DIARIO DE SESIONES

DEL

PARLAMENTO DE NAVARRA

VIII Legislatura | Pamplona, 24 de abril de 2013 | NÚM. 26

COMISIÓN DE RÉGIMEN FORAL

PRESIDENCIA DEL ILMO. SR. D. ROMÁN FELONES MORRÁS

SESIÓN CELEBRADA EL DÍA 24 DE ABRIL DE 2013

ORDEN DEL DÍA

— Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el Informe Anual de la Institución correspondiente al año 2012.

SUMARIO

Comienza la sesión a las 10 horas y 3 minutos.

Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el Informe Anual de la Institución correspondiente al año 2012.

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

Se suspende la sesión a las 10 horas y 15 minutos.

Se reanuda la sesión a las 10 horas y 16 minutos.

El Defensor del Pueblo continúa con su intervención (Pág. 4).

En el turno de intervenciones de los grupos parlamentarios toman la palabra los señores Caballero Martínez (GP Unión del Pueblo Navarro), Lizarbe Baztán (GP Socialistas de Navarra), Ramírez Erro (Bildu-Nafarroa), Jiménez Hervás (GP Aralar-Nafarroa Bai), Villanueva Cruz (GP Popular del Parlamento de Navarra) y Nuin Moreno (GP Izquierda-Ezkerra), a quienes contesta, conjuntamente, el Defensor del Pueblo (Pág. 8).

Se levanta la sesión a las 11 horas y 30 minutos.

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

Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el Informe Anual de la Institución correspondiente al año 2012.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Muy buenos días, señoras y señores Parlamentarios. Damos inicio a la Comisión de Régimen Foral dando la bienvenida a los señores Enériz, Beltrán y Sarasíbar que, una vez más, nos acompañan. Tenemos un único punto en el orden del día, la comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el plan anual de la institución correspondiente al año 2012. Tiene la palabra el señor Enériz, Defensor del Pueblo, para presentar su informe. Adelante.*

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Enériz Olaechea): *Muchas gracias, señor Presidente. Señorías, buenos días. Lehendakari jauna, jaun-andreok, egun on denoi. Eskerrik asko, Lehendakari jauna. Nuevamente tengo el placer de comparecer ante la Comisión de Régimen Foral para dar cuenta del informe general referido a la actividad desarrollada por el Defensor del Pueblo durante el año 2012. Ya he tenido ocasión de señalar en la presentación de otros informes anuales que la exposición de este informe da la oportunidad de hacer partícipe de una forma resumida al Parlamento de Navarra del trabajo que realiza la institución a lo largo de un ejercicio. En el año 2012 la institución realizó 3.022 actuaciones sin contar otros actos como entrevistas, reuniones, asistencias, actos institucionales o públicos. Este número refleja 1.510 quejas gestionadas, de ellas 1.298 presentadas en el año, 1.428 consultas atendidas, 35 actuaciones o investigaciones de oficio abiertas, 46 propuestas de mejora a los servicios públicos que presentan los ciudadanos y que encauza la institución a la Administración competente y 3 informes especiales de contenido monográfico elaborados y presentados ante el Parlamento de Navarra, dos de ellos a iniciativa de este.*

Los datos superan los del año anterior. El número total de actuaciones, utilizando estos mismos criterios, fue de 2.317, que se correspondían con 1.042 quejas gestionadas, 850 presentadas, 1.209 consultas, 35 actuaciones, 28 propuestas y también 3 informes especiales de contenido monográfico, en aquel caso uno de ellos a iniciativa del Parlamento.

En síntesis, comparando los datos de uno y otro año, se puede afirmar que la actividad de la institución ha aumentado un 30,34 por ciento respecto al año anterior, dándose el mayor incremento en el número de quejas presentadas, un 52,71 por ciento más, y de consultas recibidas, un 18,11 por ciento más. Es destacable el hecho de que entre quejas, consultas y propuestas de mejora de los ciudadanos se han dirigido o acercado a la institución en el año 2012 un total de 7.782 personas. Solo tras las quejas presentadas el año pasado hemos contado 5.242 personas que se han dirigido al Defensor del Pueblo para hacer valer sus derechos. Y tras las consultas, la cifra de personas que se han dirigido para obtener información acerca de los derechos que les asisten, la mejor manera de ejercerlos o la legalidad de la actividad administrativa es de 2.493.

La labor de control que el Defensor del Pueblo realiza sobre las actividades públicas de Navarra para la defensa y la mejora de los derechos de los ciudadanos se ha desplegado en 532 sugerencias, recomendaciones y recordatorios de deberes legales, que les ha hecho llegar como resultado de sus investigaciones o actuaciones.

Por lo que se refiere a las quejas, el contenido de las 1.298 quejas presentadas pone de manifiesto un aumento de las preocupaciones o insatisfacciones de los ciudadanos respecto al año anterior sobre todo en las materias de función pública, bienestar social, educación y sanidad. Así, en orden descendente, de mayor a menor, las diez materias en las que más quejas se han recibido de los ciudadanos son: función pública, bienestar social, educación, sanidad, garantías de los derechos de los ciudadanos, euskera, hacienda, justicia, vivienda y comercio.

Por lo que se refiere a función pública, que representa el 39 por ciento del total, si en años anteriores estas quejas se repartían en dos bloques parecidos en porcentaje, por un lado, las quejas que presentan los ciudadanos que aspiran a un puesto de trabajo en el sector público y, por otro, las quejas de los funcionarios o de los empleados públicos, este año 2012 lo característico ha sido que este primer bloque de quejas de ciudadanos que aspiran a un puesto de trabajo o al ingreso o a la provisión de puestos de trabajo se ha reducido al 8 por ciento, mientras que las quejas relacionadas con lo que es la política o la gestión de personal se eleva hasta un llamativo 92 por ciento. En esto influye principalmente la decisión del Gobierno de España de suprimir la paga extraordinaria de diciembre a los empleados públicos. De hecho, el año pasado se presentaron 414 quejas por funcionarios públicos que mostraban su desacuerdo con la supresión y solicitaron que se hicieran gestiones para que la Defensora del Pueblo de España interpusiera un recurso de inconstitucionalidad contra el Real Decreto Ley 20/2012, que estableció dicha supresión. Finalmente, la Defensora del Pueblo decidió no interponer este recurso –lo han hecho otras comunidades autónomas–, aunque advirtió sobre una posible lesión del principio de irretroactividad en lo que se refiere a la supresión entre el 1 el 15 de julio, y sí interpuso recurso el Parlamento de Navarra, al tiempo que se han planteado cuestiones de inconstitucionalidad por la Audiencia Nacional respecto al personal funcionario y al personal laboral.

En esta materia, me refiero a función pública, nuestra función se ha orientado principalmente a velar por el respeto de los derechos que a los empleados públicos les reconocen tanto los estatutos funcionariales como los laborales, en todo caso siempre en el marco de la ley, y también a garantizar la aplicación efectiva de los principios de mérito, capacidad e igualdad en el acceso de los ciudadanos a la función pública.

La segunda materia es políticas sociales, asuntos sociales o bienestar social. A esta se refiere el 10,55 por ciento de las quejas. De igual modo que en los dos años precedentes, las quejas en esta materia están directamente relacionadas con la crisis económica que padecemos. La mayor parte de las quejas recibidas tiene que ver con la denegación de la prestación de la renta básica, ahora renta de inclusión social, la demora en su concesión o la disconformidad con los nuevos criterios establecidos en la Ley Foral 1/2012, de 23 de enero, por la que se regula la renta de inclusión social, tanto para su reconocimiento como para su renovación. A este porcentaje se suma otro de un 7 por ciento expresivo de situaciones de exclusión social o de extrema necesidad cada vez más crecientes.

Un 21 por ciento de las quejas está relacionado con la protección de la familia, fundamentalmente con la demora en la resolución y posterior denegación del pago de ayudas por excedencia laboral para el cuidado de hijos. Un 15 por ciento se ha referido a las prestaciones y a la atención en materia de dependencia, tanto en lo que atañe a su denegación como a su retraso o modificación posterior de lo inicialmente reconocido o a la atención a la discapacidad. También hemos recibido quejas sobre la protección y la atención a los menores de edad, no tanto quejas estructurales como quejas que se refieren a distintos casos puntuales. Un 6 por ciento de las quejas se refiere a la concesión o la denegación de prestaciones de asistencia social. También hemos recibido algunas quejas relacionadas con la atención y la protección de las personas mayores.

Ante el número de quejas recibidas en esta materia de atención social o de protección social, y a la vista de la constatación de los hechos expuestos, esta institución se ha visto obligada a realizar numerosos recordatorios de deberes legales insistiendo en la necesidad de que los órganos competentes agilicen la prestación de la renta de inclusión social y de las demás prestaciones vinculadas con situaciones de emergencia o con el soporte de excesivas cargas familiares.

Asimismo, dado que la nueva regulación establecida en la ley foral de la renta de inclusión social es objetivamente más restrictiva que la precedente sobre la renta básica y que ha conllevado a un importante número de personas y familias a quedar al margen de la prestación y dentro del umbral de la pobreza, la institución sugirió al Departamento de Políticas Sociales que promoviera una norma que estableciera ayudas económicas que con carácter transitorio permitiera cubrir las necesidades vitales básicas de aquellas personas que se encuentran en una situación real de pobreza o en unas situaciones económicas verdaderamente angustiosas. Esta sugerencia se ha visto reflejada en gran parte en la Orden Foral 193/2013, del Consejero de Políticas Sociales.

