DIARIO DE SESIONES

DEL

PARLAMENTO DE NAVARRA

IX Legislatura | Pamplona, 23 de septiembre de 2015 | NÚM. 1

COMISIÓN DE RÉGIMEN FORAL

PRESIDENCIA DE LA EXCMA. SRA. D.ª AINHOA AZNÁREZ IGARZA

SESIÓN CELEBRADA EL DÍA 23 DE SEPTIEMBRE DE 2015

ORDEN DEL DÍA

— Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el Informe Anual de esa Institución.

SUMARIO

Comienza la sesión a las 10 horas y 4 minutos.

Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el Informe Anual de esa Institución.

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 portavoces parlamentarios toman la palabra los señores Esparza Abaurrea (GP Unión del Pueblo Navarro), Martínez Urionabarrenetxea (GP Geroa Bai) y Araiz Flamarique (GP EH Bildu Nafarroa), las señoras Pérez Ruano (GP Podemos-Ahal Dugu) y Chivite Navascués (GP Partido Socialista de Navarra) y los señores García Jiménez (APF del Partido Popular de Navarra) y Nuin Moreno (APF de Izquierda-Ezkerra), a quienes responde, conjuntamente, el Defensor del Pueblo de Navarra (Pág. 12).

Por alusiones interviene la Presidenta y le responde el Defensor del Pueblo de Navarra (Pág. 16).

Se levanta la sesión a las 11 horas y 26 minutos.

(Comienza la sesión a las 10 horas y 4 minutos).

Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el Informe Anual de esa Institución. (1).

SRA. PRESIDENTA (Sra. Aznárez Igarza): Egun on guztioi. Buenos días a todas y a todos. Comenzamos la Comisión de Régimen Foral con la comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el informe anual de esa institución. Acompañan al Defensor del Pueblo de Navarra Carlos Sarasíbar, que es el Secretario General de la Defensoría del Pueblo, e Inés Monreal, que es la Asesora Jurídica.

Conforme al artículo 200 del Reglamento, el Defensor del Pueblo dispone de veinte minutos para exponer su informe anual. Después tendrán turno los grupos parlamentarios, de mayor a menor, por un tiempo máximo de diez minutos, y terminará el Defensor del Pueblo respondiendo a los turnos que tienen los grupos parlamentarios. Cuando quiera, Defensor del Pueblo, tiene la palabra.

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Enériz Olaechea): Buenos días. Les he entregado el texto de la comparecencia, como suelo hacer siempre, para que la puedan tener como elemento de trabajo y facilitarles el guion de la exposición.

Lógicamente, es para mí un honor comparecer por primera vez en esta nueva legislatura ante la Comisión de Régimen Foral y poder presentar al Parlamento de Navarra el informe sobre la actividad desarrollada en el ejercicio anterior. Ohore handia da niretzako, lehen aldiz legegintzaldi honetan, Erregimen Foraleko Batzordearen aurrean agertzea, Nafarroako Parlamentuari ordezkatzen dudan instituzionaren 2014. urteko urtekaria aurkeztera.

Como sus señorías saben, la presentación del informe anual responde a lo que disponen tanto la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra como la propia Ley del Defensor del Pueblo, en las que se demanda al Defensor del Pueblo como lo que es, el alto comisionado del Parlamento para la garantía de los derechos constitucionales, a que dé cuenta de su gestión ante la Cámara cada año. Esta ley foral precisa que dicho informe se presente en el período ordinario de sesiones. En los años en los que hay convocatoria de elecciones ello no es posible, se suele presentar o entregar el informe a la Presidenta del Parlamento y darle entrada en el registro, pero la presentación se pospone hasta que está constituida la Comisión de Régimen Foral en el nuevo período de sesiones. Eso tiene la ventaja de que permite dar cuenta al nuevo Parlamento de actividades que se han hecho en el año 2014 y también de presentar la dinámica de trabajo de la institución.

El informe general da cumplimiento a lo que dispone la Ley del Defensor del Pueblo. Incluye lo que esta ley pide, que son los contenidos y principales datos de la gestión realizada. Les voy a dar a continuación una serie de datos. Les pido disculpas por anticipado. He intentado que fueran los menos

(1) La traducción de las intervenciones en vascuence se halla en cursiva y entre corchetes inmediatamente a continuación de cada párrafo..

posibles, pero en algún momento hay que reflejar lo que es la actividad.

La institución realizó 4.029 actuaciones. Ahí no metemos ni entrevistas ni reuniones ni asistencia a actos institucionales, sino lo que está en contacto directo o tiene relación con el ciudadano. Son más de 2.700 las quejas presentadas, más de 1.200 las consultas, 21 las actuaciones o investigaciones de oficio y 30 las propuestas de mejora que nos han presentado los ciudadanos, lo que entienden ellos que podrían ser mejoras o aspectos que mejorarían el funcionamiento de los servicios públicos. Entre quejas, consultas y propuestas se han acercado a la institución 11.500 personas. Puestos a inflar cifras, la cifra se puede aumentar todo lo que se quiera, hasta 35.000 si se sumaran las 23.600 que a través de la plataforma Change.org plantearon su disconformidad con una concreta queja que era, si se acuerdan, la exposición del Regimiento de Cazadores de Montaña en una sala de la Ciudadela, de Pamplona.

