual es algo que se puede analizar desde muchos ángulos. Y pereza intelectual es lo que sentimos los vascohablantes por tener que andar siempre reclamando cosas en relación con este tema. Nosotros queremos venir a dar la enhorabuena, y se lo decimos sinceramente. Queremos venir a dar la enhorabuena por que ustedes hayan garantizado que las personas que deseamos vivir en euskera podamos vivir en euskera. No queremos andar pidiendo siempre cosas; queremos venir a felicitarles. La pereza intelectual, evidentemente, es sentida por todas las partes.

El representante de UPN ha tenido algún tipo de intencionalidad al decir que la decisión sobre qué es mucho o poco debería estar vinculada en muchas ocasiones al uso. ¿Qué es, entonces, lo que quiere decir el señor Caballero?, ¿que quien quiere vivir en euskera, si el porcentaje de hablantes de Navarra es del 20 por ciento, no puede recibir en euskera más de un 20 por ciento de los servicios? ¿Es esa la tentación que ha tenido el señor Caballero? Que no la tenga, porque no podemos decir que una persona que quiera vivir en euskera tiene que estar arrastrándose en función del porcentaje de utilización existente en el territorio, porque verá respetados sus derechos lingüísticos en un 20 por ciento.

Y, sin más, quiero darle las gracias de nuevo por sus explicaciones, y esto es todo.

(4) Viene de pág. 23.

SR. LASA GORRAIZ: Buenos días de nuevo, y muchas gracias por el informe. Y, cómo no, quiero felicitar al Defensor y a los miembros de su equipo por el trabajo que han hecho, que es, sin duda, enorme y digno de agradecimiento.

Voy a mencionar una serie de puntos del informe que nos han llamado la atención, y creo que merece la pena tenerlos en cuenta haciendo una especial mención de ellos, a pesar de que no lo haga de forma muy ordenada, porque la lectura no es muy sistemática.

En primer lugar, hemos visto que la ley regula, como se dice en el informe, que en cada área debe existir un centro de servicios sociales; es eso lo que dispone, pero luego, en la práctica, se han desarrollado poco. En ese sentido, se pone de manifiesto que es necesario hacer un esfuerzo especial para cumplir la ley.

Si analizamos los datos que se facilitan en el informe, por ejemplo el gasto que en cada área se realiza en servicios sociales por habitante, vemos que existen grandes diferencias, y es algo que nos resulta llamativo, digno de mención. Por ejemplo, Elizondo gasta veinte euros anuales por habitante, y Los Arcos ciento veintiuno. Existen grandes diferencias desde el punto de vista territorial, y nosotros pensamos que la Administración foral debería llevar a cabo una labor correctora, para inyectar más fondos en los pueblos pequeños que no tienen tanta capacidad económica.

En la ley se recogen dos principios fundamentales en lo relativo a la financiación: el principio de participación conjunta –por una parte, el Gobierno de Navarra y, por otra, la Administración Local– y la firma de convenios plurianuales. Creo que los dos se mencionan en el informe. En general, ambos principios se cumplen, pero la tendencia de los años 2007-2009 es a que los Ayuntamientos pongan más dinero y el Gobierno de Navarra menos. Esa es, al menos, la impresión que tenemos nosotros. Así sucede no en los programas obligatorios, sino en los nuevos, en aquellos que no vienen marcados como preceptivos por la ley, pero que están resultando ser cada vez más necesarios. En esos programas nuevos, los Ayuntamientos asumen la mayor parte del gasto, y el Gobierno de Navarra no asume el mínimo del 50 por ciento. Yo pienso que habría que hacer un esfuerzo en ese sentido.

Hay un punto que es especialmente importante: en los últimos años ha aumentado significativamente la utilización de los servicios sociales de base. En 2007 se tramitaron 27.681 expedientes, según aparece reflejado en el informe; y en 2010, 35.900. Eso quiere decir que se ha producido un incremento del 30 por ciento en tres años. El servi-

cio y la utilización han aumentado sensiblemente, pero no los recursos financieros, materiales y personales. Y esa es una queja que se plantea por parte de los responsables de los servicios. La consecuencia de ello es una sobrecarga, y que están en peligro una serie de demandas. Hay que tomar medidas a ese respecto.