En lo que se refiere a la ayuda a las familias, y ante el número de solicitudes de ayudas económicas a la excedencia para el cuidado de hijos que han sido denegadas por falta de presupuesto, se ha recomendado al Departamento de Políticas Sociales que amplíe el crédito de la partida presupuestaria

correspondiente, con mayor razón si, tras denegarse una primera solicitud por falta de presupuesto, se invitó personalmente a los denegados a presentar una segunda solicitud, para, paradójicamente, obtener muchos de ellos el mismo resultado de rechazo por idéntico motivo presupuestario.

Es, sin duda, en esta materia de políticas o asuntos sociales donde más visibles se hacen algunos de los graves problemas que padece la sociedad navarra y sus consecuencias: el desempleo, la destrucción de puestos de trabajo, el empobrecimiento de cada vez mayor número de personas y familias, la reducción de prestaciones y servicios públicos, la falta de recursos económicos y humanos públicos o su deficiente distribución, la dilación o la imposibilidad de dar respuestas prontas y válidas a situaciones personales y familiares urgentes y, en definitiva, la desesperanza de los ciudadanos castigados por la crisis, cuando no su profundo malestar.

Por ello, cuando se adoptan medidas para reducir los tiempos de espera, como se está haciendo, desciende en forma importante el número de quejas por estos motivos.

En tercer término, se sitúan las quejas en materia de educación. Entre estas, destacan las quejas relacionadas con las ayudas al estudio, la inadmisión al centro elegido por los padres para el segundo ciclo de Educación Infantil, cuestiones concretas relacionadas con la gestión en las enseñanzas universitarias y extremos relativos a la planificación y la gestión educativa.

Sin perjuicio de nuestra función de supervisar la actividad de la Administración conforme a parámetros de legalidad o de protección de los derechos constitucionales, en este complejo ámbito de la educación, en el que concurren los intereses de la Administración, de los alumnos, de los padres, de los profesores y de los distintos centros educativos, la institución realiza en ocasiones una función mediadora, tratando de buscar puntos de encuentro que concilien los distintos intereses generales, sectoriales o particulares.

La cuarta posición la ocupan las quejas relativas a la sanidad. Se observa un incremento de las quejas relacionadas con las listas de espera, debido, entre otros aspectos, a la aprobación del Decreto Ley Foral 1/2011, de 6 de octubre, de medidas para el cumplimiento del objetivo del déficit, y a la Ley Foral 19/2011, de 28 de octubre, de Presupuestos Generales de Navarra.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Permítame, señor Enériz, tenemos de nuevo un problema de intendencia. No funciona la cámara, por lo tanto, no se está recogiendo y nos comentan si podemos hacer una pausa para tratar de solventarlo razonablemente, y espero que en tiempo razonable. Por lo tanto, suspendemos temporalmente la sesión para que, además, ustedes tengan la oportunidad de hablar de las cuestiones de actualidad. Gracias.*

(Se suspende la sesión a las 10 horas y 15 minutos.)

(Se reanuda la sesión a las 10 horas y 16 minutos.)

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Señores Parlamentarios, si les parece, reanudamos la sesión. Presentamos nuestras excusas al Defensor del Pueblo. Como verá, también hay que preocupase de las cuestiones de intendencia de la casa porque al menos ha ocurrido ya un par de veces en su presencia. Tiene usted la palabra de nuevo.*

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Enériz Olaechea): *Yo creo que soy el gafe. Decía que en materia de sanidad, que ocupa la cuarta posición en cuanto al número de quejas, estaban las listas de espera.*

También se han presentado quejas relativas al desacuerdo de pacientes con la atención clínica recibida. Son casos puntuales.

Otro motivo de quejas es lo relativo al copago de prestaciones farmacéuticas, a la puesta en marcha del sistema, al encaje de la gente dentro de lo que es el nivel de su tarjeta individual, que ha dado lugar a distintos problemas y a distintas disconformidades.

Un cuarto motivo que destacamos atañe a la reorganización de los servicios sanitarios y los problemas que esta ha podido originar, por ejemplo, en el ámbito de los servicios sanitarios rurales, ámbito respecto al que más quejas recibíamos.

En el caso de las listas de espera, hemos constatado que la intervención de la institución agiliza en ocasiones la atención a la persona promotora de la queja, lo cual no obsta a que se detecte un incremento de plazos de espera en determinadas especialidades.

En cuanto al punto del desacuerdo de los pacientes con la atención recibida, la institución ha realizado las investigaciones que en cada caso procedan para comprobar el respeto de lo que se llama la lex artis *médica en los casos en que se han quejado los ciudadanos, formulando, cuando se ve necesario, recomendaciones.*

En el punto del copago farmacéutico, hemos demandado que se agilice el reintegro del copago farmacéutico, y que su aplicación por las Administraciones no perjudique a los sectores socialmente más vulnerables. Especialmente hemos visto más quejas en las personas con discapacidad.

En cuanto al cuarto motivo de queja, la reorganización de servicios, destacan las mediaciones o recomendaciones que hemos efectuado con el propósito de conciliar los distintos intereses de usua-

rios, asociaciones, entidades locales y Administración sanitaria.

En quinto lugar, están las quejas que se integran bajo lo que llamamos las garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas. Estas son las quejas que se presentan por el incumplimiento de deberes legales por parte de la Administración en lo que se refiere a informar, resolver las peticiones, recursos que les formulan, a la superación de los plazos fijados por las leyes. Asimismo, en esta materia están las quejas que se presentan acerca del trato inadecuado dispensado por empleados públicos.

Hemos observado que se mantiene una persistente conducta de algunas Administraciones de no contestar los escritos de los ciudadanos, ignorando que se trata de un deber legal inexcusable, por lo que nos vemos obligados a requerir que se conteste motivadamente a los ciudadanos y se respete su derecho a obtener una respuesta de la Administración.

También hemos detectado casos que nos han obligado a intervenir recordando el deber legal de autoridades y funcionarios públicos de dispensar a los ciudadanos una atención adecuada, tratándoles en todo momento con respeto, cortesía, en definitiva, con deferencia.

En sexto lugar, están las quejas relacionadas con el uso del euskera en las Administraciones públicas. Las quejas se producen, principalmente, por la edición solo en castellano de impresos, folletos y material divulgativo, por la imposibilidad de usar el euskera en las relaciones orales en dependencias y oficinas administrativas o con el personal de la Administración cuando así lo solicitan los ciudadanos, y por las rotulaciones de dependencias y señalizaciones de calles, vías urbanas e interurbanas y espacios públicos, que aparecen también únicamente en castellano.

En este sentido, la institución vela por que las Administraciones hagan efectivos los derechos que a los ciudadanos les reconocen tanto la Ley Foral 18/1986 del Vascuence como las distintas ordenanzas que las entidades locales han aprobado para el fomento del euskera.

En materia de Hacienda predominan las quejas referentes a los tributos de las haciendas locales. Al igual que en años precedentes, se siguen presentado quejas motivadas por el desacuerdo por parte de compradores de inmuebles, sobre todo viviendas, con la liquidación a que se ven obligados del impuesto sobre las plusvalías y con la excesiva exacción que se impone por la Mancomunidad de la Ribera de las tasas por la recogida de residuos sólidos en aquellos locales que son, al mismo tiempo, vivienda y oficina profesional.

En relación con los tributos de la Hacienda Foral, predominaron las quejas relativas al IRPF. En este ámbito, la labor de la institución es doble: por un lado, supervisamos la legalidad tributaría, advirtiendo, cuando es necesario, a la Hacienda aspectos para garantizar una aplicación de las leyes respetuosa con los derechos de los contribuyentes; y por otro, de mediación, emitiendo sugerencias para facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias en estos tiempos de dificultades económicas, fundamentalmente, a través de los fraccionamientos de pagos, con respeto siempre al principio de igualdad fiscal de todos los contribuyentes.

En cuanto al resto de áreas, siguiendo un orden descendente, están las quejas sobre Justicia, entre las que se observan la discrepancia con el contenido de sentencias o se evidencia la lentitud de la Justicia; la vivienda, con los problemas de alquiler social, desahucios o acceso a las viviendas de protección oficial; comercio y consumo, materia en la que se observa la indefensión del consumidor en muchos casos y, tengo que decirlo, cierta ineficiencia administrativa.

Siguen tráfico, sobre todo sanciones; medio ambiente, con los ruidos como problema; trabajo, interior, urbanismo, Seguridad Social, servicios públicos, funcionamiento de las entidades locales, etcétera.

En definitiva, hemos detectado quejas en muchos sectores, algunas de las cuales no hacen sino incidir en problemas detectados en años anteriores.

El mayor número de las quejas se formula en relación con la Administración del Estado. Así ocurrió en 527 casos, que representan el 40 por ciento del total. La razón son las quejas de la supresión de la paga extraordinaria a los empleados públicos.

En segundo lugar, se encuentran la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, sus organismos públicos y sus sociedades públicas, que representan el 35 por ciento del total. Por tanto, una de cada tres quejas se planteó ante la Administración foral, siendo los departamentos relacionados con asuntos sociales y políticas sociales los destinatarios de más quejas, seguidos por los de Salud, Educación y Fomento y Vivienda.

Sobre las entidades locales y sus entes dependientes, se presentaron un número de quejas que representa el 19 por ciento del total. Las entidades que han recibido más de diez quejas han sido Pamplona, con sesenta y ocho, Egüés y Barañáin.

La actuación y gestión de las mancomunidades también ha dado lugar a quejas. Son la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y la Mancomunidad de Sangüesa las que más quejas han recibido, siete quejas cada una de ellas. Las quejas presentadas frente a la actuación de los concejos han sido diez. Es curioso que las entidades más pequeñitas son las que menor número de quejas origina, por esa cercanía con el ciudadano.

