



DIARIO DE SESIONES
DEL
PARLAMENTO DE NAVARRA

VIII Legislatura

Pamplona, 9 de abril de 2014

NÚM. 43

COMISIÓN DE RÉGIMEN FORAL

PRESIDENCIA DE LA ILMA. SRA. D.^a MAITE ESPORRÍN LAS HERAS

SESIÓN CELEBRADA EL DÍA 9 DE ABRIL DE 2014

ORDEN DEL DÍA

- Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el Informe Anual de esa Institución correspondiente al año 2013.
-

SUMARIO

Comienza la sesión a las 10 horas y 3 minutos.

Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el Informe Anual de esa Institución correspondiente al año 2013.

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

En un turno de intervenciones de los grupos parlamentarios toman la palabra la señora Gaínza Aznárez (GP Unión del Pueblo Navarro) y los señores Jiménez Alli (GP Socialistas de Navarra), Ramírez Erro (GP Bildu-Nafarroa), Zabaleta Zabaleta (GP Aralar-Nafarroa Bai), Martín de Marcos (GP Popular del Parlamento de Navarra) y Mauleón Echeverría (GP Izquierda-Ezkerra), a quienes responde, conjuntamente, el Defensor del Pueblo (Pág. 9).

Se levanta la sesión a las 11 horas y 40 minutos

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

Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el Informe Anual de esa Institución correspondiente al año 2013.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Esporrín Las Heras): *Muy buenos días. Vamos a iniciar la Comisión de Régimen Foral del día de hoy. En primer lugar, quiero dar la bienvenida a don Francisco Javier Enériz, Defensor del Pueblo de Navarra, y a don Carlos Sarasibar, Secretario General de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, que nos acompañan esta mañana. Y ya, sin más, le cedo la palabra.*

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Enériz Olaechea): *Muchas gracias, señora Presidenta. Señorías, buenos días. Eskerrik asko, Lehendakari andrea. Jaun-andreok, egun on denoi.*

Como en años anteriores, tengo el placer de comparecer ante la Comisión de Régimen Foral para dar cuenta de la actividad desarrollada por la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, que represento, durante el año pasado. Les voy a aburrir un poco con un montón de cifras y datos –las tienen todas en el texto de la comparecencia–, pero creo que eso puede ayudar a enmarcar el tipo de actividades y las inquietudes de los ciudadanos.

La institución realizó 2.446 actuaciones –ahí no contamos los actos institucionales ni las entrevistas ni las reuniones, etcétera–, y este número recoge las quejas gestionadas, que a su vez engloba las presentadas. El año pasado se presentaron 954 quejas, a las que se suman las que quedaban pendientes del año anterior, por eso salen 1.168. Se atendieron 1.217 consultas sobre derechos, se iniciaron 28 actuaciones o investigaciones de oficio, unas veces una cosa otras veces otra, y 19 propuestas de mejora; recibimos 19 propuestas de

mejora de los ciudadanos para los servicios públicos o la reforma de la legislación.

En comparación con el año 2012, ha habido menor número de quejas, porque en el año 2012 se sumaron las quejas de los empleados públicos por la supresión de la paga extraordinaria de diciembre. Eso explica la variación.

Aun con todo, 2013 ha sido el tercer año en mayor actividad de la institución, tras 2010 y 2012, y continúa la tónica de estos últimos años.

Entre quejas, consultas y propuestas de mejora de los ciudadanos se han dirigido o acercado a la institución un total de 4.114 personas. Solo detrás de las quejas hemos contado 1.883 personas que se han dirigido a nosotros en relación con sus derechos frente a las Administraciones.

Tras las consultas, la cifra de personas es de 2.212 personas.

La labor de supervisión que hemos realizado se concreta en más de 750 investigaciones. Este suele ser el dato que más me interesa a mí. A cada uno, lógicamente, le interesa un dato. A mí lo que me interesa en un órgano que hace investigaciones, que supervisa y que ejerce inspecciones, es cuántas inspecciones ha hecho, porque puede recibir muchas quejas y no hacer nada. Bueno, pues el número de investigaciones que hemos hecho es de 750 investigaciones, 736 solo con motivo de las quejas, frente a las 698 de 2012. Como se puede ver, baja el número de quejas y, sin embargo, aumenta el número de investigaciones. Ese es un poco el dato referente.

¿Y esas investigaciones en qué se traducen? En 437 resoluciones, actos, cartas o como queramos llamarles, que dirige el Defensor a las distintas Administraciones y que recogen más de quinientas recomendaciones y sugerencias, y 192 recordato-

rios de deberes legales. Es decir, la inspección como tal o la supervisión existe.

Quejas de los ciudadanos. El contenido de las 954 quejas refleja las preocupaciones, las insatisfacciones, sobre todo de problemas económicos o sociales. La impresión que tenemos es que se ha agudizado la situación no solo por los problemas y necesidades que transmiten los ciudadanos, sino también por la menor capacidad de respuesta de la Administración, que dispone de menos recursos económicos y humanos para hacer frente a un mayor número de necesidades y de problemas. La respuesta que muchas veces nos dan las Administraciones es: oiga, pues sí, puede tener razón el ciudadano, pero es que en este momento no tenemos recursos presupuestarios, no hay disponibilidades ni las vamos a habilitar. Muchas veces la respuesta que nos dan es tan sencilla como esa.

En orden de mayor a menor, y cogiendo siempre diez materias, por no aburrirles, aunque todo el desglose está en el informe que remitimos, y a su vez está en la página web y que se lo hacemos llegar a cualquier persona que tenga interés, bienestar social ha sido la primera materia, educación la segunda, seguidas de lo que llamamos el acceso al empleo público, es decir, la preocupación de los ciudadanos cuando sale una plaza de poder acceder en condiciones de igualdad con otros, función pública o problemas de funcionarios, seguridad ciudadana, garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas, que es un paquete en el que están el derecho a que me respondan y que no me responden, presento un recurso de alzada y no hay forma humana de que me notifiquen la resolución o que he ido y me ha tratado mal un empleado. En ese paquete de garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas: sanidad, Hacienda, vivienda y medio ambiente, hay situaciones de lo más variopinto.

El número de quejas y la relación muchas veces solo representan números, porque puede haber menos quejas en una materia y, sin embargo, tener más relevancia o importancia que en otros sectores. Puede haber una queja que tenga una gran repercusión o que esté denotando un problema importante o grave y, sin embargo, no aparece en los números porque se pierde en ese conjunto.

No son los únicos problemas, hay otros que también afectan como son justicia, defensa de los consumidores, tráfico, funcionamiento de las entidades locales, Seguridad Social, servicios públicos, euskera, extranjería, obras públicas, agricultura, deporte o cultura. Como se puede ver, prácticamente en todas las materias siempre hay algún motivo de preocupación de algún ciudadano o de muchos.

En Bienestar Social, al igual que en los dos años anteriores, es donde mayor número de quejas se presentan. Tienen que ver con materias relacionadas con la protección y el apoyo a la familia. Si se acuerdan, ahí está el tema de la denegación del pago de ayudas por la excedencia laboral para el cuidado de hijos. Se abrió una convocatoria, no había dinero, se volvió a invitar a los ciudadanos a una segunda convocatoria, y resulta que cuando se presenta la segunda se vuelve a decir que no hay dinero y que, por lo tanto, no se puede atender. Aquello originó un cierto sinsabor en los solicitantes, que consideraban que se les había invitado una segunda vez para nada.

También hay quejas, que han ido aumentando, relacionadas con la protección y la atención a los menores de edad. Se ve que hay familias que no tienen recursos, lisa y llanamente, muchas veces es un problema de recursos económicos. Y, a diferencia de años anteriores, se ha reducido el número de quejas referentes a la inclusión social desde el punto de vista del número. En años anteriores era porque se tardaba en resolver las rentas de inclusión social, y este año se tarda menos, pero muchas veces se tarda menos porque se dice que no con un criterio mucho más riguroso y más rígido. Esta es un poco la situación. Y entonces las quejas se trasladan en algunos casos a un excesivo rigorismo en la interpretación de los requisitos para su reconocimiento incluso con efectos retroactivos, que también expusimos algún caso de esto, como que la nueva ley de la renta de inclusión social se aplicaba con efectos retroactivos sobre solicitudes de la renta básica que en teoría se tenían que haber atendido con la legislación anterior. No lo dijimos solo nosotros, también lo dijo el Tribunal Superior de Justicia de Navarra.

También ha habido quejas referentes a la protección e integración de personas con discapacidad y a la protección y atención a las personas mayores. Estas han aumentado por el tema de las residencias, y probablemente este año 2014 aumenten más porque ha habido un incremento fuerte de las tarifas y de los precios por parte de la Administración; la atención a las personas en situación de dependencia, porque se han rebajado las cuantías; y, por último, dos quejas referidas a la asignación del 0,7 del IRPF a fines sociales porque se abren las convocatorias pero para cuando se resuelven ya ha pasado el ejercicio y se ha perdido una cantidad importante de las partidas presupuestarias para atender fines sociales.

Esta realidad nos pone de manifiesto la necesidad de dotar a la Administración de los suficientes recursos presupuestarios en esta área de políticas sociales, asistenciales y personales. Muchas veces también son recursos técnicos los que hace falta potenciar porque los destinatarios son colectivos

muy vulnerables de la sociedad, son las personas que peor lo están pasando, aquellas a las que se les ha acabado el dinero, que están ya en una situación que está afectando a su situación sanitaria e incluso en algunos casos se puede decir que hasta mental –lo digo con todo el respeto– y están sufriendo el azote del paro, el desempleo la pobreza sobrevinida de familias. Se nota desprotección de menores, hay reducción de prestación y servicios públicos, hay una cierta impotencia por parte de la Administración, que está reconociendo que no tiene suficientes recursos económicos y humanos públicos para atender, y a esto se le añade muchas veces la defensa de la propia Administración, que se ampara en su propia burocracia, por decirlo de alguna forma, para dar o no dar respuesta a situaciones personales y familiares que se presentan urgentes o inmediatas.

La segunda materia es la educación. Un grueso de las quejas se relacionan con las tarifas de las escuelas infantiles y las ayudas y becas al estudio, y ponen de manifiesto otra vez la importancia del aspecto económico ligado con el derecho a la educación, más aún en momentos de dificultades económicas de los padres. También destacan las quejas relativas a la implantación de la jornada escolar –hubo bastantes quejas el año pasado– por considerar quienes querían la jornada continua y no se la daban que estaban en una situación discriminatoria respecto a otros a los que se les había dado.