Y, sin duda, una de las cosas más importantes que se recogen en el informe es que a los colectivos que vienen siendo los perceptores habituales, a esa tipología general existente hasta ahora o hasta fechas recientes, se le está sumando una nueva tipología en los servicios sociales de base, en la que resulta encuadrado quien se encuentra en una situación de exclusión que no es estructural. Es decir, su situación de exclusión es coyuntural, y fundamentalmente solicitan prestaciones económicas, principalmente la renta básica, para poder hacer frente a las necesidades domésticas más perentorias. Al leer esto, nos ha venido inmediatamente a la mente la modificación de la ley de la renta básica. Y aquí vemos qué es lo que hay detrás, y haré una pequeña reflexión en torno a eso al finalizar mi intervención.

Pero es patente que en nuestra sociedad, en la sociedad navarra, son cada vez más las personas corrientes que hasta ahora estaban sólidamente integradas en el sistema, con su trabajo y sus recursos, que están viéndose expulsadas de esa situación debido a la disminución del empleo y a que han agotado todas las prestaciones vinculadas al mismo. En Navarra está surgiendo otro tipo de exclusión. Y si, además, a ello unimos los recortes de la renta social, podemos encontrarnos ante un grave riesgo.

En el informe se indica, porque la ley así lo establece, que los servicios sociales de base tienen un mandato legal de detectar las nuevas situaciones de gravedad que surjan en nuestra sociedad. Pero esa función la desempeñan de forma muy precaria, debido a la escasez de medios y también a la escasez de financiación. A nuestro juicio, esta sería una tarea que habría que reforzar en lo concerniente a nosotros, los políticos, y, en general, a quienes tienen responsabilidades sociales, ya que es muy importante la detección de los nuevos movimientos que se producen en nuestra sociedad y la puesta en práctica de estrategias para abordarlos.

No voy a alargarme más. Creo que en este informe quedan todavía muchas cosas que merecen ser estudiadas; me gustaría de forma especial hacer un comentario sobre el nuevo programa, pero no quiero alargarme.

Pero, al hilo de lo que se ha dicho antes, al hilo de lo que se ha dicho en relación con el otro informe, en esta ocasión podemos decir lo mismo, y quisiera dirigirme especialmente a la señora Bel-

trán, del Partido Popular. Los criterios economicistas resultan insuficientes, o no son válidos, cuando hablamos de derecho, y es la ley la que plantea los derechos, no los inventamos los partidos o los sectores ideológicos. El euskera es un derecho porque así lo define la ley, y el disfrute de los servicios de bienestar es también un derecho. Por tanto, es imprescindible que la Administración dedique todos sus recursos a que esos derechos se puedan ejercer, si es que estamos hablando de un sistema social que se basa en la justicia. Si estamos hablando de otra cosa, puede que no, pero si estamos hablando de un sistema que se basa en la justicia, sí. Y en este caso creo que, cuando nos ocupamos de la renta básica y ese tipo de cuestiones, no podemos poner los criterios economicistas por encima de los derechos humanos. Yo creo que es ese, precisamente, el trasfondo del proyecto de ley sobre la nueva renta de inserción que nos quieren presentar, ya que se prevé un considerable aumento del conjunto de prestacionistas como

consecuencia del incremento de la exclusión coyuntural o del desempleo en la sociedad navarra, y, para no gastar tanto dinero, se quiere poner de antemano una barrera de protección. Eso constituye un craso error, y me gustaría, si fuera posible —ya sé que no aparece directamente en el informe—, ofrecer un criterio técnico sobre este tema, y determinar en qué medida afectaría a la prestación de los servicios de base esa modificación legal que nos proponen.

Otro punto. Los propios responsables dicen que se está acentuando la inseguridad, ya que la gente que acude a los servicios sociales llega en situaciones mucho más graves, y surgen episodios de violencia. También eso es consecuencia del recorte de derechos y subvenciones. Y como pienso que este informe es el resultado de un trabajo ímprobo y que merece ser estudiado con detenimiento, le recomendaría al Defensor que se lo remita a los Ayuntamientos. Seguramente, lo agradecerán. Muchas gracias.