El número de quejas gestionadas en el año 2012 ha sido de 1.510. De ellas, nueve de cada diez han sido admitidas a trámite para su estudio. Seguimos aplicando un espíritu antiformalista, no somos un juzgado, no somos la Administración, lo nuestro es mirar las quejas y solo las rechazamos cuando se trata de asuntos de un notorio carácter jurídico privado o de asuntos que están en la vía judicial, en los que no entramos o cuando ha transcurrido más de un año, que es el plazo que establece la ley para plantear las quejas.

En cuanto a la quejas admitidas, en el 62 por ciento hemos detectado alguna actuación que ha merecido que realicemos una sugerencia, recomendación o recordatorio de deberes legales, o hemos mediado en la solución del asunto.

Tras la intervención de la institución, las Administraciones han rectificado o encauzado su actuación o, cuando menos, han aceptado nuestro parecer en el 77,6 por ciento de los casos, lo que ratifica la utilidad de la institución para el ciudadano que acude a ella y encuentra su amparo.

En cuanto a los plazos de resolución de las quejas se sitúan en una media de sesenta días.

La labor del Defensor del Pueblo es, como sus señorías saben, un control de legalidad, pero también de mejora de servicios públicos conforme a criterios de eficiencia y de conocimiento del funcionamiento interno de las Administraciones navarras y también de mediación entre el ciudadano y la Administración. Y todo ello en un plazo de dos meses de media.

En total hemos formulado 532 recomendaciones, sugerencias y recordatorios a las Administraciones Públicas con ocasión de nuestra actividad. Solo en lo que se refiere a las quejas de los ciudadanos –estas son el total–, hemos formulado 174 recordatorios, 163 recomendaciones y 195 sugerencias, de ellas, 5 normativas, que han dado lugar a la modificación de normas o a su estudio y reflexión.

Las actuaciones de oficio se tratan de expedientes que hemos abierto a la vista de hechos que hemos entendido que requieren bien una investigación, bien un posicionamiento de la institución en fase inicial o mediante una sugerencia a la Administración, al Parlamento de Navarra o a la Defensora del Pueblo en el ámbito de sus competencias. De estas actuaciones, cuatro han versado sobre la protección de los derechos sociales, en concreto, sobre la regulación de la renta de inclusión social que contiene la nueva ley para conocer su alcance; la igualdad efectiva de todas las personas, con independencia de su orientación sexual, proponiendo medidas para asegurar esta; los retrasos en el pago de ayudas a las familias y la conciliación de la vida familiar y laboral; y las reducciones en las ayudas y prestaciones a las personas en situación de dependencia en la regulación del sistema de la dependencia, introducidas por el Real Decreto Ley 20/2012.

En salud también hemos realizado cuatro actuaciones de oficio –al menos voy a destacar tres–, con la finalidad de asegurar la debida atención sanitaria pública a las personas inmigrantes en Navarra, conforme a lo dispuesto en las leyes de Navarra; garantizar que quedan exentas del nuevo copago farmacéutico las personas con discapacidad, porque al principio hubo algún despiste; asegurar la conveniente atención sanitaria a los pacientes navarros residentes en zonas limítrofes, en la zona norte y en la zona colindante con La Rioja, a centros sanitarios más próximos a sus domicilios, aun cuando los centros sean de otra comunidad.

En materia de Hacienda también se realizaron cuatro actuaciones de oficio, entre las que destaca una sugerencia normativa en relación con la Ley del IRPF, con el fin de que se estudie prorratear la asignación del mínimo familiar entre los progenitores separados o divorciados en proporción al tiempo de convivencia con los hijos fijado en el convenio regulador. Hoy en día es a quien tiene la custodia atribuida, con independencia del tiempo real que se pase.

Cabe destacar la iniciativa a la Defensora del Pueblo de España para que estudiase la constitucionalidad de la subida de los tipos del Impuesto sobre el Valor Añadido, efectuada por un decreto ley, porque la doctrina del Tribunal Constitucional pone muchas trabas a que los decretos leyes toquen los tipos de los impuestos clave. Ya anuló una subida del IRPF y aquí se planteó una seria duda sobre lo que era el IVA. Y también con la supresión de la paga extraordinaria de diciembre de 2012 a los empleados públicos.

La institución también se dirigió a la Defensora del Pueblo de España para que interviniera ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores, el Ministerio de Hacienda y las Administraciones Públicas o los organismos que considerase oportuno, con el fin de buscar soluciones efectivas, incluso normativas si fuera menester, a los inversores en participaciones preferentes. Yo creo que fue una de las primeras instituciones en dirigirse a la Defensora del Pueblo señalándole este problema.

En materia de justicia, la institución también solicitó a la Defensora del Pueblo de las Cortes Generales que analizase los contenidos de la ley de tasas judiciales y sugiriera, bien al Gobierno, bien a las Cortes Generales, la modificación de esta ley, con el fin de garantizar tanto el derecho a la igualdad de trato ante la ley como el derecho de acceso a la tutela efectiva de jueces y tribunales. En concreto, esta institución propuso que se incluyesen como exentas de las tasas a las personas físicas, por ser titulares de derechos fundamentales que reconoce y protege la Constitución, o, sub-

sidiariamente, si no lo hiciera así, que quedaran exentas del pago de las tasas las personas físicas pertenecientes a las clases económicas bajas y medias, introduciéndose así el principio de capacidad económica que inspira el concepto de las tasas. También se solicitó que quedasen excluidos del pago de estas tasas los procesos judiciales en que los ciudadanos defiendan uno o varios derechos constitucionales suyos o de los miembros de su familia que hayan podido ser lesionados. Parte de estas sugerencias se vieron reflejadas en el informe que la Defensora del Pueblo trasladó al Ministerio de Justicia y que llevaron a modificar la ley de tasas judiciales.

Por lo que se refiere a materia de vivienda, la institución formuló una sugerencia a los Departamentos de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior y de Fomento y Vivienda para que se posibilitase la organización de un servicio de mediación hipotecaria que, conforme al ordenamiento jurídico, mediase entre las entidades bancarias y las personas propietarias de una vivienda que fuese su única residencia y que pudiesen verse desahuciadas por no poder hacer frente a préstamos hipotecarios y también para que pudiera facilitar la renegociación de los préstamos de personas insolventes. El Gobierno de Navarra aceptó esta sugerencia y creó este Servicio de Mediación Hipotecaria, asignando sus funciones al Servicio de Consumo y Arbitraje del Gobierno de Navarra.

Otras actuaciones de oficio se efectuaron para comprobar que se sigue dando atención psiquiátrica a la población reclusa del centro penitenciario de Pamplona; comprobar la posibilidad de comunicarse telefónicamente en euskera con los centros de salud; promover la deseable compatibilidad de prestaciones por razón de la discapacidad con una beca de estudios para la realización de una tesis doctoral; asegurar que no se reducen las retribuciones de los funcionarios públicos por incapacidad temporal; impedir duplicidades excesivas en el cobro de las tasas por el tratamiento de los residuos sólidos urbanos; modificar el impuesto de plusvalías y suprimir la condición de sustituto del adquirente de la vivienda, que en realidad es quien paga el impuesto; recordar a entidades locales y departamentos del Gobierno de Navarra su deber legal de contestar, en tiempo y forma, las peticiones de los ciudadanos; asegurar que la rotulación de señales en las redes viarias de Navarra se realice conforme a la denominación oficial de los lugares que haya aprobado el Gobierno de Navarra; garantizar que la solicitud de datos por la Administración para la actualización del censo de entidades de juventud respeta la normativa sobre protección de datos personales; comprobar la inexistencia de discriminación en la adopción nacional, al darse prioridad a los adoptantes que no tengan hijos, lo que luego se ha recogido en una ley foral; conceder el visado para volver a España a una ciudadana de Nigeria residente en Navarra y casada con un navarro; impulsar una modificación del estatuto del personal que facilite el acceso de los funcionarios a tareas de voluntariado, aspecto que creo que debería recogerse expresamente, y más en los tiempos actuales; comprobar la legalidad en la aplicación del tipo del IVA a las facturas emitidas en septiembre de 2012 a servicios prestados en meses anteriores; comprobar la existencia de procedimientos administrativos eficaces para la protección de los intereses de los consumidores y usuarios, cuyas conclusiones nos desvelaron que esta es una función de la Administración muy mejorable; declarar la invalidez e ineficacia de aquellas cláusulas, estipulaciones, condiciones o pactos que excluyan a una de las partes por tener la enfermedad del sida, que ha sido recogido por el Parlamento de Navarra en una proposición de ley por unanimidad; supervisar una actuación de la Policía Municipal en un caso de una posible desatención de un menor por sus progenitores; proponer medidas eficaces que protejan el derecho constitucional a la vivienda en un entorno de crisis económica; y proponer medidas que mejoren el tratamiento penal, procesal y penitenciario de las personas con enfermedad mental, en el marco de unas jornadas de coordinación con la Defensora nacional y el resto de Defensores autonómicos. Nos llevamos la sorpresa de que de cada cuatro personas que hay reclusas en instituciones penitenciarias una es una persona con enfermedad mental –los datos los da la propia Secretaría del Estado de Asuntos Penitenciarios– hasta el punto de que hay mil personas enfermas irrecuperables, necesitadas de tratamiento. No se sabe qué hacen en la cárcel, deberían estar no en prisión sino en un centro médico-psiquiátrico para su recuperación. Es decir, que donde se está dando tratamiento a personas con enfermedad mental no es en centros médicos sino en centros penitenciarios, un aspecto llamativo.