También ha habido quejas, como todos los años, por la inadmisión en el centro elegido por los padres como primera opción, y al amparo de esto en relación con los criterios que se aplican para la admisión, que muchas veces creemos que son muy mejorables y que tendrían mejor enfoque con una interpretación mucho más lógica y literal de lo que dispone la ley.

También se han presentado quejas relacionadas con las escuelas oficiales de idiomas o con la supresión de algún servicio prestado por el Creena a niños afectados por discapacidad.

Entro ya en la tercera materia, acceso a un empleo público. Aquí hay quejas presentadas por los ciudadanos que aspiran a acceder a un empleo público. Esto lo diferenciamos del concepto tradicional de función pública, porque en función pública metíamos esto con las quejas de licencias y permisos de los funcionarios, y hemos hecho un capítulo aparte, a ver los problemas de los ciudadanos que están preocupados por obtener una plaza del sector público en momentos en los que aquí no hay creación de empleo, hay una demanda fortísima, y entonces aumenta la sensibilidad y la necesidad de una mayor transparencia en los sistemas de selección.

Como he indicado en anteriores ocasiones, la función de nuestra institución, y por eso es por lo que velamos, es garantizar que el procedimiento selectivo se desarrolle conforme a principios de igualdad, publicidad, mérito y capacidad, en román paladino, que no haya dedo, y que la gestión de las listas temporales se haga de forma transparente, de tal manera que las personas sepan en todo momento en qué puesto están y cuándo les toca acceder. Se convierte así la institución en un elemento de control de la limpieza de ese proceso de acceso, y cuando vemos que hay irregularidades lo que hacemos es una denuncia pública y rigurosa a la Administración que no actúa como debe.

La cuarta posición la ocupan las quejas de función pública, a las que ya me he referido, y aquí hay de todo. Fundamentalmente está la falta de reconocimiento de retribución de determinados complementos y ayudas, el desacuerdo con determinadas condiciones de licencias retribuidas o de permisos, y lo que notamos es que las quejas vienen fundamentalmente de tres colectivos: los funcionarios docentes, los empleados del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea y el personal de la Universidad Pública. Esos son los tres colectivos que caracterizan este año 2013.

Aquí lo que buscamos es comprobar la legalidad de la actuación administrativa y que se respeten los derechos que el ordenamiento reconoce a los empleados públicos.

La quinta materia es seguridad ciudadana. Hemos abandonado un poco ese concepto de interior que no sé si a la gente le dice algo, vamos a hablar de seguridad ciudadana, un concepto amplio, y aquí entran los problemas de orden público, pues ha habido quejas, algunas que ya conocerán ustedes, por el uso de pelotas de goma o el acoso a mujeres que acuden a la clínica de interrupción del embarazo, que son problemas que algunas veces salen en la prensa, o los problemas de la Administración penitenciaria originados por la puesta en marcha del nuevo centro penitenciario de Pamplona, y ahí trasladamos actuaciones a la Defensora del Pueblo nacional, porque es un centro que, como ustedes saben, depende de la Administración del Estado, para que supervise qué se hace en el nuevo centro.

También hay quejas de juegos, de espectáculos públicos. Hay un elevado número de quejas relacionadas con el maltrato animal de los espectáculos taurinos, pero no solo de los navarros, sino de los de Soria, de los de todo tipo de actuaciones, la fiesta nacional, etcétera.

Con un carácter más particular, ahí sí que hemos intervenido para recomendar limitaciones de los menores de edad en la exposición a festejos

organizados. Es decir, que los menores de edad no puedan acceder a determinados festejos. Menores de catorce años edad en algún caso concreto.

La sexta materia, lo que ya he comentado del bloque de garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas, comprende todos esos deberes de facilitar información, resolver peticiones, que los empleados públicos traten adecuadamente a los ciudadanos, y si que tengo que decir que hay una persistente conducta de algunas Administraciones de no contestar a los escritos que les dirigen los ciudadanos, como si fueran unos seres pelmas que tienen por costumbre levantarse todas las mañanas a plantearles un escrito. Bueno, oiga, pero esto es una valoración subjetiva porque la Administración, que es impersonal, tiene la obligación de contestar; otra cosa es lo que conteste o cómo conteste, pero al menos tiene la obligación de contestar, y aparte de seres pelmas también hay ciudadanos normales a los que tampoco se les contesta por algunas Administraciones. Ahí lo que solemos hacer es recordar ese deber de contestar que establece la ley, y lo establece sin ningún tipo de excepción cuando la petición se hace por escrito.

También hay algunas Administraciones que siguen restringiendo sin causa justificada el derecho de acceso de los ciudadanos a la información pública, no solo en materia medioambiental o en materia urbanística, sino también en Administración Local o con motivo de la ley de transparencia que regula la actividad respecto del Gobierno de Navarra.

Y por lo que atañe al trato inadecuado, aquí hay siempre versiones divergentes entre uno que dice que le han hecho no se sabe qué y el funcionario que dice que no ha hecho nada. En esos casos tenemos que recordar en todo momento el respeto, la deferencia y la cortesía que se debe a los ciudadanos, en ocasiones sin prejuzgar los hechos porque no hay forma humana de determinarlos.

En cuanto a la sanidad, se han seguido presentando quejas relacionadas con la lista de espera. Aparece este como el primer problema colectivo en este campo, problema que necesita una pronta solución, sobre todo en traumatología. Ya vi en la prensa que se habían adoptado algunas medidas. Igualmente, se han presentado quejas que ponen de manifiesto el desacuerdo de pacientes con la atención clínica recibida. Esto es más discutible, siempre hay un paciente que cree que no ha sido bien atendido por el médico. Esto es tan normal como eso. Y también se han dado algunas quejas, pocas en número pero importantes creo yo, de falta de asistencia sanitaria inmediata, sobre todo en servicios de urgencia en algunos servicios rurales, y más en fines de semana. Ahí hemos notado

que se ve la limitación de recursos, dicho de una forma sencilla.

Otro punto de numerosas quejas es la problemática que ha originado el Real Decreto Ley de 20 de abril del año 2012, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud con el copago de prestaciones farmacéuticas. Además del malestar que ha creado la medida, hemos denunciado la injusticia que supone este copago farmacéutico para los pacientes con menores ingresos económicos. Al que no tiene dinero ya le pueden poner lo que quieran de copago, que lo que hace al final es no comprar los medicamentos, agravarse y que cueste más a la sanidad al cabo del tiempo que el ahorro por la entrada del coste del medicamento.

También se han detectado quejas relacionadas con el insuficiente funcionamiento de la historia clínica informatizada y de la receta clínica, y con la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal por algunos accesos no autorizados a datos personales médicos.

Otro punto que creemos que precisa una mejora es la determinación de la responsabilidad patrimonial de la Administración sanitaria, que, salvo alguna posible excepción que pudiera haber, la Administración remite de forma sistemática a la vía judicial, con lo que ello supone de demora de solución para el ciudadano y de gasto para su patrimonio. Es decir, la responsabilidad patrimonial en el ámbito sanitario prácticamente se está resolviendo en los juzgados.

En octavo lugar figuran las quejas sobre Hacienda. Estas se centran en disconformidades con la liquidación de los impuestos: el impuesto de plusvalías, la contribución territorial urbana, el impuesto de actividades económicas, el impuesto de circulación, y aquí los ciudadanos muchas veces lo que nos plantean es lisa y llanamente un cambio normativo en la configuración para que se atiendan casos especiales de personas más vulnerables. Estoy pensando en el impuesto de vehículos para personas discapacitadas, que los caballos que se piden ahora no tienen nada que ver con el tipo de coches que se fabrican, que son mucho más modernos y distintos.

También se han recibido varias quejas relativas a tasas o precios exigidos por la recepción de servicios públicos que se fundan en la circunstancia de la residencia o no del usuario en el municipio de que se trate. El criterio de la institución, que es el que establecen las leyes y que también maneja el Tribunal Supremo, es que nos manifestamos en un sentido negativo ante divergencias económicas en la prestación del mismo servicio, es decir, si usted da un servicio de música podrá establecer criterios para la admisión, pero una vez llegado el

momento de la tarifa tendrá que cobrar igual sea uno del Ayuntamiento de Abárzuza o sea del Ayuntamiento de Tudela. O sea, lo que no puede haber es discriminaciones por razón del municipio.

En lo que atañe a tributos de la Hacienda Foral de Navarra predominan las quejas relativas al Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. También hay quejas, que son las que más llegan desde el punto de vista social, sobre la imposibilidad de los ciudadanos de pagar sus deudas tributarias: la gente ha perdido el trabajo o ha perdido la casa o ha perdido muchas cosas y no puede pagar las deudas tributarias que tiene por las dificultades por las que atraviesa. Aquí muchas veces tenemos que hacer la gestión o la mediación con Hacienda para el pago fraccionado, que es algo que está previsto en la normativa, y hay que intentar buscar soluciones o que se supervise en esos casos las circunstancias personales a ver si hay algún tipo de solución, siempre con respeto al principio de igualdad fiscal de todos los contribuyentes.

En vivienda, destaca el giro de las quejas. Hemos pasado, lógicamente, de años en los que los conflictos o las quejas venían por la baremación para la adquisición de una vivienda protegida a los conflictos actuales que son por las rentas de alquiler de viviendas de protección oficial. Realmente, es por no poder pagar las rentas de alquiler social, que muchas veces no se pueden pagar por distintos problemas, no solo por la variación en las circunstancias económicas, sino porque para dar una subvención a la renta hay que tener en cuenta las circunstancias económicas del solicitante de la subvención, al cual le tomamos como renta la de hace dos años, y hace dos años estaba boyante, tenía trabajo y ahora el hombre está en la calle, no tiene trabajo y está en una situación paupérrima y de necesidad.

Bueno, pues aquí, al margen de estos casos muy puntuales y de estos desfases, lo que nos permite es concluir la necesidad de que hay que dirigir la política al fomento del alquiler con especial hincapié en la ayuda a las familias con menores ingresos o con personas a su cargo que no pueden defenderse. Un principio que nosotros defendemos en todos los casos es que hay que dar ayuda siempre y en todo caso a cualquier familia que carezca de ingresos y que tenga menores de edad, y menores de edad son menores de dieciocho años, según la Convención de Derechos del Niño. Es decir, cualquier familia que tenga un menor a su cargo no puede dejar al menor en la calle porque la familia no pueda atender. Eso es un incumplimiento grave de las obligaciones de protección de los menores.