Propuestas de los ciudadanos para la mejora de los servicios públicos. El Defensor del Pueblo de Navarra también promueve la participación de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos, animándoles a que sean ellos quienes formulen propuestas que encauzamos a la Administración en la medida de su razonabilidad, apoyamos y, en todo caso, analizamos.

Desde el año 2008, se han presentado ante el Defensor del Pueblo de Navarra 234 propuestas de mejora. Las 46 propuestas que nos han llegado en 2012 han sugerido mejoras, entre otros ámbitos, en legislación civil, función pública y hacienda.

15 de las propuestas están relacionadas con la custodia compartida en los casos de separación o divorcio del matrimonio o ruptura de la convivencia de los padres. En estos casos, la institución consideró que la custodia compartida ya ha sido objeto de debate y regulación por el Parlamento de Navarra, que aprobó la Ley Foral 3/2011, sobre

custodia de los hijos en los casos de ruptura, y que dicha ley foral dictada por Navarra, en ejercicio de sus competencias en materia de Derecho Civil, permite a los progenitores acordar, si están de común acuerdo, la custodia compartida de los padres sobre los hijos, y, en defecto de acuerdo, faculta al juez para adoptar esta modalidad de custodia o, en su lugar, la custodia individual a favor de cualquiera de los dos progenitores, siempre en atención al interés superior de los hijos menores de edad o del incapacitado en cada supuesto y siempre a la vista de las circunstancias familiares y otras concurrentes, todo ello sin informe vinculante del Ministerio Fiscal.

La regulación navarra, a nuestro juicio, tuvo el éxito de anticipar en el tiempo la posterior solución que dio el Tribunal Constitucional en parte suprimiendo el carácter vinculante de este informe fiscal, así como de ir más allá que la regulación del Código Civil.

Entre las propuestas ciudadanas que se han trasladado al Departamento de Economía y Hacienda, destaca la que solicitaba que se realizasen modificaciones normativas para mejorar el trato tributario a las personas con discapacidad en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones. Esta propuesta cuajó en la Ley Foral 21/2012, de modificación de diversos impuestos, norma que ha contemplado una reducción de sesenta mil euros en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones en las adquisiciones mortis causa para sujetos pasivos discapacitados, en un grado de minusvalía superior al 33 por ciento e inferior al 65 por ciento una cuantía y para los que son de un nivel superior al 65 por ciento en otra.

Informes especiales o de contenido monográfico. Han sido elaborados y presentados ante el Parlamento tres. Uno de ellos a iniciativa propia, en el que estudiábamos la relación de cooperación entre el Defensor del Pueblo de Navarra y el Defensor del Pueblo de España, sin duplicidades. Los otros dos se realizaron a iniciativa del Parlamento: el primero sobre el grado de cumplimiento por parte del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de los plazos en las revisiones médicas marcados por los distintos profesionales en las distintas especialidades y el segundo sobre la situación de los derechos lingüisticos de los ciudadanos en relación con los medios de comunicación social.

Consultas. La Oficina de Atención al Ciudadano de la institución ha recibido y atendido 1.428 consultas de los ciudadanos. Han predominado las consultas y problemas en materia de bienestar social. Quienes vienen fundamentalmente a la oficina son personas con problemas económicos, con necesidad de conocer qué ayudas o recursos económicos existen referidas principalmente a ayudas sociales, a plazos para la concesión de la renta de inclusión social. También se han presentado numerosas consultas relacionadas con la protección de menores y adolescentes, y las ayudas a las familias.

El segundo grupo de consultas fue el relativo al uso del euskera en las Administraciones Públicas de Navarra, presentándose la mayoría por la fundación privada Observatorio de Derechos Lingüísticos-Behatokia, en las que se expresan distintos casos sobre edición de impresos, folletos, material divulativo o rotulación solo en castellano.

También se han incrementado las consultas relacionadas con la sanidad. Los ciudadanos solicitan información acerca de las listas de espera, la demora en la Atención Especializada y los cauces para interponer reclamaciones por la atención médica dispensada.

En educación, las consultas principales se han referido principalmente a los criterios de concesión y denegación de becas y ayudas al estudio, y a los servicios de transporte y comedor de diferentes centros escolares.

Asimismo, se han planteado numerosas consultas en materia de garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas, de justicia, de función pública y de vivienda.

Concluyo ya, señorías. He intentado resumir todo lo que el informe recoje de una forma más detallada, y no me queda sino agradecerles su atención y ponerme a su disposición para aclarar o completar las cuestiones que consideren oportunas.

Muchas gracias a todos ustedes por su atención. Eskerrik asko denei zuen arretagatik.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Muchas gracias, señor Enériz. Es el turno de los grupos parlamentarios, y lo inicia el señor Caballero, por UPN. Adelante.*

SR. CABALLERO MARTÍNEZ: *Muchas gracias, señor Presidente. En primer lugar, quiero saludar al Defensor del Pueblo, el señor Enériz, y a los señores Beltrán y Sarasíbar, y comenzar, como no puede ser de otra manera, transmitiéndoles la felicitación por el informe, por este exhaustivo trabajo, que refleja una actividad también exhaustiva. En ese sentido, creo que es un fiel reflejo del funcionamiento de una institución que, como hemos dicho en otras ocasiones, ya está arraigada en nuestra Comunidad.*

Yo, la verdad, viendo el informe, tuve la tentación de repasar un poco lo que dije en la presentación del informe del pasado año y, de alguna manera, voy a ser reiterativo, porque yo creo que, en definitiva, lo que refleja el informe es una normalidad en el funcionamiento institucional, una normalidad de un instrumento que está al servicio de los ciudadanos para que estos puedan plantear sus quejas y reclamaciones frente a las Administraciones. Yo diría que en un escenario especialmente complicado lo que hace es reflejar que los números son reiterativos de los de años anteriores,

así que, por lo tanto, estamos en una situación de estabilidad. Es cierto que la estadística es siempre traicionera, pasar de uno a dos es mucho, porque es incrementar uno, pasar de diez a once parece que es mucho menos, pero, en definitiva, también es incrementar una queja. Y aquí, en esa estadística traicionera, se está hablando de que tenemos un incremento de quejas del orden del 52 por ciento, pero, en esa misma estadística traicionera, no podemos dejar de lado que se produce un incremento del 864,58 por ciento de las quejas presentadas por los empleados públicos derivado del tema de la paga extraordinaria. En ese sentido, lo que es significativo, y que creo que debería servirnos para hacer una reflexión, es que un tercio de la actividad viene, de alguna manera, derivada de las quejas planteadas por los funcionarios públicos relacionadas con la paga extraordinaria. Yo el año pasado decía que no sabía si, al final, lo que hemos generado o estamos generando es un cierto sistema, permítame que lo diga así, privilegiado de reclamación en las relaciones laborales de los empleados públicos, y como creo que no es eso lo que se pretende en la Cámara, yo creo que, de alguna manera, deberíamos discriminarlo.

Por lo demás, tal como pone de manifiesto el informe del Defensor del Pueblo, las quejas tienen mucho que ver con la situación económica que estamos viviendo, de tal manera que destacan las quejas en cuestiones relacionadas con las ayudas en materia de bienestar social, que es un tema importante, que hay que atender y que viene a ser el reflejo de la problemática social que se está viviendo, a la que, desde luego, las Administraciones tienen que ser especialmente sensibles para atender a los casos de mayor necesidad.

No me parece extraordinariamente significativo, como también he puesto de manifiesto en otras ocasiones, que destaquen las quejas en educación y en salud, básicamente porque yo creo que estamos ante una cuestión cuantitativa de lo que es el propio funcionamiento de la Administración. Evidentemente, tiene que haber un número relativamente importante de quejas en educación y salud porque, sencillamente, dos tercios de la actividad de la Administración se corresponden con la actuación de los Departamentos de Salud y de Educación. En ese sentido, yo creo que se mantiene la estabilidad. Yo diría que son números similares, y quizás sería una cuestión para que profundizara la propia institución, a lo que pueden ser las quejas en cualquiera de otras áreas de la Administración en función del volumen de su actividad.

Me preocupa algo que en el funcionamiento de las Administraciones tiene que estar siempre presente, que es la reiteración en la denuncia de una cierta renuencia a contestar debidamente a los ciudadanos, que se destaque año tras año esa demanda de los ciudadanos a las Administraciones. En ese sentido, yo creo que las Administraciones se tienen que poner las pilas, si vale la expresión, porque los ciudadanos reclaman a las Administraciones por lo menos una respuesta rápida, no hace falta que les den la razón, pero, por lo menos, que no estén en esa especie de limbo a la espera de ver si algún día llega una contestación de la Administración, que tiene que tener muy claro –todos tenemos que tenerlo– el principio de que la Administración está al servicio del ciudadano.

Desde ese punto de vista, a mí me preocupa la colaboración de las Administraciones con la institución, y, bueno, por la lectura que he podido hacer del informe, me da la sensación de que no se denuncia una actuación de falta de colaboración por parte de las Administraciones, no parece que haya casos especiales en los que las Administraciones no quieran colaborar con la institución, más allá de que, bueno, a mí siempre me ha parecido que lo importante no es la discrepancia, la discrepancia jurídica forma parte del día a día, basta ver cualquier discusión jurídica que puede plantearse sobre cualquier tema, sino que ante una reclamación de un ciudadano, ante la intervención de la propia institución exista una falta de colaboración por parte de las Administraciones.

También hay que destacar esa función mediadora que se pone de manifiesto, pues muchas veces ante pequeños problemas es importante una posible intervención de un tercero para vencer determinadas resistencias internas.

Por tanto, quiero destacar la normalidad y quizás hacer mención concreta a una cuestión que me parece que es importante en cuanto a lo que es la accesibilidad, que es el dato que se ha puesto de manifiesto de que por primera vez el mayor número de quejas se ha presentado a través de Internet. Yo creo que es algo muy importante y, en ese sentido, felicito a la institución por ser capaz de promover elementos de fácil acceso. Es fundamental en todas las Administraciones que ya no haya que ir a la ventanilla, sino que incluso en términos de equidad territorial cualquier ciudadano desde cualquier sitio pueda acceder a una Administración. Yo creo que ese es un dato importante que nos tiene que señalar y que nos señala el camino.

Básicamente, por tanto, desde esa normalidad, que yo creo que es lo que hay que destacar, reitero la felicitación a la institución por la labor desarrollada a lo largo del pasado año. Nada más y muchas gracias.

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

SR. LIZARBE BAZTÁN: *Gracias, señor Presidente. Buenos días, señorías. Quiero dar la bienvenida al Defensor del Pueblo y a las personas de su equipo que le acompañan, los señores Beltrán y Sarasíbar. Yo valoro muy positivamente el informe,*

básicamente porque lo que hace es reflejar su actuación, es cierto, y es bueno que esto se conozca, porque, si no, al Defensor del Pueblo solamente se le conoce cuando se acude a poner una queja, a interesarse por alguna cuestión, a hacer una consulta o lo que fuera.

En cualquier caso, a mí me ha llamado la atención el número de personas que se han acercado a la institución. Dice que se han acercado o dirigido a la institución en el año 2012 un total calculado de 7.782 personas. Esto supone un 30 por ciento más que en el año 2011, y el número de quejas es un 52 por ciento más. Dice el señor Caballero que es por lo de los funcionarios. Bueno, los de los funcionarios son 414 quejas, pero, claro, ¿por qué se quejan los funcionarios? Pues porque hubo una normativa del Estado del 13 de julio, un real decreto ley que suprimía una paga extra. Como existe el Defensor del Pueblo, utilizan el cauce. Es que para eso está. Pero, vamos a ver, el problema es el real decreto ley del Partido Popular, que, por cierto, UPN siguió encantadísimo de la vida hasta que el Parlamento puso remedio al tema. Pero es que las instituciones para quejarse están para quejarse cuando hay motivo. Dice: todo sigue con normalidad. No, no, es que aquí han pasado cosas que no son normales, como que alguien decida por real decreto ley suprimir una paga extra y, por lo tanto, los que tienen el derecho a cobrarla lo que hacen es utilizar todos sus medios de defensa, y uno de ellos es presentar una queja al Defensor del Pueblo, que para eso está y para eso tiene que estar. Por eso, cuando algunas veces alguien dice: es que es mejor que no esté. Claro, porque de esa forma no se habrían producido las 414 quejas, y no me refiero a UPN en esta ocasión. Es decir, si no estuviera no se habrían producido las 414 quejas. Vamos a ver, ¿es una forma privilegiada de reclamar en el mundo de las relaciones laborales? No, es una forma establecida por una ley de este Parlamento, no es una forma privilegiada.

Junto a ese tema de los funcionarios hay otro que para mí es mucho más importante, un tema que ha comentado el señor Enériz y que está aquí también en la documentación que se nos ha entregado. La mayoría de las personas que acuden a la Defensoría del Pueblo son personas con escasos recursos económicos. Por lo tanto, esta forma de quejarse, de protestar y de intentar hacer valer los derechos de los ciudadanos es muy adecuada porque, si no existiese esta institución, esas quejas, esas reclamaciones de la efectividad y de la materialización de un derecho que se tiene probablemente no se producirían, ni la queja ni la materialización del derecho. Por lo tanto, no es una institución producto del capricho político o del legislador, sino que se ha demostrado, en un tiempo que para una institución es muy corto –es muy poco tiempo el que lleva–, su utilidad, su importancia y, desde luego, la rapidez con la que ha conseguido un arraigo ciudadano en ese sentido muy interesante.

Nos parece que es importante, y ahí coincido con el señor Caballero, cualquier sistema de fácil acceso, como es el caso de Internet, que, de alguna forma, entraría dentro de ese espíritu antiformalista que caracteriza la institución a la hora de trasladar o de plasmar cualquier consulta o cualquier queja que se pueda realizar.

En cualquier caso, la medición de la utilidad y de la efectividad yo creo que viene por dos parámetros: uno, por cuál es el número de quejas, es un dato objetivo, pero, sobre todo, por cuál es el porcentaje de las quejas admitidas. Se dice en el informe que en el 62 por ciento de las quejas admitidas se ha detectado alguna actuación en el proceder de la Administración supervisada que ha merecido una sugerencia, una recomendación o un recordatorio. Es decir, no solamente se trata del número de quejas que se han formulado, sino de cuántas tenían un fundamento, y al menos lo tenían un 62 por ciento. Además, de esas sugerencias, recomendaciones o recordatorios las Administraciones Públicas han rectificado o encauzado su actuación o cuando menos han aceptado el criterio del Defensor en un 76 por ciento de los casos, lo que a mí me parece que son unos datos concluyentes.

En definitiva, y para terminar, a nosotros nos parece que este informe del año 2012 es un buen reflejo del trabajo realizado, de la utilidad de la institución y, desde luego, de lo que tiene que ser también una reflexión de que hay cuestiones que son muy importantes para dos cosas, y termino. En primer lugar, para que las Administraciones Públicas nunca terminen la implementación de sucesivos programas de mejora y de calidad en atención al ciudadano, porque si el funcionamiento de la Administración fuese mejor, muchas de las quejas que aquí se están planteando tendrían que ser resueltas en consultas a la propia Administración, cosa que, evidentemente, ahora no sucede y por eso hay que ir luego a quejarse al Defensor. Por lo tanto, es un buen elemento para instar la mejora continua en el funcionamiento de las propias Administraciones Públicas.

En segundo lugar, evidentemente, es un cauce para ejercitar, para pedir el cumplimiento de la efectividad de los derechos ciudadanos sencillo, cómodo, no privilegiado, es, en definitiva, un grado de mayor intensidad en el funcionamiento de las instituciones democráticas.

Y, por lo demás, como quiera que formalmente ha terminado el mandato, el grupo socialista quiere felicitar al Defensor del Pueblo y a su equipo, a la propia institución, porque creemos que ha hecho un trabajo muy bueno, ha sido un trabajo excelente y, por lo tanto, tiene formalmente y públicamente nuestras felicitaciones. Nada más y muchas gracias.

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

SR. RAMÍREZ ERRO: *Muchas gracias, señor Presidente. Egun on guztioi eta eskertu nahi dut zuek hemen egotea gurekin; hain zuzen ere, garrantzitsua delako eztabaida hau eta agerraldi hau. Como decía en euskera, quiero agradecer al señor Beltrán, al señor Sarasíbar y al Ararteko, señor Enériz, su presencia, su trabajo y la exposición del informe. Un informe que originariamente tiene más de quinientas páginas y que usted ha resumido en diecinueve, tal y como podemos ver porque su práctica habitual es facilitarnos amablemente un texto escrito que nos ayuda a delimitar y a detectar cuestiones útiles para nuestros discursos y para nuestras valoraciones, pero, evidentemente, quinientas páginas denotan cosas muy importantes, a nuestro juicio, y nosotros se las queremos agradecer. En primer lugar, denotan una absoluta consolidación de la institución, una institución joven, una institución que apenas lleva más de diez años. La institución está plenamente consolidada, usted ha coadyuvado a ello y, evidentemente, se constata que ha habido una progresión satisfactoria en la referencia que supone la institución del Defensor del Pueblo con respecto a la ciudadanía y sobre todo a sus derechos en un contexto político en el que la ciudadanía no está demandando que se constriña más su capacidad de participar, de quejarse, de hacer propuestas, porque ese es otro apartado que refleja. A nosotros nos parece muy interesante esa iniciativa adoptada, es decir, que el ciudadano puede hacer propuestas de mejora ante la institución, detectar qué es lo que está mal, aunque no le afecte a él personalmente, y decir cómo haría él las cosas y cómo deberían hacerlas las instituciones, y que eso se canalice. Por lo tanto, no estamos hablando solo de una institución de defensa de los derechos, de exigencia de aquello que le corresponde al ciudadano o ciudadana, sino también de una función de canalización de opinión, algo que nos parece que es muy importante, especialmente en estos tiempos en los que los responsables políticos tenemos que profundizar, valga la redundancia, en la profundización democrática, en los canales de participación ciudadana porque, evidentemente, la ciudadanía no se resigna con poder votar cada cuatro años y no tener canales directos para que aquello que hagan las instituciones sea aquello que la ciudadanía desee. Eso es la democracia y los mecanismos deben ser mejorados, reformados y deben progresar.*

Por lo tanto, también en este sentido, consideramos que es importante lo que refleja el informe que usted nos ha hecho llegar y que denota el trabajo de todo un año.

El informe finaliza con una valoración económica, es decir, es reseñable que habiendo aumentado un 33,43 por ciento la actividad del conjunto de la institución y las quejas en más de un 52 por ciento el presupuesto se haya ejecutado en un 85 por ciento. Si me equivoco, corríjame. Entonces, estamos hablando de cuánto nos cuesta todo este trabajo, por decirlo coloquialmente. Pues no llega a setecientos mil euros, si no he entendido mal lo que se apunta del informe. Por lo tanto, yo creo que la relación eficacia-eficiencia está absolutamente constatada y, además, yo creo ver y veo el esfuerzo que han hecho ustedes al objeto de apretarse el cinturón en el sentido de en estas circunstancias, con los mismos medios, hacer frente a muchas más demandas de actividad, con lo cual nosotros, en ese sentido, se lo queremos agradecer.