También hemos recibido quejas por desahucios, tanto en viviendas de propiedad por ejecución hipotecaria como por impago de la renta de

alquiler; problema que, como ya estoy señalando, se ha acrecentado.

Voy al último capítulo de estos diez que he seleccionado, sin perjuicio de ampliar luego otras áreas.

En medio ambiente, continúan las denuncias y quejas de los vecinos por los ruidos que se entrometen en sus domicilios. Cada vez hay más quejas, que provienen de bajeras de jóvenes destinadas al ocio, de fábricas, de bares y de otro sinfín de actividades. En este campo, yo creo que nuestra actividad es eficaz. Se dirige a requerir a la Administración su intervención para que adopte medidas que hagan que cese el ruido lo antes posible, que se hagan mediciones desde el domicilio, que si se comprueba que hay umbrales de ruido que se superan se adopten medidas, y, bueno, en ese sentido, se van haciendo algunas cosas o se van mejorando algunos casos.

Y también en medio ambiente persiste la negativa del derecho de acceso a la información ambiental. Aquí siempre estamos recordando que este es un derecho que tiene todo ciudadano, sin necesidad de acreditar un interés determinado. No se le puede decir: ¿para qué quiere usted esta información? No, yo la quiero porque quiero, porque dice la normativa comunitaria que es un derecho universal el acceso de cualquier persona a la información medioambiental sin más limitaciones que las que la directiva comunitaria establece.

La Administración Pública destinataria del mayor número de quejas, lógicamente, es la Administración de la Comunidad Foral y todo ese paquete de su sector público, el 56 por ciento del total de las quejas va dirigido a ellas, fundamentalmente a Educación; Políticas Sociales; Presidencia, Justicia e Interior; Salud; y Fomento. Un 21,5 por ciento de las quejas se dirigen a los Ayuntamientos de mayor tamaño. Pamplona, Tudela, Egiés y Cintruénigo son los que más quejas han recibido, aunque hay de todo. En tercer lugar, están las referidas a la Administración del Estado, el 11 por ciento. Y luego, compañías telefónicas, entidades bancarias y compañías energéticas, a lo que luego haré alguna referencia, y el nivel de protección del consumidor, que está en algo menos del 3 por ciento. A la Administración de Justicia es un 2,7 por ciento. Y luego está la Universidad Pública, con un 2,3 por ciento. También hay otras entidades: colegios oficiales, etcétera, con porcentajes menores.

Una de las dos quejas que más personas tenían detrás fue una apoyada por cuatrocientos siete ciudadanos de Pamplona, comerciantes, por la cantidad tan elevada que se ven obligados a abonar por las zonas para aparcamiento. Un comerciante tiene que pagar me parece que es siete veces lo que paga un residente para ir a abrir la

mercería o el barico que tiene allí, mientras el residente, que se va a trabajar a otro lado, está pagando siete veces menos. La otra es de doscientos veintinueve ciudadanos de Huarte, vecinos de una urbanización, cuya parada próxima se quedaba anulada y se veían obligados a desplazarse hasta otra lejana en la noche –esto es lo que nos ponía en la queja– con el peligro de cruzar la carretera, etcétera.

El número de quejas gestionadas ya he dicho que es 1.168, sumando las presentadas y las pendientes. De estas, se admiten el 79,3 por ciento, realizamos 736 investigaciones, esto a su vez nos da 404 resoluciones en las que estimamos que hay motivos para dirigirnos, y a su vez logramos dar solución a 181 casos de entre esas 404 por el mero hecho de que se presente la queja y nos dirijamos a la Administración. Eso hace que muchas veces la Administración revise su actuación y diga: anda, pues tenía razón el ciudadano, y resuelva el caso. Nos da ese grado de estimación de un 79,5 de las quejas en las que hemos abierto investigaciones.

Las aceptaciones bajan. La Administración está más insensible, tiene menos dinero, como ya he dicho, menos recursos, menos capacidad para resolver los asuntos, y hace que el grado de aceptación baje. Por ejemplo, en resoluciones está en un 58,5 por ciento, es el año en que más bajo está el grado de aceptación. El tiempo medio de tramitación ronda los ochenta días, etcétera.

También hacemos actuaciones de oficio, no estamos esperando a que nos llegue la queja, formulamos preguntas, enfocamos la actuación a ver qué se está haciendo en determinados campos. Se recoge todo esto en el informe en relación con las listas de espera en sanidad, la receta electrónica, el servicio de comidas hospitalarias, para que se garantice la calidad, el copago de medicamentos hospitalarios para poner de manifiesto lo que decía antes, las personas con menor renta, ni copago ni nada, es que no pueden comprar medicamentos, el copago de prestaciones farmacéuticas ambulatorias, la situación de las personas inmigrantes en situación administrativa irregular. Tras la emisión del recurso, ¿cómo han quedado?, ¿qué normativa se aplica?, ¿se les sigue girando la factura o no? Hemos dicho que no se les gire la factura, que aparte de que no vale para nada les crea confusión, la sensación de que tienen que pagar, ya pueden tener una enfermedad grave, que no van si piensan que les van a cobrar. Como decía el Tribunal Constitucional con motivo de un recurso del Gobierno Vasco, muchas veces es más peligroso que anden enfermos por la calle que que estén atendidos. O sea que es ver cómo se actúa en ese campo.

En la protección de derechos sociales, la carencia de plazas en centros ocupacionales para

personas con enfermedad mental, que muchas veces son los paganos del sistema. La denegación por restricciones presupuestarias de lo que ya he comentado de ayudas a la excedencia para el cuidado de hijos menores de edad, la valoración de la situación de la infancia y la adolescencia, como nos exige la ley que hagamos una valoración, o la de los derechos de las personas con discapacidad.

En Educación, hicimos cuatro actuaciones sobre la implantación de la jornada continua, las diferencias de tarifas que se abonan en escuelas infantiles según estés empadronado o no en el municipio y otra referida al retraso de la convocatoria de becas.

En materia de vivienda, también se hicieron cuatro actuaciones, lo que ya he comentado de que muchas veces se toman los ingresos de hace dos años, el insistir en la política de alquiler, en la situación difícil en que se encuentran familias. También nos hemos dirigido a la Defensora del Pueblo en relación con la renta de emancipación y algunas actuaciones que no se entendían del Ministerio de Fomento de exigir el reintegro de cantidades indebidamente percibidas con demora en los expedientes de reintegro, aunque no se sabía cuándo empezaba el período de demora, y, al final, a río revuelto, ganancia de pescadores. La cuarta actuación era sobre la necesidad de encauzar el problema social de privación a miles de personas de su vivienda, destinada a domicilio habitual y permanente de forma personal, como consecuencia del sobreendeudamiento y la ejecución hipotecaria. Dijimos: oye, aquí está la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea y lo que hay que hacer es una legislación mucho más moderna, mucho más sensible a la situación actual y que prohíba esos intereses leoninos que se detectaban en los préstamos bancarios, que al final no solo no se había dejado de pagar la vivienda sino que la entidad lo que hacía era quedarse con la casa al cien por cien y tú te quedabas con el cien por cien del préstamo íntegro para devolver. O sea, sin casa y con préstamo.

En materia de justicia, también remitimos dos actuaciones. Una, por una deficiencia que se observó en la emisión de informes de autopsias en el Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses de aquí, porque tardaban muchísimo tiempo en transmitir las autopsias, había un retraso importante en los informes, y otra por el traslado de reclusos de la cárcel de Pamplona a otras prisiones, la desocupación del nuevo centro penitenciario y la supresión del departamento de jóvenes. La Defensora hizo una actuación y supervisó qué estaba pasando en la cárcel de Pamplona.

Otras actuaciones que también remitimos a la Defensora del Pueblo fueron una sobre la situación de la presa de Yesa, por los problemas de

inseguridad detectados; otra sobre los rigurosos condicionantes que se exigen para salir de España a las personas que perciben prestaciones por desempleo, uno recibe prestaciones por desempleo y no puede irse ni siquiera a Pau o a Bayona, porque le amenazan con retirarle la ayuda; y la última relativa al Real Decreto Ley de 15 de noviembre de 2012, sobre la protección de los deudores hipotecarios, en la que propusimos distintas modificaciones de las que yo creo que ya di cuenta en esta Comisión en una comparecencia que se me solicitó.

Se realizaron otras actuaciones acerca del incremento del número de fallecidos por accidentes en el año 2012, la actualización de las pensiones del sistema de clases pasivas, que ya se resolvió con una ley, o la posible modificación del reglamento de ingreso en relación con la situación de excedencia voluntaria.

Todos los años solemos hacer una valoración de la situación de la infancia y de la adolescencia, porque nos lo impone la Ley de Promoción, Atención y Protección a la Infancia y a la Adolescencia. Recabamos datos del departamento y vamos haciendo un control seriado de los distintos años. El valor no está tanto en los datos como en lo que se ve de variación de unos años a otros. Y les hemos formulado once sugerencias para que se potencien los recursos públicos, se difundan los derechos de los menores, haya una intervención temprana en situaciones de riesgo, que van aumentando, se dé apoyo a las familias de origen y se potencien los programas destinados a menores en situación de conflicto social.

La institución ha formulado en total en estas actuaciones de oficio veinticuatro resoluciones, con todos sus recordatorios. Las Administraciones nos han aceptado dieciocho, con lo cual el grado es alto, y es de agradecer. Y, por otro lado, en diez de las actuaciones la situación detectada se ha puesto en conocimiento de la Defensora del Pueblo por ser competencia del Estado.

Propuestas de los ciudadanos. Hemos recibido diecinueve, con lo que suman ya desde el año 2008, cuando pusimos en marcha esta idea, doscientas cincuenta y tres. Lo que los ciudadanos proponen son sobre todo mejoras en materia de Hacienda, en educación y en empleo. Y lo que solicitan es que se modifiquen determinados aspectos de los impuestos de vehículos de tracción mecánica, del período impositivo de la contribución territorial, que no se pague todo el año sino que se pague por meses, hay distintas iniciativas, así como del tipo del IVA aplicable a las viviendas de protección oficial, que ya saben que aumentó; que se amplíe la oferta de cursos de Formación Profesional a distancia o semipresencial, que tengan bonificaciones sobre todo las personas con

discapacidad, en esta y en otras áreas; que se regule la utilización de bajas de ocio por grupos de jóvenes y que se establezcan límites de horarios; que se mejore la coordinación en la atención a personas con enfermedad mental.