Nosotros hemos planteado y desarrollado iniciativas para que esta institución tenga más competencias, para que pueda opinar y servir a la ciudadanía en más ámbitos. Hemos sido críticos también con determinadas cuestiones sobre las cuales nosotros hubiésemos querido que hubiese actuado. También hemos puesto los medios, hemos contrastado con el Defensor del Pueblo de Cataluña, y vemos que no hay una asimetría absoluta en las funciones de los Defensores del Pueblo de los diferentes territorios sino que hay capacidad, también por mor de nuestro propio ser y por los resquicios de nuestros derechos históricos que actualmente están vigentes, para poder definir una institución a la medida de las necesidades de la ciudadanía de Navarra.

Por otro lado, nosotros creemos que el informe de la actividad desarrollada por la institución en el año 2012 denota un fiel reflejo, como se ha dicho, de la cruda realidad que está padeciendo nuestra sociedad, una sociedad en la que cada vez se constatan más casos en los que los derechos sociales básicos de las personas no encuentran una garantía por parte de las actuaciones de las instituciones. En este sentido, nosotros hemos visto una a una todas las quejas, todas las actuaciones y, evidentemente, eso debe ser para este Parlamento una guía o cuando menos un referente de actuación muy importante, porque el Defensor del Pueblo, sus informes y su actuación denotan qué es lo que la ciudadanía está demandando de las instituciones, y también qué es aquello que las instituciones no están sabiendo responder.

En este sentido, si en el informe vemos un fiel reflejo de la cruda realidad social en la que se encuentra Navarra, también vemos un reflejo de la cruda realidad de un Gobierno que, a nuestro juicio, no gobierna. Desgraciadamente, tenemos que decir esto, porque en materia de política social, en las páginas 289 y sucesivas se constata que en las áreas más sensibles, aquellas que tienen que ver con las personas en peor situación, las personas más desfavorecidas de nuestro territorio –estamos hablando de los departamentos vinculados a las políticas sociales–, prácticamente la mitad de las quejas,

sugerencias y recomendaciones que se hacen no es que no sean aceptadas, sino que ni siquiera son respondidas ni se justifica su negativa, y eso nos parece que es un aspecto muy reseñable y muy significativo del déficit de gobierno que en estos momentos tiene nuestra sociedad. Estamos hablando de cuestiones vinculadas a la renta de inclusión social, a la renta básica, a la dependencia, a la discapacidad, algo que en el orden de prioridades de una Administración Pública, de una institución, debería estar en el primero de los puestos. También lo vemos en materia económica, es decir, muchas de aquellas cuestiones vinculadas con estos ámbitos que tienen conexión económica con el Departamento de Economía no es que no se acepten, que se pueden no aceptar, es legítimo, sino que además ni siquiera se justifica por qué no se aceptan.

Con lo cual es una cuestión que a nosotros nos preocupa porque constata los déficits. Lo voy a dejar ahí, no voy a hacer una valoración política porque yo creo que la valoración de este grupo parlamentario con respecto a la habilitación del actual Gobierno de Navarra y su Presidenta para seguir ostentando la responsabilidad es conocida pero es algo que nos debería preocupar a todos y que, evidentemente, en este informe se constata.

Termino agradeciéndole nuevamente su exposición y el trabajo realizado. Es cierto que se ha abierto ya el proceso de elección de la persona que va a estar al frente de la institución, y, en este sentido, nosotros vamos a terminar hoy con la sensación y la convicción de que a usted todavía le queda mucho trabajo que hacer en este camino. Gracias.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Muchas gracias, señor Ramírez. Tiene la palabra el señor Jiménez Hervás por el grupo Aralar/Na-Bai.*

SR. JIMÉNEZ HERVÁS: *Egun on eta eskerrik asko ere informazioagatik. La verdad es que los números que nos ha presentado el señor Enériz y miembros de la institución del Defensor del Pueblo yo creo que son claros. 7.780 personas es el 1,3 de la población de esta Comunidad. A mí me parece que es un porcentaje muy importante de la sociedad la que, por un lado, se ha visto necesitada, motivada a recurrir o a acercarse a su institución y me parece también que es un elemento muy importante porque es un volumen de población realmente considerable.*

Da otros datos que a mí me llaman la atención, sobre todo la diversificación de las casuísticas con las que ustedes se encuentran, y a mí me parece que hay un elemento que ni la propia Administración con la ley de transparencia probablemente haya conseguido en estos momentos, y es que haya 234 sugerencias de ciudadanos que se acercan a la institución a decirle lo que se podría mejorar y a dar ideas que podrían ayudar a que hubiese una Administración, una atención mucho mejor. Es cierto que la ley de transparencia aprobada en este Parlamento todavía es joven, pero es algo muy llamativo, como es llamativo también el grado de las 532 recomendaciones que la institución ha hecho a las diferentes Administraciones a las que se ha dirigido.

Yo sacaría tres o cuatro conclusiones principales: una, que sin ninguna duda los datos reflejan que estamos en un momento social muy complicado, que hay muchos problemas, que las personas lo están pasando mal por muchas razones diversas, como se refleja en el informe que nos presenta, y que, por lo tanto, es ahí donde hay que entender y justificar el propio incremento de los números y de las cifras.

La segunda gran reflexión que haría, y ya se ha señalado aquí, pero aun y todo quiero también señalarla por mi parte, es que esas cifras también reflejan la consolidación de la institución, es decir, para que 7.780 personas en esta Comunidad decidan llamar a su puerta no solamente tienen que conocer que existe sino que tiene que generar un grado de identificación o de confianza o de esperanza, como quiera definirlo, lo suficientemente importante para dar ese paso, porque hay otras muchas puertas que seguramente se rechazan a la hora de valorar cómo enfocar un problema, una situación personal porque no se tiene confianza o no se cree suficientemente en ellas. Por lo tanto, que haya esta realidad refleja un grado de consolidación a nivel social de la institución que ustedes dirigen muy importante, y eso es bueno porque ese es el objetivo. El objetivo de su institución es precisamente responder a las necesidades de la sociedad que las Administraciones, por deficientes funcionamientos, no atienden, no solamente a los problemas que se pueden generar de forma casi natural porque, al fin y al cabo, estamos hablando de muchos actos administrativos, sino porque, existiendo esos problemas, no se atiende debidamente su corrección y, por lo tanto, hace falta este otro filtro que atienda esa realidad. Por lo tanto, yo creo que el objetivo y la función que justificaban la propia existencia de la institución del Defensor del Pueblo quedan perfectamente reflejados. Y esto es importante porque en este Parlamento hemos tenido debates y hemos tenido que votar sobre la desaparición de su institución, por lo tanto, no es algo menor, es todo. De existir, de hacer esta función, de ir avanzando y consolidándose en su trabajo, en su función y a nivel de sociedad a que desaparezca es el ser o no ser. Por lo tanto, es importante saber que estamos en estos términos.

También tiene otra realidad, y es que nos pone, como se ha reflejado, ante las grandes deficiencias y carencias que el funcionamiento de las instituciones y de las Administraciones tiene a la hora de atender a los ciudadanos y ciudadanas en su día a día y en los muchos aspectos que le llevan a relacionarse diariamente.

Y acabaré también con un tema que ha salido. Yo recuerdo que cuando se le propuso a este Parlamento nuestro grupo votó en blanco. Usted salió elegido con 26 votos a favor y 21 en blanco. Yo no sé si le ayudo o le perjudico, pero le tengo que decir que hoy cambiaríamos nuestro voto, y digo esto puesto que estamos dentro del plazo de propuestas de nuevas personas que pudiesen hacerse cargo de la institución. Nuestro grupo hoy cambiaría el voto que dio en el momento en que usted fue elegido y votaría a favor de su candidatura. No sé si le estoy ayudando o perjudicando, insisto, y, evidentemente, es una decisión personal que le corresponde a usted, pero dado que he hecho la intervención anterior, dado que estamos en el momento en que formalmente usted ya está en funciones y dado que en su momento nuestro voto fue en blanco, podía haber sido a favor y no lo fue, hoy eso no se repetiría. Eskerrik asko.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Muchas gracias, señor Jiménez Hervás. Tiene la palabra el señor Villanueva por el grupo Popular de Navarra.*

SR. VILLANUEVA CRUZ: *Gracias, señor Presidente, y buenos días, especialmente al señor Defensor del Pueblo y a las dos personas que le acompañan. Yo le tengo que decir, señor Defensor del Pueblo, que por lo que respecta al grupo Popular lo que acaba de decir el señor Jiménez ni le perjudica ni le favorece, porque él se ha referido a usted como persona que obtuvo por su parte un voto en blanco y, sin embargo, yo creo que ya conocen todos ustedes cuál es la posición del Partido Popular, que no es una posición que vaya contra ninguna persona, sino que es una posición que tiene su explicación, y que la hemos dado ya sobradas veces. Por lo tanto, no quiero extenderme demasiado porque creo que hoy no es el día para hablar de eso, aunque es verdad que es un día importante para la institución que usted preside o dirige porque rinde cuentas como alto comisionado de este Parlamento de la actividad que han realizado a lo largo de todo el año y, por lo tanto, efectivamente, en esa actividad podemos ver reflejadas preocupaciones ciudadanas.*

Respecto de la actividad que realizan y del informe, no del resumen, que también, y es muy amable por su parte, como decía antes el señor Ramírez, facilitárnoslo, tengo que reconocer, y lo hemos reconocido siempre, que el trabajo que se realiza es un buen trabajo y que, además, ustedes actúan con profesionalidad y con seriedad.

No obstante lo cual, yo no voy a entrar a valorar demasiadas cuestiones porque cuando nosotros hemos hecho la propuesta de la desaparición de la institución no es simplemente por el asunto o el aspecto económico al que tantas veces se alude, también creemos que hay otros elementos que son posición política y que, por lo tanto, son tan defendibles como la posición contraria, fundamentalmente dos en estos momentos. Por un lado, nosotros no creemos, como decía el señor Caballero –lo han dicho luego otros grupos pero particularmente lo ha dicho el señor Caballero–, que es una institución perfectamente arraigada, sí que es verdad que es una institución que ha ido tomando cierta fuerza o consideración entre los ciudadanos, pero a nosotros ya nos pareció en su momento un pequeño dislate que la institución se recogiera en la última reforma que se hizo del Amejoramiento. Nosotros creemos que el Amejoramiento tiene que tener otra consideración. Por poner una comparación, sí que nos parece que la Cámara de Comptos es una institución que verdaderamente tiene un arraigo como para merecer estar en el Amejoramiento, sin embargo, en el caso del Defensor del Pueblo no lo entendimos así.

Sabemos que en otras comunidades no existe Defensor del Pueblo. No queremos decir con esto que no tenga que haber ninguna figura como la que usted representa o ninguna institución como la que usted representa para resolver algunos problemas a los ciudadanos que en ocasiones se encuentran con el tope de la Administración, pero también decimos que hay un Defensor del Pueblo nacional, el cual también ha visto incrementadas las quejas recibidas, también las de ciudadanos navarros, lo cual quiere decir que los navarros también saben que pueden acudir al Defensor del Pueblo nacional cuando así lo necesitan Eso, por un lado.

Por otro lado, creemos que el Parlamento tiene que impulsar y creerse lo que hace, y hasta ahora la ley de transparencia ha servido para que los ciudadanos, también los medios de comunicación, fijen su atención en unos puntos muy concretos de dicha ley, pero, sin embargo, hay otros aspectos fundamentales e interesantes de dicha ley que, a nuestro juicio, deben ser desarrollados, y que son aspectos de la ley que vienen a recoger lo que nosotros en su día, en la intervención que tuvimos en su primera comparecencia en este Parlamento, ya dijimos, como la necesidad de que fuera la propia Administración la que resolviera los problemas que tienen los ciudadanos a la hora de entenderse o a la hora de relacionarse con ella. Yo recuerdo que en aquella intervención usted me dijo cariñosamente que lo que proponíamos era una especie de buenismo institucional y que desgraciadamente no era factible o no era fácil que eso se pudiera conducir de esa manera, pero yo lo que le tengo que decir es que la posición política de este grupo es precisamente esa y, por lo tanto, a eso queremos nosotros que se tienda.

No sabemos qué es lo que ocurrirá, este Parlamento deberá tomar sus propias decisiones, y yo le felicito a usted y a las personas que le acompañan y a la institución por el trabajo realizado, porque no es un trabajo en absoluto despreciable, pero creemos que la Administración tiene que tomar sus propias decisiones a la hora de relacionarse con

los ciudadanos, y creemos que hay que hacer un esfuerzo importante. Además, consideramos que el momento social y político que estamos viviendo es precisamente el adecuado para avanzar de manera decidida en esos pasos y, por lo tanto, en fin, yo le deseo suerte a usted y a todo su equipo pero nuestra posición está clara. Una vez más, reitero el agradecimiento por las informaciones y el trabajo que realizan.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Muchas gracias, señor Villanueva. Por el grupo Izquierda-Ezkerra tiene la palabra el señor Nuin.*

SR. NUIN MORENO: *Muchas gracias, señor Presidente. Desde el Grupo Parlamentario Izquierda-Ezkerra queremos hacer una valoración muy positiva del trabajo de la institución del Defensor del Pueblo y, en ese sentido, trasladar esta valoración al señor Enériz, el presidente de la institución, y también al equipo que le acompaña. Además, creemos que el informe que se nos presenta, que refleja el trabajo de un año, acredita la efectividad, la utilidad de esta institución, es decir, el dato del número de quejas aceptadas, el número de recomendaciones a partir de las quejas o sugerencias en las que la Administración acepta el parecer del Defensor, ese 77 por ciento, habla de efectividad, de resultados y de utilidad, utilidad para la sociedad, para el ciudadano que transmite la queja y que ve que luego hay un resultado, hay una recomendación, la Administración afectada incorpora ese parecer y hay un resultado, una efectividad. Esto, además, porque acredita la utilidad de la institución, insisto. Podemos discutir sobre si es una institución cada vez más utilizada, cada vez más conocida por la sociedad y, por lo tanto, cada vez más arraigada, pero esto acredita que es una institución necesaria, que es una institución, en ese sentido, que está siendo cada vez más reconocida y más utilizada por la ciudadanía y por la sociedad. Por lo tanto, nosotros creemos que la creación de la institución del Defensor del Pueblo fue un acierto y creemos que ese funcionamiento y ese trabajo está acreditando, está demostrando el acierto de esa decisión.*

A partir de ahí, tenemos los datos y el análisis más concreto del origen de las quejas. Es cierto todo lo que decía el portavoz de UPN de que en este año 2012 hay un número importante de quejas relacionadas con la función pública y presentadas por empleados públicos en relación con el tema de la supresión de la paga extraordinaria. En todo caso, son quejas legítimas, como ha dicho el señor Lizarbe, que obedecen a una decisión que tomó en origen el Gobierno central. Pero también es cierto, y esto queremos subrayarlo, que también aumentan las quejas relacionadas con la situación social, de recortes, o con la situación en la que se prestan o que se está viviendo en determinados servicios sociales importantes: educación, sanidad, bienestar social. En este sentido, hay que recordar algunos datos que figuran en el informe del Defensor del Pueblo. Las quejas relacionadas con bienestar social han crecido un 37 por ciento en un año, de 2011 a 2012. Ese es un número importante. Está todo el tema de renta básica, y eso afecta directamente y de forma muy cruda a un buen número de ciudadanos en situación social muy difícil. En sanidad el número de quejas ha aumentado un 137,5 por ciento y en educación prácticamente se ha mantenido, ha aumentado un 1,32 por ciento. Pero estos tres capítulos –bienestar social, educación y sanidad– han tenido un incremento global de 82 quejas y de prácticamente un 40 por ciento.

Eso también refleja algo, es decir, no nos quedemos solo con ese 864 por ciento de quejas presentadas por empleados públicos en relación básicamente con lo que ha sucedido con su salario, con el tema de la supresión de la paga extraordinaria, quedémonos con que también refleja una situación en la sociedad en estos apartados, bienestar social, educación y sanidad, que de forma global tienen ese incremento del 40 por ciento. Y a nosotros esto nos parece, desde luego, muy significativo y muy a tener en cuenta y que refleja el trabajo que en este sentido se hace por el Defensor del Pueblo, que es un trabajo que viene, evidentemente, de una realidad social que se vive y que está viviendo la ciudadanía.

En todo caso, queríamos resaltar esta cuestión, hacer esta valoración positiva del trabajo que se está realizando, subrayar las quejas y recomendaciones que son atendidas por las Administraciones, por lo tanto, la utilidad del trabajo. Así que, por lo tanto, nuestra conclusión, insisto, es que fue un acierto crear la institución y que esto se está acreditando y se está demostrando. Nada más y gracias.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Muchas gracias, señor Nuin. Señor Enériz, tiene usted la palabra.*

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Enériz Olaechea): *Muchas gracias a los distintos portavoces por sus palabras de reconocimiento hacia el trabajo que realiza la gente de la institución, que somos nueve personas. Muchas veces, cuando dices que somos nueve, unos te dicen: ¡Hala gente, deberías estar tú solo! Y otros te dicen la realidad: ¿sólo para el trabajo que hacéis contra tantas Administraciones que tiene Navarra y contra un elevado número de personas?, ¿tanta guerra dais tan pocos? Pues ese es el equipo.*

Yo creo que el trabajo ha sido exhaustivo. El año 2012 ha sido un año complicado porque ha sido un año socialmente muy duro, eso es lo que nos ha llegado y lo que hemos reflejado en el informe. Yo creo que es el año de mayor número de quejas de contenido económico, en el sentido de que lo que la gente está diciendo es que no tiene dinero, o que le han quitado dinero, o que no se le reconoce poder devolver las deudas que tiene a Hacienda o

de que la Administración le está intentando sacar. Y ¿quiénes se están quejando? Pues fundamentalmente dos grandes grupos, uno de los cuales es el de los que no tienen nada. Además, notas que cada vez es un número mayor de gente, y eso te llama la atención, porque muchas veces vemos noticias que dicen que el umbral de pobreza en España es uno de cada cuatro, el 25 por ciento, lo que pasa es que aquí los ves, los ves con nombres y apellidos, los ves en la realidad y eso te acaba doliendo. Y luego ves las cosas que le pasan a la clase media, a la gente normal, a cualquiera de nosotros, a cualquiera de ustedes o a cualquiera que anda por la calle. Le pasan cosas diariamente, que ha ido a una Administración con su madre y le han atendido a zapatazos, hablando claro, o que no le han hecho ni caso o no le han explicado nada, o le han dicho: mire, que no tenemos tiempo para esto, para explicarle no sé qué, por ejemplo, los requisitos para cobrar una pensión de viudedad o una pensión de lo que sea. Oiga, aquí tiene el folleto, váyase y no moleste. Esa es la clase de gente que realmente estamos viendo.