A las diecinueve propuestas se suman otras cinco del año anterior. Y de esas veinticuatro, la Administración aceptó directamente cuatro, esto supone un grado de aceptación de aproximadamente un 33,33 por ciento. Y el resto de propuestas dio lugar a ocho resoluciones con distintas sugerencias, y ahí se ha aceptado el 62,50 por ciento de las propuestas.

Hemos recibido 1.217 consultas. Predominan las consultas en materia de bienestar social. Muchas veces es más bonito ver las consultas que las quejas, porque las consultas nos dan una realidad muy directa de la persona que viene, y aquí predominan las de bienestar social, y son sobre ayudas destinadas a personas que se detecta que están en riesgo de exclusión social, ahí están todas las referentes a denegación o retraso de la renta de inclusión social, o la denegación de las ayudas a la excedencia. También hay consultas sobre ingresos y condiciones de estancia en centros residenciales, ayudas a la independencia o la accesibilidad de personas con discapacidad.

Nos vuelven a poner de manifiesto las limitaciones presupuestarias en las ayudas y prestaciones públicas, la restricción en la concesión de estas ayudas por los motivos que ya he dicho y en los que no insisto más, muchas veces excesivamente formalistas, al margen de la gravedad de la situación que se percibe. Todo el mundo pide rigor cuando se da una ayuda pública, lo que pasa es que aquí contrasta con la situación de necesidad que se detecta en esas personas, que son personas en situaciones límite. También han aumentado las tarifas residenciales de las personas con discapacidad. Destaca el incremento de consultas sobre desprotección de menores de edad por la imposibilidad de las familias de hacer frente a los recursos. En algún caso extremo han venido diciendo: ¿qué hago con mis hijos? Casi te los quieren dejar para que les atiendan. Les dices: aquí no, vaya usted al servicio social de base del Ayuntamiento y si no le atienden vuelva y, si no, hay que ir al Departamento de Políticas Sociales y buscarles una situación de protección, protección que, como se verá luego, en los informes de infancia, ha aumentado de forma llamativa.

El segundo grupo en materia de consultas es consumo. No tiene nada que ver con el de las quejas. ¿Qué nos demuestra? Pues que aumentan las quejas de los consumidores, fundamentalmente ante las grandes compañías: telefónica, electricidad, gas y entidades bancarias. Y aquí no solo detectamos el aumento de las quejas sino que con-

sideramos que el sistema público de protección a los consumidores existente en Navarra es manifiestamente mejorable. Yo creo que hay que hacer una reflexión sobre esto e invitar a la Administración a que establezca un sistema eficaz. Muchas veces lo que se hace es remitir al servicio de arbitraje. La solicitud llega al servicio de arbitraje y ya empezamos con presénteme fotocopia del documento nacional de identidad y relléneme este modelo, y si no me presenta fotocopia del documento nacional de identidad, que no es exigible, se archiva la queja, con lo cual, a través del proceso, resulta que llegan, según hemos detectado nosotros, un 10 por ciento del total de las quejas presentadas a la junta arbitral, y resulta que luego en la junta arbitral te encuentras con que la empresa no está adherida al sistema, con lo que no ha servido para nada y el ciudadano se queda a dos velas. Hay que establecer un sistema de protección desde la propia Administración, porque es obligación no de la junta arbitral sino de la Administración proteger el derecho del consumidor cuando el derecho del consumidor ha sido presuntamente lesionado. No vale remitirlo a un órgano de arbitraje y a ver si ahí suena la flauta, sobre todo, como digo, ante lo que se llaman servicios de interés general. En otras comunidades autónomas los servicios funcionan y funcionan bastante bien, eso es lo que hemos visto. Entonces, la sola presencia de la Administración o de órganos de inspección hace que muchas veces ya, de entrada, se reconozca la situación como irregular. No hace falta todo este proceso burocrático de una junta arbitral en el que al final te pierdes.

En educación también aumentan las consultas, referidas a criterios de concesión y denegación de becas, ayudas al estudio y distintos problemas. Muchas veces las consultas recogen problemas de convivencia escolar. La gente no quiere presentar la queja, pero sí te plantea problemas de convivencia escolar de todo tipo, y lo que hacemos es que se dirijan al Negociado de Convivencia Escolar, que muchas veces les da las pautas para que el problema se resuelva en el propio centro, que es en donde se tiene que resolver, de una forma definitiva. La Administración queda como el poder policial para garantizar que la situación no vaya a más, pero, desde luego, el problema de la convivencia escolar se detecta y existe, no en las quejas, sino en las consultas.

También se han planteado numerosas consultas relacionadas con distintas materias –voy acabando, no me queda prácticamente nada– y también este análisis de las consultas permite constatar otros problemas de los ciudadanos, problemas que muchas veces, como digo, no se presentan en las quejas, relacionados con las residencias de tercera edad, insuficiencia de prestaciones y de recursos en la red de atención social primaria para deter-

minados colectivos y supuestos de extrema necesidad, desprotección del consumidor, Seguridad social, etcétera.

Otros problemas que se detectan están relacionados con la extranjería. El extranjero, el inmigrante irregular no quiere presentar queja, pero sí que quiere conocer todos sus derechos y tiene pánico a dirigirse a la Administración. Tiene pánico porque piensa que lo que le van a hacer es echarle mano, ponerle las esposas y, hala, para tu país. Entonces, lo que quiere muchas veces es buscar ese tipo de soluciones y ver de qué manera puede sobrevivir en la situación en la que está.

El informe se cierra con los capítulos clásicos de las Administraciones y autoridades menos colaboradoras, capítulo que no menciono aquí pero que está mencionado en el informe, la opinión que nos manifiestan los ciudadanos y la liquidación del presupuesto, que es un anexo que exige la ley.

Señorías, agradezco su atención. Como siempre, me pongo a su disposición y a ver si soy capaz de aclararles o completarles las cuestiones que me planteen y que consideren oportunas. Muchísimas gracias a todos por su atención. Eskerrik asko denei zuen adieragatik.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Esporrín Las Heras): Muchísimas gracias a usted, señor Enériz. Damos el turno de palabra a los grupos políticos. Por UPN, la señora Gaínza tiene la palabra.

SRA. GAÍNZA AZNÁREZ: Muchas gracias, señora Presidenta. Buenos días a todos. Doy la bienvenida al señor Enériz, gracias por la extensísima información que nos ha trasladado. No obstante, este punto se va a remitir al Pleno y en el Pleno en el que se trate este punto expondremos la posición de nuestro grupo. Muchas gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Esporrín Las Heras): Por el Partido Socialista, señor Jiménez, tiene la palabra.

SR. JIMÉNEZ ALLI: Gracias, señora Presidenta. Bienvenido, señor Defensor del Pueblo. Sin perjuicio de lo que podamos ver en el Pleno que tendremos con posterioridad, me gustaría trasladarle alguna cuestión. En primer lugar, y me parece que es honrado decirlo, he decirle que es un buen trabajo. Dicho esto, yo creo que lo demás es de menor importancia. Y digo buen trabajo porque la carga de trabajo es importante, la atención a los ciudadanos es importante y creo que pone en valor la institución y el trabajo que ustedes están haciendo, usted y todo su equipo. Digo esto frente a quienes permanentemente quieren atacar instituciones que están al servicio de los ciudadanos porque no creen en que los ciudadanos tengan cauces de participación, tengan cauces para dirigirse, porque entienden a los ciudadanos como a seres

absolutamente sumisos que solo tienen que tener derechos votando cada cuatro años.

En segundo lugar, me parece que su labor, entre otras cosas, además de ser útil para los ciudadanos, es un magnífico observatorio de lo que está ocurriendo en la sociedad. Se demuestra en diversos estudios demoscópicos, pero aquí bajamos más al territorio de lo concreto, y, evidentemente, estamos viendo lo que trae esta crisis y quiénes están pagando las consecuencias. Este informe, evidentemente, lo que avala es que se está abriendo una gran grieta social y que estamos dejando a muchísimos ciudadanos fuera del sistema y con unas dificultades gravísimas, y a un partido como el nuestro, que nació para defender a los más desfavorecidos, esto le genera una gran preocupación. Creo que esto debe llamar la atención de los responsables gubernamentales, tanto en Navarra como en España, para que en vez de vendernos Navarra en el país de las maravillas, bajen al territorio de la Navarra real, de la Navarra de los navarros y navarras, miles de navarros y navarras que tienen dificultades de primera magnitud.

Por tanto, buen trabajo, magnífico observatorio. Ustedes, día a día, hacen que esta institución gane prestigio y sea útil, sobre todo, y es lo que más nos importa a nosotros, para los que más lo necesitan, los más desfavorecidos en un momento como este de la crisis. Muchas gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Esporrín Las Heras): Muchas gracias, señor Jiménez. A continuación, por Bildu, señor Ramírez, tiene la palabra.

SR. RAMÍREZ ERRO (1): Eskerrik asko, mahaiburu anderea. Egun on. Ongietorria helarazi nahi diot Ararteko jaunari eta bere lankideei. Guk uste dugu instituzio honek badaukala zeregin handia Nafarroan, kontsolidazio prozesu batean kokatzen ahal dugula bere lana, eta argi dago Nafarroak bizi duen egoeraren aurrean ezinbestekoa dela zuk ordezkatzeko duzun instituzioaren lana.

Decía que quiero agradecer el trabajo y constatar la consolidación de una institución conveniente y necesaria, una institución joven, pero que tiene que estar en un permanente dinamismo para adecuarse a las necesidades sociales y ciudadanas desde la perspectiva de los derechos sociales y civiles de la ciudadanía, y en ese proceso, desde su génesis hasta este momento, nosotros hacemos una valoración positiva y también esperamos que en el futuro vaya logrando avanzar la conexión con los retos que tiene la sociedad en cada momento.

Coincidimos con las apreciaciones que se han realizado con respecto a que ofrece una fotografía

general de la situación. Es muy ilustrativo, y también un elemento de trabajo para el Parlamento de Navarra, porque quizá una de las bondades que tiene el Defensor del Pueblo es la accesibilidad directa del ciudadano, cuestión que muchas veces se pone en tela de juicio con respecto a quienes ostentamos la responsabilidad de estar en la sede depositaria de la soberanía de Navarra y, por lo tanto, es un elemento de trabajo fundamental, una imagen a tener en cuenta y una institución que debemos potenciar.

Evidentemente, la foto que transmite no es buena, es preocupante. ¿Por qué? Fundamentalmente porque nosotros vemos cada vez más que las instituciones no están protegiendo derechos básicos de la ciudadanía. No sirven, no están sirviendo para proteger a la ciudadanía y para darle un servicio acorde con sus derechos. Nos preocupa sobremanera que sea el año en el que más quejas no han sido aceptadas, precisamente en un momento de crisis económica y de crisis social, quizá también política, pero esa es otra cuestión. Que en esta circunstancia, cuando más situaciones de gravedad está teniendo que soportar la ciudadanía navarra, sea cuando más insensibilidad se muestre por parte de las instituciones de Navarra y del Gobierno de Navarra fundamentalmente a nosotros nos preocupa y creemos que es un elemento de profunda reflexión.

Asimismo, nos preocupa sobremanera que en el apartado de instituciones menos sensibles a las aportaciones del Ararteko, del Defensor del Pueblo, esté a la cabeza el Departamento de Políticas Sociales, precisamente aquel que tiene que garantizar la justicia social y, por lo tanto, unos medios y entornos de vida dignos al conjunto de la ciudadanía por el hecho de ser ciudadanos, independientemente de cuál sea la situación. Evidentemente, es un elemento que nos preocupa, que nos debe preocupar a todos y a todas y que, evidentemente, refleja el cariz de una forma de gobernar y de una forma de trabajar.

Sobre su extenso informe, que nosotros hemos estudiado, también haremos aportaciones en el debate en el Pleno, en el que, evidentemente, no tendremos la oportunidad de preguntarle cuestiones y que usted las responda, porque usted tiene un único turno inicial, algo a lo que también habrá que darle una vuelta, evidentemente. Habrá que hacer alguna modificación al respecto en el Reglamento. Por eso creemos que es el momento de poder hacerle algunas preguntas concretas sobre aquellos aspectos que consideramos oportunos. Sería quizá para una ponencia, porque, evidentemente, en el informe hay cosas muy variadas.

(1) Traducción en pág. 18.

Disponemos de un centro penitenciario y, sin embargo, hay presos y presas en Navarra que están cumpliendo sus penas a cientos de kilómetros de sus familiares y de sus lugares de origen. Hay quejas y hay elementos de debate como, por ejemplo, un ciudadano que pide al Departamento de Cultura poder ver ETB en euskera, y la contestación del Departamento de Cultura, que precisamente es quien parece que de vez en cuando muestra su opinión favorable a regularizar estas transmisiones, es que no la acepta. En materia sanitaria estamos hablando de las comidas, de las listas de espera, del plan de urgencias rurales, etcétera. Están todos los problemas en materia de política social, las negativas a la renta básica. Es decir, estamos hablando de restar a la ciudadanía la posibilidad de tener recursos mínimos para una mínima dignidad. Por tanto, creemos que hay un montón de elementos en los cuales la información que ustedes y su institución aportan puede ser determinante a la hora de llevar a cabo iniciativas parlamentarias para corregir las deficiencias, deficiencias que, desgraciadamente, van en aumento en las instituciones y en el Gobierno de Navarra y, por lo tanto, eso nos debe preocupar a todos y a todas.

Me voy a centrar en una cuestión de las múltiples que podríamos señalar y requerirle mayor información, una actuación de oficio que creemos que usted no ha mencionado pero en la que sería interesante profundizar si es posible. Es la 3.2.3, referida al desempleo. Medidas para reducir el número de personas desempleadas en Navarra. Es evidente que es el principal problema que preocupa a la ciudadanía y que, además, encadena otra serie de problemas posteriores. Por lo tanto, nos parece acertado que se desarrollara por su parte una iniciativa de oficio solicitando al Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo información acerca de si existía un plan específico dirigido a la reducción del número de personas desempleadas en Navarra o si consideraba positiva la formulación de dicho plan, es decir, si estaba dando resultados. Señalaban una serie de indicadores, y la Consejera del Departamento de Economía respondió que ya se estaba haciendo el plan de empleo, etcétera. En esta institución hemos abordado bastantes cuestiones y ese plan de empleo está muy cuestionado por diferentes sectores en la medida en que es evidente que los resultados no están siendo óptimos, el problema fundamental sigue siendo el desempleo. Navarra es la comunidad en la que más ha crecido la evolución negativa de los datos de paro. Además, instituciones propias de Navarra, como es la Cámara de Comptos, han cuestionado el propio funcionamiento. Incluso ha dicho: no puede ser que quienes decidan hacia dónde se dirigen los recursos económicos sean los mismos destinatarios que los van a recibir. Por lo

tanto, estamos hablando de un tema muy serio. Entonces, quisiera profundizar, porque ustedes, tras la comunicación de la Consejera, dicen: dado que en la información suministrada por el departamento se contemplaban líneas de actuación y objetivos que respondían con mayor o menor grado de detalle, según cada caso, a las sugerencias formuladas por la institución, se procedió a dar por finalizada la actuación. Quisiéramos saber si en este ámbito usted cree que desde su institución se ha llegado al límite, es decir, si aquí ya no tiene más que aportar, si puede desarrollar otras actuaciones, y que valore si desde su perspectiva y desde la iniciativa de oficio se está haciendo todo lo posible, si son válidos instrumentos ordinarios para situaciones extraordinarias. Me gustaría que profundizase en esta cuestión.

Tampoco podemos dejar de remarcar, atendiendo al informe y cambiando de asunto, que, evidentemente, hay que dar un tirón de orejas muy importante al Ayuntamiento de Burlada. Además, tiene un título bastante curioso: Autoridades hostiles con la labor de la institución y entorpecedoras de la labor investigadora del Defensor del Pueblo. Nos gustaría que nos diese algún tipo de información más detallada.

Por mi parte, nada más. Agradezco su trabajo, su intervención, su disposición, desde el convencimiento de la necesidad y del trabajo positivo que realiza su institución y sabiendo que tenemos otra oportunidad en el Pleno del Parlamento de Navarra para hacerle las consideraciones, valoraciones y aportaciones que consideremos oportunas. Muchas gracias, señor Presidenta.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Esporrín Las Heras): *Muchas gracias, señor Ramírez. A continuación, por Aralar/Na-Bai, el señor Zabaleta tiene la palabra.*

SR. ZABALETA ZABALETA: *Egun on eta eskerrik asko nik ere. Buenos días a todas y a todos. Empezaré, efectivamente, haciendo una referencia al Ayuntamiento de Burlada, que me parece que hay que subrayar, pero también a los departamentos del Gobierno de Navarra no colaboradores. Hay siete asuntos referidos a políticas sociales, tres a salud, uno a cultura, luego hay algunos Ayuntamientos como el de Tudela y otros, con diferentes casos. Ya sabemos que no se puede hacer más que publicar el asunto y que eso tiene una trascendencia mínima, pero sí que queríamos de alguna manera que se subrayase ese tema aunque lo comentamos todos los años, porque lo cierto es que no es de recibo que haya departamentos que no colaboren y eso debería ser en cualquier caso subrayado.*

Entrando en algunas cuestiones, haciendo más las palabras de los que me han precedido, empeza-

ré con un tema, quizá por deformación profesional o porque me toca ver de cerca en algunas ocasiones la incapacidad de los ciudadanos para reclamar la responsabilidad de la Administración cuando la Administración deriva sistemáticamente a los juzgados. Si un ciudadano cree que la Administración es responsable de unas indemnizaciones tiene que tomar una decisión con este sistema, y es ir al juzgado. Para ir al juzgado hay muchos inconvenientes, uno son los costos, otro son las tasas y otro es el trabajo que ello supone. Y en muchos casos concretos –voy a hacer una sugerencia– el tema se debe a que la Administración tiene sus propias aseguradoras. Entonces, cuando sucede un hecho por el que un ciudadano cree que puede reclamar y acude a la Administración, la Administración inmediatamente consulta con su aseguradora, la aseguradora, en vista de su interés privado, le dice que no y entonces la Administración se deja guiar. ¿No sería posible que el Defensor del Pueblo sugiriera la existencia de un arbitraje o una entidad intermedia que hiciese una evaluación previa a efectos simplemente de aquellos ciudadanos, que son muchos, yo creo que son la mayoría, que una vez que la Administración les dice que no, lo dejan porque no tienen recursos o porque no tienen capacidad, que también sucede en ocasiones? Se ven en esa situación en la que existe esa obligación, que es constitucional, legal y de todos los adjetivos que se quieran poner, de que la Administración tenga que resarcir a los que de alguna manera han sido objeto de una pérdida en cualquier sentido por actuación de la Administración, a veces incorrecta, pero por actuación de la Administración en general. Yo creo que ahí debería haber un arbitraje. Como aquí se ha denunciado el hecho de que la Administración manda todo a la justicia, yo creo que cabría pensar en ese tema, que creo que existe, además, en el derecho comparado. Existe en otras Administraciones y sería una especie de actuación interna de la propia Administración que su toma de decisión no quedase supeditada al informe del asegurador en cada caso, que ha de responder si hay esa responsabilidad, pero que, claro, en virtud de sus resultados económicos privados, le interesa otra cuestión.

Vemos que, efectivamente, al margen de las intervenciones que por propia iniciativa se han efectuado y que han sido objeto de un análisis precedente, en temas tan sustanciales como el subsidio en las situaciones de desempleo, el propio desempleo, los derechos lingüísticos, o temas tan sensibles como la comida en los hospitales públicos han descendido sustancialmente las quejas. Yo creo que estas quejas han descendido por muchas razones, pero una fundamental es, sin duda ninguna, el desistimiento por parte de los ciudadanos o ciudadanas que ya están convencidos de que no hay nada que hacer. ¿Para qué vamos a presentar

una queja?, ¿para qué vamos a ir al Defensor del Pueblo con estos temas si ya sabemos que ni siquiera el Defensor del Pueblo nos va a hacer caso? Entonces, igual cabría hacer por lo menos una relación de a qué obedece el descenso de las quejas, por ejemplo, en las tres cuestiones, dos genéricas: paro, subsidio, los derechos lingüísticos, con sus especificidades, una es la televisión, otras son otras cuestiones. ¿Por qué han descendido esas, en el caso de que ya se deban a la desesperanza social que tengan debajo del racionamiento de que no merece la pena ni siquiera ir al Defensor del Pueblo, que suele ser no la instancia última sino la que está después de la última?