Y luego, respecto a los colectivos de gente, decía el señor Caballero que el de los funcionarios públicos es un sistema privilegiado. El Defensor del Pueblo está haciendo una figura que tiene la ley del empleado público, que no se ha puesto en marcha yo creo que en ningún lado. Se dieron cuenta de que había esto, es decir, los funcionarios públicos o iban a través de los sindicatos o iban individualmente a través del jefe intentando crear un sistema de solución de sus problemas. La ley del empleado público crea una comisión, unas juntas de arbitraje y de mediación para resolver problemas de empleados públicos con las Administraciones que no se han puesto en marcha, y como no funciona ese sistema, el sistema que muchos de ellos encuentran más parecido es el del Defensor del Pueblo, bien para conseguir determinadas cuestiones a las que no tienen derecho pero que creen que deberían modificarse, bien para conseguir determinadas cuestiones a las que sí creen que tienen derecho conforme la legislación o bien lisa y llanamente para expresar su malestar ante determinadas medidas que son más de tipo político que de tipo legal, de tipo jurídico, como puede ser la de la paga extra. Lo de la paga extra en el fondo venía a demostrar una queja de un carácter más político, si se me perdona la expresión, que jurídico, porque había un decreto ley que establecía las medidas y poca tela había que cortar, salvo que se planteara el recurso de inconstitucionalidad, como se planteó, bien por el Parlamento, bien por la Defensora del Pueblo, pero yo creo que los funcionarios públicos están echando de menos ese mecanismo de mediación o de arbitraje específico para sus cuestiones, y lo tenemos que hacer nosotros.

¿Qué hemos visto en muchas de estas cuestiones? Pues que faltan mecanismos que están contemplados en la legislación estatal pero que en Navarra no se han puesto en marcha o se ha considerado que no deberían ponerse en marcha o se les ha dado una configuración diferente. Pongo un ejemplo. Yo creo que uno de los derechos que más futuro tiene es el derecho de acceso a la información. Las relaciones entre el ciudadano y la Administración van a cambiar, el ciudadano va a tener derecho a conocer todo lo que hace la Administración con solo solicitarlo y sin ningún tipo de justificación de su interés. Este es un tipo de queja que cada vez la vamos viendo más y que las Administraciones no están contestando. Eso en la futura ley de la transparencia, en el debate que está habiendo ahora en el Congreso, tiene previsto un mecanismo, una agencia, que es la Agencia de Evaluación. Plantearon dárselo a la Agencia de Protección de Datos, pero descartaron la Agencia de Protección de Datos porque querían centrarlo solo en datos. Es una agencia específica de reclamación que le obliga a la Administración a contestar. Le obliga, no es una recomendación, una sugerencia o un recordatorio. En la ley foral de transparencia navarra no está ese mecanismo, y ahí va a haber una laguna, porque dice la ley de la transparencia estatal: hombre, ustedes en cada comunidad tienen que establecer un mecanismo. Nosotros, conscientes de eso, propusimos: oigan, esto en algunos países lo hace el Defensor del Pueblo, que es quien garantiza el derecho de acceso o el derecho a la protección de datos de una forma cercana, rápida, sin ser Administración, de una forma que consiste en dirigirse a la Administración y decirle: oye, que le tienes que dar los datos, y si no se los das a las buenas no queda más remedio que que se dicte por parte de la institución o por la Administración que sea una resolución que les obliga. Bueno, esos mecanismos están, pero en Navarra no están; en otras comunidades tampoco, ojo, tampoco hay que ir creando mecanismos.

Lo que quiero transmitirles es que hay muchas funciones y que esta es una institución pequeña y relativamente barata. Cuando se dice que es muy cara, yo pienso: hombre, pues hay instituciones... Yo veo todos los días presupuestos de lo que cuestan otras y la verdad es que se me ponen los pelos como escarpias. Me pasa lo mismo que a los que ven los del Defensor del Pueblo, que dicen: pues que lo quiten si cuesta esto. Yo también veo otras y digo: pues que las quiten. En ese sentido, en medio de un debate en el que desde la Monarquía hasta abajo está puesto todo en tela de juicio, que se ponga en tela de juicio la figura del Defensor del Pueblo de Navarra lo encuentro lógico y lo respeto, pero lo que quiero decir es que todavía hay funciones que se pueden establecer al servicio de los ciudadanos y que se pueden ir cambiando. No tiene sentido que a alguien que pide la renta básica se le diga: puede interponer usted contra esta denegación recurso de alzada y luego irse al Contencioso-Administrativo. Pero si es que para cuando se le preste igual es que, vamos, no voy a decir que se

haya muerto, pero es que ya no hace falta, ya no tiene ninguna necesidad de esa prestación. Ocurre lo mismo en una prestación sanitaria, ojo, y ahí el tema es mucho más grave, porque se están denegando algunas prestaciones sanitarias a las que con la cartera de servicios sociales y sanitarios se tiene derecho, y ves que cuando se da ha pasado un año. ¿No es mejor ir hacia mecanismos...? Mire usted, quite el recurso de alzada, que nos ahorramos además en letrados una pasta, y establezca figuras rápidas, establezca mecanismos rápidos.

Hablemos de la responsabilidad patrimonial. La Administración no atiende ningún caso de responsabilidad patrimonial, lo rechaza de entrada, niega que haya relación causa-efecto de entrada, con lo cual, si uno se da una torta por culpa de la Administración, no tiene más remedio que ir a los tribunales, gastarse todo el dinero, esperar la sentencia, que ya saben ustedes que tarda más de dos años y pico, pagar las tasas judiciales y muchas veces recurrir al Tribunal Superior de Justicia si ha ganado en primera instancia. O cuestiones relacionadas con los servicios de interés general. No están funcionando –lo decía antes– los servicios de consumo, ni en Navarra ni en otros sitios, pero nosotros lo hemos detectado en Navarra, ni en relación con la telefonía ni con el agua ni con el gas ni con una serie de servicios que son de interés general, que son autorizaciones administrativas, que son servicios autorizados administrativamente porque antes eran monopolios. Las garantías no están funcionando. Hay mucha gente que se encuentra con que le han cambiado la línea telefónica o con que le han mandado una serie de facturas sobre servicios que no tiene que pagar.

En el tema de protección de menores, yo creo que también se puede hacer mucho más, porque los menores no saben adónde dirigirse. No saben nada del servicio de protección del menor. Muchos menores se dirigen a nosotros. Nos pasó un caso muy curioso, incluso triste, hace unos días. Lo voy a contar porque no hay nombres. Una chica nos mandó un mensaje un poco raro, de esos que no sabes si es cierto o no es cierto, a través del correo electrónico, sobre que estaba sufriendo malos tratos en su familia. Dijimos: ¿esto será verdad? La tenían encerrada en su casa su madre y sus hermanas. Se lo pasamos a la Policía Foral, la Policía Foral investigó y era verdad. Estaba sufriendo malos tratos y estaba encerrada en su casa, y nos mandó un correo.

O sea, nos llegan muchas cosas. También se ha dado el caso de encontrarse un crío pequeño abandonado en su coche a las tres de la mañana y tener que investigar cuáles son los protocolos de actuación, y te das cuenta de que los protocolos de actuación no existen, sino que lo que existe es lo que se va inventando la gente en el momento.

Es decir, hay muchas cosas que yo creo que se pueden hacer sin dinero. También las que comentaba usted, que comparó con otras Defensorías. Cada Defensoría ha ido especializándose además de en las funciones generales en funciones específicas. Bueno, pues yo creo que se pueden hacer cosas, sobre todo para ayudar a la gente.

O sea, no sé si la institución tiene arraigo o no, unos dirán que sí, otros dirán que no. Yo creo que ha ganado en conocimiento y, desde luego, lo que creo es que es útil y en un tiempo muy corto. Esa es su gran diferencia con la Administración. Aquí no hay burocracia, aquí hay teléfono, aquí hay broncas con el Consejero, con el Director General, con el Director de Servicio. Yo tengo un sentimiento agridulce respecto a la colaboración de las Administraciones; unas colaboran, otras no colaboran ni a tiros. Unas cumplen con el expediente, otras tratan de ayudarte lo máximo posible. Creo que las cosas se pueden mejorar también en ese campo. No es normal que tarden meses y meses en contestarte a un asunto y que la respuesta sean dos líneas. Esa no es la forma de tratar no al Defensor del Pueblo, porque si al Defensor del Pueblo le tratan así, ¿cómo le tratarán al ciudadano? Y miras y, efectivamente, te das cuenta de que como le tratan al ciudadano es no tratándole. Como suele decir un amigo mío: no le hacen ni caso omiso, que es todavía menos que hacerte caso omiso. Este tipo de situaciones son las que se dan.

No sé si esto se refleja en los informes, sí que salen muchas de esas situaciones y, desde luego, yo les agradezco a todos sus palabras. Me he emocionado, se lo digo de verdad, cuando ha dicho que con el tiempo han cambiado el sentido de aquel voto, porque yo creo que lo que agradecemos las personas que estamos ahí y lo que agradece cualquier persona que trabaja en el sector público es un poco de reconocimiento a su labor. No estamos esperando que nos echen laureles y que nos digan qué bien lo hemos hecho, pero esas palabras de reconocimiento hacia el trabajo yo las cojo, ya le digo, con emoción, con afecto.

Y pocas cosas más tengo que decir, porque podría estar aquí comentándoles muchas cosas pero yo creo que más o menos con la exposición y el informe es suficiente, y, desde luego, quedo a su plena disposición para aclararles personalmente cualquier duda que tengan ustedes. Muchísimas gracias a todos.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Muchas gracias, señor Enériz. En nombre de la Comisión, gracias por su trabajo, por su disposición y buena suerte para el futuro. Se levanta la sesión. Muchas gracias.*

(SE LEVANTA LA SESIÓN A LAS 11 HORAS Y 30 MINUTOS.)

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