Y, finalmente, haré una consideración más en un tema de Hacienda, que, además, se produce con frecuencia. Existe incluso un artículo concreto en el que se comunica al posible ciudadano objeto de un expediente que si no recurre tendrá un beneficio: si recurre usted, tres mil euros y si no recurre, mil. Naturalmente, es evidente cuál va a ser la reacción de los ciudadanos: pues pago mil y me olvido. En ese tipo de actuaciones, algunas de inspección y otras previas a la inspección, existe esa legislación y, sobre todo, esa práctica. Querría algún comentario al respecto. Me estoy extendiendo demasiado, o sea que me callo.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Esporrín Las Heras): Muchas gracias, señor Zabaleta. Ahora es el turno del Partido Popular. Señor Martín, por favor, tiene la palabra.

SR. MARTÍN DE MARCOS: Muchas gracias, señora Presidenta. Señorías, buenos días. Buenos días, señor Enériz, y bienvenido, e igualmente a la persona que le acompaña. Quiero agradecerle su comparecencia en esta Comisión, así como la información y la extensa documentación y datos que nos ha proporcionado.

Usted ya sabe, como todas sus señorías, cuál es nuestra posición respecto a la figura del Defensor del Pueblo, pero ese no es hoy el debate. Desde luego, nuestra disposición es que la institución que usted preside tenga la mayor receptividad y sobre todo la mayor efectividad posible en el ejercicio de las funciones que tiene usted encomendadas mientras se encuentre esta institución a disposición de los ciudadanos.

Nos vamos a centrar fundamentalmente, porque son muchos los datos que estudiaremos con mayor profundidad y ya comentaremos lo que estimemos oportuno en el Pleno, en algunos aspectos de carácter general que nos han parecido interesantes. En primer lugar, nos llamó la atención, y usted ya ha aclarado el porqué, la reducción de un 26,5 por ciento de la actividad respecto al 2012. Ya nos ha comentado que esto se debe en gran medida a las reclamaciones que hubo por la paga

extra a finales del 2012. También nos ha llamado la atención el contraste entre la menor actividad y la tramitación más lenta. El dato es que en el 2013 la resolución de expedientes estaba en 83,2 días, que es el más alto de los últimos años, y parece que a menor actividad deberían resolverse las cuestiones con mayor celeridad, ¿no? En este sentido, le queremos preguntar o que nos haga una valoración de por qué se ha elevado el tiempo de tramitación y si considera que esta es una situación puntual, si es una tendencia que puede continuar en los siguientes años o si esta subida e incremento en el periodo de tramitación se ha debido a algún expediente o a algunos expedientes en concreto. También en este sentido nos gustaría que usted nos diese su opinión de cuál consideraría usted el plazo de días razonable para cerrar un expediente, y si la ley o alguna normativa marca un plazo máximo de contestación desde las distintas instituciones, departamentos o entidades locales para dar respuesta a las cuestiones.

En este contexto, y para finalizar este tema del plazo de resolución, si se ha planteado usted como Defensor algún cambio en la normativa o alguna medida para reducir este plazo en el año actual. Usted mismo habla en su informe de la importancia de la institución en su función preventiva de conflictos entre el ciudadano y las entidades públicas, y ahí vemos nosotros la necesidad de resolver los expedientes con mayor agilidad si queremos potenciar o si quiere usted potenciar esa función preventiva.

Otro aspecto que también destaca en el 2013 es la reducción en el grado de aceptación por parte de las Administraciones Públicas. En ese sentido, nos gustaría preguntarle, por un lado, por qué cree usted que las recomendaciones tienen más aceptación entre las entidades locales que entre las instituciones del Gobierno de Navarra y, por otro lado, por qué existen dentro del Gobierno diferencias tan elevadas entre los distintos departamentos en el grado de aceptación, por ejemplo, el de Políticas Sociales acepta un 26 por ciento y el de Medio Ambiente llega a un grado de aceptación del 78 por ciento.

Por último, y para terminar, en la página 299 de su informe anual, que se publica en el Boletín Oficial del Parlamento, se indica que con posterioridad, tras la remisión del proyecto de evaluación a los departamentos, se ha notado una mejora en la contestación por parte de los departamentos. Nos gustaría saber en qué ha consistido dicho proyecto de evaluación remitido a los departamentos y que aparentemente ha significado una mejora en la contestación por parte de los mismos. Sin más, ya tendremos oportunidad de vernos en el Pleno, quiero agradecerle de nuevo

su comparecencia y el informe que nos ha proporcionado. Gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Esporrín Las Heras): Muchas gracias, señor Martín. Y ahora ya, para terminar la ronda de partidos, por Izquierda-Ezkerra, tiene la palabra el señor Mauleón.

SR. MAULEÓN ECHEVERRÍA: Eskerrik asko. Egun on guztioi. Buenos días a todos y a todas, y gracias al Defensor del Pueblo y a todos sus colaboradores por el trabajo realizado. Desde luego, nosotros también tenemos muy claro que el Defensor del Pueblo es una institución útil, barata y diría que imprescindible para la defensa de los derechos de los ciudadanos y de las ciudadanas en este caso de Navarra, pero, desde luego, de todos los sitios.

Yo diría que ustedes, con su trabajo, le han pegado un buen repaso fundamentalmente al Gobierno de Navarra, aunque también a otras instituciones, pero aquí nos compete especialmente el Gobierno de Navarra, en todo lo que tiene que ver con diferentes políticas, desde la política social pasando por la de educación, empleo público, seguridad, vivienda, sanidad, etcétera. Desde luego, en muchos de los problemas que ustedes han detectado a través de las quejas, a través de las sugerencias, de las aportaciones han centrado y centran el debate político de este Parlamento precisamente por ser consecuencia muchas veces de recortes, de incumplimientos de la legalidad, etcétera.

Me ha llamado poderosamente la atención y me gustaría destacar, como ya se ha dicho por algún otro portavoz, que es el Departamento de Políticas Sociales el que más quejas y sugerencias genera. Desde luego, sorprende porque yo diría que el actual Consejero de Políticas Sociales probablemente es el que más repite que Navarra es la que mejor está de toda España en el área que le compete. Es una cantinela que repite constantemente: Navarra es la que mejor está de toda España en materia de política social. Y la verdad es que frente a esa visión, vamos a decir idílica, que sea el departamento que más quejas tiene, que incluso se destaque en incumplimientos de la legalidad me parece especialmente significativo y reprochable.

Otra de las cuestiones por la que me gustaría preguntarle expresamente y valorar es la de las ilegalidades, que es lo que me preocupa o debería preocuparnos especialmente, es decir, en qué ámbitos de la Administración Pública de Navarra en este caso, que es la que más nos compete a este Parlamento, se está incumpliendo la ley, porque hay ocasiones en las que aquí, vamos a decir, se idealiza el cumplimiento de la legalidad, como no puede ser de otra manera, y se exige a todo el

mundo el cumplimiento de la misma, pero, claro, que el Gobierno no la cumpla es especialmente grave cuando entre sus funciones está hacer que se respete la legalidad. ¿En qué ámbitos no se está cumpliendo? Nosotros, por ejemplo, recientemente hemos conocido una de sus resoluciones en materia de incumplimiento de una normativa que ha sido modificada ya varias veces esta legislatura, la normativa relativa al 0,7 por ciento de las declaraciones de los contribuyentes a la casilla de políticas sociales, y parece que aquí no pasa nada. El Gobierno incumple la ley, y aquí no pasa nada. Desde luego, me gustaría que nos destacase en qué elementos se está incumpliendo la legalidad por parte en este caso del Gobierno de Navarra.

También me gustaría pedirle expresamente la opinión de lo que ha mencionado sobre los menores de dieciocho años, con lo que yo estoy absolutamente de acuerdo.

Y hay una cuestión que me gustaría resaltar y poner en su conocimiento, aunque probablemente ya lo sabe, que es la interpretación que actualmente se está haciendo de la legislación de renta básica o de renta de inclusión. Para aquellos casos en los que se ha excluido como consecuencia de la reforma de la normativa, sabe usted que se introdujo recientemente una salvedad, que es que aquellas familias que, digamos, hubieran agotado el período de prestación y, por tanto, ya no tuvieran derecho a la misma, si tenían menores de dieciséis años podían acceder. Pero, curiosamente, según hemos conocido, se está haciendo una interpretación torticera, es decir, cuando son familias monoparentales sí que se está concediendo la renta básica, pero cuando son familias con dos, digamos, miembros adultos, ambos sin empleo, como se supone que uno de ellos puede buscar empleo, no se concede la renta básica. Eso por una parte. Por otra parte, otra cuestión especialmente grave es cómo se explica que se cubra a familias con menores de dieciséis años y no, como usted bien ha dicho, con menores de dieciocho años. Esta es una cuestión que tampoco se entiende desde ninguna lógica desde el punto de vista de la protección de los menores en este caso.

También me gustaría que profundizara, porque me ha parecido importante y me gustaría conocer más, en qué tipo de problemas de convivencia se están dando en los centros escolares, dónde están fundamentalmente los problemas de convivencia, porque, desde luego, también tenemos un debate muy importante sobre esa cuestión en general tanto en el Parlamento como con el Gobierno. Nos gustaría saber dónde están los problemas de convivencia.

Me ha llamado la atención que en materia de empleo por lo menos en este resumen no ha destacado usted nada. A mí me gustaría saber si hay

algún incumplimiento de la legalidad en lo que tiene que ver con la acción del Gobierno de Navarra en materia de empleo, porque, desde luego, también ha sido objeto de mucho debate. Muchas gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Esporrín Las Heras): Muchas gracias, señor Mauleón. Y ya para responder a las preguntas planteadas por los grupos políticos, tiene la palabra el señor Enériz.

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Enériz Olaechea): Muchas gracias. Antes de empezar a contestar, quería, porque muchas veces no lo digo, agradecerles el apoyo parlamentario que me han dado siempre. No sé si esto se lo he dicho alguna vez, pero se lo transmito ahora y se lo agradezco porque, además, no solo es apoyo, sino que además es cariño, yo lo siento como tal, y respeto, y eso lo devuelvo muchas veces con la moneda del miedo, el miedo propio de no saber estar o de querer estar a la altura de lo que se espera de una institución que es órgano dependiente y alto comisionado del Parlamento.

Quiero agradecerle al grupo UPN las palabras que ha dicho. Efectivamente, en el Pleno se pueden ver muchas de las cosas y conocer la posición.

Muchas gracias, señor Jiménez, por sus palabras y su reconocimiento. Y haré también una disquisición. Yo siempre he tratado de que en los informes y en las resoluciones no se vea una crítica negativa al Gobierno, es decir, lo que hacemos nosotros es identificar el hecho, comprobar si ese es el hecho, ver el marco legal, ver lo que llamamos, y esto sí que es discutible, muchas veces abre la discusión, la justicia material, la justicia social, el deber ser, el aspecto de la mejora, qué se puede mejorar para enfocar la situación, y nos vestimos como el tío que baja a un almacén y ve si el almacén tiene luz, tiene goteras, tiene humedades, tiene problemas para señalar que eso se recupere. Pero no vamos con una crítica negativa, diciendo: esto es un desastre, esto es un caos, esto es... O sea, el enfoque que hacemos es como el del fontanero, el técnico o el perito que trata de ir a ver cómo está la situación para enfocarla con un carácter más objetivo.

Le agradezco también al señor Ramírez las palabras que ha dicho y las preguntas. Me parece muy bien la idea de la ponencia, y me pongo a la entera disposición de todos ustedes para hacer con más calma, si quieren alguna vez, un tipo de reflexión y de debate comentando con toda la normalidad las cosas que vemos, porque nosotros les vamos a contar lo que vemos; y luego, las cosas que decimos son opinables, como todo: ¿qué dice este tío?, ¿qué dice aquí?, aquí se ha quedado corto, aquí se ha pasado, aquí ha estado prudente

y aquí se ha pasado de darle leña al Gobierno porque tendría mal día o por lo que fuera.

Entraré en algunas cuestiones. El plan de desempleo me parece la primera necesidad y prioridad de Navarra, y no lo digo por decir. Es que eso ya me parece urgente, como se suele decir, cualquier comunidad que se precie ya tenía que haber hecho eso, haberse juntado las fuerzas políticas, las fuerzas sociales y haber analizado cuál es la situación y las medidas que se pueden establecer. Eso como primera tarea. Es muy importante la reforma tributaria, fíjese si es importante que yo la pondría en segundo lugar. ¿Cuál pondría yo la primera? Esta. ¿Y qué pondría ahí? Pues todas las medidas que se nos ocurran, desde las más disparatadas, lo digo como elemento de debate, las subvenciones a la cotización social, qué sectores son los que tiene Navarra y se puede profundizar, cuáles hay que elegir, cuáles hay que mantener, dónde están los esfuerzos... A mí esa me parece la prioritaria.

La respuesta del departamento me pareció la respuesta del departamento. Creo que con esto lo digo todo. Planteaba otra cosa, planteaba esto que estoy comentando. ¿Que hay otros planes? Pues sí, hay otro plan. ¿Es ese que yo estoy planteando? Pues habrá gente que diga sí, habrá gente que diga que no. Yo creo que debería ser un plan mucho más ambicioso, y creo que es, insisto, al menos en mi opinión, la primera de las prioridades, y debería estar no haciéndose, sino ya hecho.

Voy en el orden que se ha planteado. Segunda cuestión: Ayuntamiento de Burlada. En siete años yo no he calificado a ninguna autoridad ni a ningún Ayuntamiento de hostil, a nadie. Cuando califico a una autoridad de hostil no lo hago porque no me dé la razón o no me dé la información, de esos tengo varios, sino porque adopta una postura que no es la correcta ni la respetuosa ni ha entendido cuál es la situación y, al final, no es que el supervisor sea el supervisado ni que el inspeccionado sea el Defensor ni que el órgano al que haya que cantarle las cuarenta o al que haya que decirle cómo tiene que actuar en un caso concreto sea el Defensor. El caso concreto es uno de los que estaba planteando el señor Zabaleta, que planteaba un caso de responsabilidad patrimonial, en el que la institución entra a examinar si hay supuesto o no de responsabilidad patrimonial y que va a informar, y en los supuestos de responsabilidad patrimonial nosotros no estamos mirando solo si corresponde la indemnización, estamos mirando cuál ha sido la causa, qué medidas se pueden adoptar para corregir esa causa y si esa causa es una sola o es con carácter general para hacer un planteamiento mayor. Pero si la respuesta es: no te voy a mandar nada, porque la ciudadana ya ha interpuesto recurso ante el TAN, espérate a ver qué dice el TAN, sigues mandando requerimientos

y dices: hombre, que con la ley el recurso al TAN no suspende, que me tienes que mandar la información, que puedo hacer intervención sobre otras cosas, que el que tiene que valorar eso es el órgano que supervisa, el controlador, no el controlado, mándame todo esto. Haces requerimiento, requerimiento y requerimiento, y la postura excede –no quiero utilizar otra expresión– lo razonable, pues finalmente no solo le declaras hostil, sino que por primera vez en mucho tiempo me planteé mandarlo al Ministerio Fiscal, y decidí no hacerlo, pero sí darle la respuesta de hostilidad que prevé la ley, entre otras cosas porque no sé qué va a decir el Ministerio Fiscal, porque en estas cosas de la justicia, uno, después de muchos años, hay veces que valora: será cara o será cruz. Entonces, prefiero que los mecanismos de la ley sean los que son y que queden en manos del Defensor, y la posibilidad era declarar la hostilidad.

Planteaba el señor Ramírez que ha habido situaciones que van produciendo, efectivamente, que la gente reclame menos. Es verdad. Hay gente que ya está desanimada, que no cree en esto, y en esto es en esto, y en situaciones de paro dice: bueno, pues voy al Defensor a ver qué me dice. Unos plantean las quejas... O sea, hay distintos autores de la queja: el que espera que le solucione el asunto; el que dice: bueno, ya sé que no me lo va a solucionar, pero al menos que moleste este, entonces te conviertes no en el Defensor, sino en el vengador del pueblo, porque dictas una resolución y dice: bueno, aunque no le hagan caso, ya les ha dado leña, ya me he quedado a gusto; también está el que plantea la queja para que quede ahí; y luego está el que te reconoce: oye, yo no voy a plantear nada porque no creo en nada de esto, esto ya se caerá, ya explotará algún día por algún lado en esas situaciones en las que están. Eso se ve en gente en situación de paro, que no tiene rentas y en otros que vienen y te lo cuentan, a ver qué sale.

En derechos lingüísticos presentaban quejas el Observatorio y también ciudadanos, pero los ciudadanos ya se han desanimado porque la respuesta que les damos nosotros es con la Ley Foral del Vascuence. Entonces, dicen: oiga, yo quiero que se ponga un centro público en Artajona, que también estuvieron aquí. Decimos nosotros: según la Ley Foral del Vascuence, se puede poner un centro público en Artajona, pero eso depende de la Administración y de su planificación, y si quiere lo pone y si no quiere no lo pone. Y ya está.

Un ciudadano puede dirigir un escrito en euskera a una Administración, a una institución en la zona mixta –el Gobierno está en la zona mixta– y le contestan en castellano. Dice: oiga, que yo quiero que me contesten en euskera, que yo lo he planteado en euskera. Sí, pero es que la respuesta

en euskera no es obligatoria. Entonces, dice: cuando ya he planteado estas cosas durante un año, dos, tres, para el cuarto me ahorro el viaje.

Esos son los problemas prácticos que plantea la legislación, y que hacen que la gente se desanime.

En los subsidios, efectivamente, es que se pueden hacer interpretaciones tan legales tan legales de las rentas básicas y tal, pero ante la denegación, dices: pues será legal, pero es que no sé, esto tenía otro enfoque. O las ayudas complementarias de situaciones extremas. ¿Qué haces con una mujer que recibe la renta básica y no le llega para nada, y tiene tres hijos, y uno de ellos con síndrome de Down? Te expone esa situación y dices: sí, todo es legal, pues ya pedimos una ayuda complementaria. Y dicen: no, para ayuda complementaria no tiene derecho. O que ha acabado los treinta meses y no se le prorroga la ayuda. Sí, es legal, pero no hay solución porque no se da.

En esos casos haces recomendaciones, pero en cuanto le dices a la gente: mire, hacemos la recomendación pero no quiere decir que le den, responde: pues déjelo, que ya me voy a buscarme la vida por otro lado.

Había aquí una cuestión sobre Hacienda, pero me ha pasado como a Mariano Rajoy, no me entiendo la letra. Se hablaba ayer algo de si se recurre, no recuerdo qué era, un beneficio, las multas... Ah, sí, efectivamente, esto se planteó ayer en el INAP en una jornada muy interesante sobre el TAN. Bueno, lo que se está haciendo es que caigan los recursos y las quejas porque la gente prefiera pagar el 50 por ciento que recurrir, le da igual que tenga o no tenga razón o que no viera la señal, le da igual, paga y se olvida, y sale a todo correr porque hemos creado un sistema que, efectivamente, entre tasas, gastos de abogado y costas, en ese cara o cruz te sale mucho más barato no recurrir; con lo cual la Administración aumenta su situación de potencia frente al ciudadano y deja al ciudadano en una situación de oye, o pagas o tú mismo, pongo en marcha el sistema. Y provoca esa desafección en los ciudadanos, que no quieren saber nada en muchas cosas ni del TAN ni del Defensor del Pueblo ni de nada, a pagar y a correr, y me olvido del asunto.

Me hablaba el señor Martín –luego vuelvo con el señor Zabaleta– del motivo de la bajada, de la menor actividad y del crecimiento de los plazos. La ley dice que hay quince días para pedir el informe, que se puede prorrogar ese plazo, o sea, nosotros recibimos una queja, vemos que eso tiene unos visos, tarda poco tiempo, unos días, pedimos el informe, son quince días, rara es la Administración que lo manda a los quince, pero, bueno, puede mandarlo, y después de que recibimos eso lo estudiamos, dictamos la resolución y la Administración

tiene dos meses para contestar si acepta o no acepta, y en caso de que haya aceptado qué medidas ha cumplido. Es decir; estamos en manos de la Administración en dos ocasiones: cuando le pedimos el informe, que puede tardar quince días o quince meses, con los sucesivos requerimientos, y cuando tiene dos meses para contestar, y puede contestar en dos meses o en dos años. Entonces, lo que nosotros hacemos es requerirle, requerirle y requerirle para reducir los plazos, pero la mayoría de los plazos son resultantes del conjunto de la actuación de la Administración. Sí que han aumentado los plazos porque hemos ido reduciendo medios, también nosotros hemos ido racionalizando, aquí todos hemos tenido que ir estableciendo sujeciones, pero nuestro tiempo de respuesta tarda fundamentalmente en la medida en que las Administraciones nos remiten los informes. Y son medias, hay casos en que tardamos un mes, pero hay otros departamentos que se duermen en los laureles, y ya van por el cuarto requerimiento, y eso nos dispara la media, y asuntos que se podían haber cerrado en un mes están un año dando vueltas.

¿Cambio normativo? Pues a mí el cambio normativo que me sale del alma, pero que no saldrá nunca, es ponerles una sanción, no ponerles, sino amenazarles, poder abrir el expediente sancionador; porque sé que en cuanto vean la apertura del expediente sancionador por el señor Defensor rápidamente me mandarán el informe, y yo cierro inmediatamente. Hay un artículo, el 502.2 del Código Penal, que dice: La dilación indebida será considerada delito al Defensor. Pero, claro, es que el juez tiene que decir: a ver, ha tardado en mandarle un expediente de multa al Defensor cinco meses, ¿por esto le voy a inhabilitar dos años al alcalde? Pues no lo inhabilita, y entonces se buscan interpretaciones: hace falta que la voluntad de resistencia sea explícita, manifiesta. Total, que no le condena, que el delito no sirve para nada, hablando en plata.

La otra medida, abrir un expediente sancionador, sería disuasoria, es que no haría falta sancionar a nadie, estoy convencidísimo. Me decía usted que qué cambio normativo haría para la agilización. Ese es el que a mí me viene en mis sueños nocturnos despierto.

La reducción de la aceptación, ¿por qué en las entidades locales más? Pues porque son más débiles, porque tienen más miedo, porque el Ayuntamiento de no sé qué pueblillo de trescientos habitantes ve un escrito del Defensor y le entra pánico, y cumple. En cambio, hay departamentos que ni por esas. ¿Y por qué unos departamentos sí y otros no? Pues yo al final he llegado a la conclusión de que es por el talante, muchas veces no del Consejero, que está ahí arriba y no le llega, sino del propio equipo que responde, y hay equipos nuevos

que son mucho más duros con el Defensor; y hay equipos que están por la labor de buscar soluciones porque entienden la labor, y dicen: este tío hace una propuesta y lo que está tratando de hacer es decirnos una solución para arreglar un problema; o no, no se puede porque no se puede, porque este asunto tú lo ves así, pero nosotros lo vemos así. Pero yo creo que es más una cuestión de talentos entre departamentos.

Me preguntaba sobre la página 299, de mejoras en la contestación, proyecto de... Ah, sí, esto es un informe especial que fui a hacer porque vi que los departamentos se dormían, me contestaban tarde. Dije: ya he caído en desgracia, ya estoy en funciones, han olido aquí a muerto y ya se están relajando. Abrí un informe, una medida para agilizar. Dije: me voy a ir al Parlamento y les voy a contar quiénes contestáis, cómo contestáis y cómo colaboráis. No me ha hecho falta ni cerrar el informe, el cambio ha sido radical: mucha más agilidad, muchas más respuestas, con independencia del fondo.

Yo entiendo que cada uno tiene que hacer su función, y yo tengo que decir lo que tengo que decir. Igual si estuviera en el otro lado de la barricada, en algunos casos tomaría la decisión que toma la Administración, pero yo tengo que decir lo que tengo que decir, por eso en el fondo es distinto, pero en cuanto a la colaboración, por favor, un poco de agilidad y de respeto pero no por la institución, que también, sino por el ciudadano que está detrás. A mí el que me importa es el de detrás. No le dé usted a ese ciudadano la imagen de que no le importa. Por lo tanto, eso es un poco lo del informe. Ese proyecto de informe está contado en el informe anual.

Vuelvo al señor Zabaleta, porque me había saltado las hojas. En cuanto a lo de los departamentos no colaboradores, hay algunos que a partir del informe que hemos comentando han cambiado y han mejorado. Hay unos que tardan y otros que son, sin embargo, más receptivos. Me preocupa menos que tarde el Departamento de Salud, que lo entiendo, porque es un monstruo, aunque, además, demuestra más sensibilidad. Curiosamente, me acepta más cosas que otros departamentos más pequeños, pequeñísimos, que por la forma en la que te contestan ves que se quitan el asunto de encima. Llevan con un asunto tres meses, te ponen tres líneas, y adiós. Ese casi te sabe mejor.

En cuanto a lo del Ministerio Fiscal, ya he comentado la posibilidad de mandarlos, pero no lo suelo hacer.

Respecto a la incapacidad de los ciudadanos de pedir la responsabilidad ante juzgados y tal, yo creo que hubo una iniciativa, además, el Partido Socialista tuvo la deferencia de consultármela e

incluso de proponerme alguna idea sobre un órgano de arbitraje. Aquello no cuajó, no sé si por las razones que se dieron... Sí, por los informes, pero aquello no cuajó. Es decir, yo también soy partidario del arbitraje, pero el arbitraje tiene un problema: o a la Administración se le impone el arbitraje o no lo va a aceptar jamás. No lo acepta, porque está mucho más cómoda en la posición de decirle a uno que si no está de acuerdo se vaya al Contencioso, y, si se fijan, una gran mayoría de las sentencias de la Sala de lo Contencioso del Tribunal Superior de Justicia –de vez en cuando las miro como uno de los indicadores–, son sobre responsabilidad patrimonial, y la Administración de vez en cuando gana alguna, pero pierde casi todas. ¿Por qué? Porque lo cómodo de la responsabilidad... Luego hay un defecto en el diseño del procedimiento. Es más cómodo para el funcionario inadmitir la responsabilidad de entrada, con esa vieja alegación de que no ha sido demostrada la relación causa-efecto. Eso lo hemos hecho todos. Te la quitas de encima, y ¡hala!, que vaya al Contencioso, y te ahorras todo el procedimiento de prueba, las testificaciones, etcétera, es decir, el sistema está diseñado para que la responsabilidad patrimonial no se reconozca casi nunca. Siempre hay algún funcionario bueno, honrado, que se da cuenta de que esa persona tiene razón y se la da, pero el diseño del sistema es diabólico, está pensado para no reconocer la responsabilidad patrimonial. Claro, si a ese sistema le dices que ahora le vas a poner arbitraje, la Administración ya se ve que responde con fuerza, porque no quiere controles, es así de claro. La Administración, si pudiera, suprimiría el TAN, el Defensor del Pueblo, los tribunales de justicia, y no sigo con más órganos. Lo había pensado, pero no lo iba a decir. Pero es lógico, y siempre estoy hablando de la Administración. Fijense en la diferencia entre Gobierno y Administración.

Vamos con otras cuestiones. Desistimientos. ¿A qué obedece el descenso? Ya lo he comentado, el desistimiento de los ciudadanos fundamentalmente se debe a esas situaciones que se producen.

El señor Mauleón me preguntaba algo. Ya lo he dicho: somos contadores de lo que vemos. O sea, tratamos de ser objetivos hasta en eso, y hablar siempre de la Administración, como estoy hablando, porque los Gobiernos cambian. Muchas veces, aunque cambian los Gobiernos, la Administración sigue siendo la misma, son dos cosas distintas.

Entonces, ¿por qué en Políticas Sociales? Ya lo he comentado muchas veces: los talentos, los equipos cambian.

¿Ilegalidades? Yo veo ilegalidades en plazos para contestar, pero no solo en solicitudes de información, que también, sino en plazos para contestar muchísimas peticiones, y en plazos para

organizar determinadas cuestiones. En información, ni ley de transparencia ni gaitas. Aquí se dice que no a todo el mundo. Cuando no se quiere dar la información, no se da y sanseacabó, y se justifica por el artículo que proceda, porque todas las leyes tienen artículos para denegar.

Y en cuanto al 0,7 por ciento, yo he dicho en dos resoluciones que se ha incumplido la ley, así de claro, no tengo ningún tipo de reparo, porque creo que se ha incumplido, y creo que el sistema se modifica una y otra vez por el Parlamento pero se sigue incumpliendo porque hay una tendencia a que parte de ese 0,7 quede en la Administración, y cualquier situación es buena para eso.

Menores de dieciocho años. Respecto al caso que me contaba, he abierto una actuación este año a instancias de Cáritas Diocesana planteando esa cuestión de los dos miembros de la pareja a los que se les dice: uno de los dos puede trabajar y, por lo tanto, no se renueva la renta a los treinta meses, y eso está provocando que haya familias sin hijos que no estén recibiendo la renta básica y que anden por ahí, con hijos menores de edad. Hay una actuación de oficio de este año abierta en

ese sentido, y ya lo he dicho, los menores de edad tienen que tener ayuda en todo momento.

Dos problemas más, y ya acabo, que le veo a la Presidenta como que no se atreve a llamarme la atención, pero puede hacerlo, ¿eh? Los problemas de convivencia se dan fundamentalmente entre adolescentes, son las madres las que vienen diciendo que no quieren mandar al hijo al coche, y entre niños más pequeños todavía. Se ve la crueldad, por distintos motivos: el crío débil, el crío que es de otro sitio, tú eres de no sé dónde, y tal. Hay todo tipo de motivos y razones.

Y en cuanto al incumplimiento de la legalidad en materia de desempleo, no lo sé, pero, desde luego, lo voy a mirar. Miraré si se da alguna situación de estas. Y perdón por la extensión.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Esporrín Las Heras): Muy bien. Agradeciendo al señor Enériz y al señor Sarasibar su presencia y las amplias e interesantes explicaciones que nos han aportado esta mañana y a todos ustedes su colaboración y participación, levantamos la sesión.

(SE LEVANTA LA SESIÓN A LAS 11 HORAS Y 40 MINUTOS.)

Traducción al castellano de las intervenciones en vascuence:

(1) Viene de pág. 10.

SR. RAMÍREZ ERRO: Muchas gracias, señora Presidenta. Buenos días. Quisiera dar la bienvenida al Defensor del Pueblo y a sus colaboradores. Nosotros creemos que esta institución tiene

una gran labor que desarrollar en Navarra, y podemos situar su trabajo en un proceso de consolidación, y está claro que ante la situación que vive Navarra, resulta imprescindible el trabajo de la institución que usted preside.