La labor de supervisión que el Defensor del Pueblo ha realizado sobre las Administraciones Públicas de Navarra se concreta en más de 631 investigaciones. Para mí, este es un dato muy importante, porque lo que realmente revela la actividad de la institución es el número de investigaciones que hace. Puede recibir doscientas mil quejas y hacer una investigación, o recibir cinco quejas y hacer cinco investigaciones. Lo importante es el número de investigaciones porque es cuando está averiguando la actividad concreta de la Administración y si hay o no hay vulneraciones.

Y estas investigaciones se tradujeron en 326 resoluciones con 233 recomendaciones, 115 sugerencias y 84 recordatorios de deberes legales. Es precisamente en estas cifras donde se ve esa función de control o, como dice la ley, de supervisión de la institución.

Por lo que se refiere a las quejas, ponen de manifiesto preocupaciones o insatisfacciones de temas de muy diversa índole. En Navarra hay quejas por todo y de todo. Hay quejas de tipo estructural y hay quejas de tipo puntual. Hay quejas de tipo colectivo y hay quejas que se refieren a problemas de personas muy particulares.

Aquí les relaciono de mayor a menor las once materias por mayor número de quejas que se han presentado. Luego, cada uno hace la lectura que quiere de esos bloques si considera que en unas materias, a lo mejor, ha habido cinco quejas que son más importantes que muchas en otro bloque. Pero eso ya es la libre interpretación de cada cual.

La primera es memoria histórica, por lo que he comentado de que se presentaron 1.618 quejas sobre el Regimiento de Cazadores de Alta Montaña. Los autores de las quejas entendían que se estaba vulnerando lo que llamamos las leyes de la memoria histórica y las leyes de símbolos. También en materia de memoria histórica ha habido quejas por falta de acreditación del tiempo transcurrido en centros penitenciarios de gente que ha buscado datos o sobre investigación o permisos para exhumaciones.

El segundo bloque de quejas son las relacionadas con euskera. Aquí el número es fundamentalmente por la movilización que hubo de vecinos de municipios de la zona vascófona, en concreto de la zona de Basaburua, porque la enfermera de la zona básica de la Ultzama que atendía a los de Basaburua era una señora que llevaba mucho tiempo y hablaba euskera y se relacionaba con ellos, pero se jubiló y se envió a una persona solo castellanoparlante, lo que originó un montón de quejas.

En estas quejas de euskera y de memoria histórica nuestra función es velar por que se cumplan, lógicamente, las leyes forales aprobadas por el Parlamento y también por que se reconozcan los derechos de las personas interesadas.

La tercera materia es función pública. Siempre distinguimos las quejas, porque son distintos los ciudadanos de función pública de lo que llamamos el acceso al empleo público. En las quejas de función pública los que se quejan son los funcionarios en sus relaciones internas con las Administraciones. En las quejas de acceso al empleo público quienes se quejan son ciudadanos que están en la calle, que quieren acceder, que ven problemas y que dicen: a mí me han suspendido o aquí ha habido algo raro o el tribunal conoce a este o el tribunal le tenía paquete. Son los temas de acceso de empleo público.

Aquí estamos hablando de las quejas de función pública, que vienen a representar las inquietudes y el malestar que tenían los funcionarios en ese año, sobre todo funcionarios docentes y empleados del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. El colectivo de funcionarios es un colectivo muy concienciado, lógicamente, con sus derechos y muy conocedor de los mismos, por lo tanto, hace un uso muy intensivo de la institución porque le viene al pelo para plantear cuestiones.

En cuarto lugar, se presentan las quejas sobre asuntos sociales o políticas sociales. Aquí, la mayor parte de las quejas ha tenido que ver con la denegación de la renta de inclusión social o con su cuantía, bien porque no se cumplen los requisitos o bien por las interpretaciones que se hacen de la normativa, que hacen que las familias que estaban esperando una determinada cuantía, sobre todo en casos en que viven unas familias con otras o hay dos perceptores o uno percibe y ya no le dan, o la renta de inclusión social es para complementar una pequeña

renta, un ingreso que se tiene y entonces se ve menor la cuantía…, es decir, esos dos bloques.

Ha habido un tercer bloque que nos ha preocupado mucho, que es el embargo de la renta de inclusión social. No nos cansamos de decir a todas las Administraciones, sean estatales o navarras, que la renta de inclusión social es inembargable, que no se puede embargar. Lo que pasa es que vemos que hay gente que recibe la renta de inclusión social y la retira para hacer sus pagos, sus gestiones o cualquier actuación. La retira para que no se la quiten, eso de entrada, pero cuando va a hacer un pago la vuelve a ingresar en la cuenta y ¡zas!, automáticamente el sistema le embarga porque el concepto es distinto, el concepto es ingreso en la cuenta, ya no es el de la renta de inclusión social. No sé si me he explicado. Entonces, esto da guerra porque es la renta de inclusión social, es gente que solo tiene esos ingresos, no hay más. Bueno, pues ahí estamos haciendo toda una batalla para intentar concienciar a las Administraciones de que se respete esa cuantía y que las personas puedan pagar porque son, lógicamente, para los gastos vitales.

Otras quejas en materia de asuntos sociales son todas las relacionadas con la integración de personas con discapacidad y otras son las de la protección de la infancia y la adolescencia. Aquí hemos recibido muchas quejas. El tema de menores es todo un campo de batalla, un campo de batalla de padres contra la Administración, de padres entre ellos, de menores contra la Administración… Nos encontramos todas las situaciones que pueda haber. Y ahí, lo que más nos preocupa es que consideramos que hay una insuficiente dotación de los recursos públicos de protección al menor. En muchos campos de la Administración hay menos recursos, eso es lógico, por la situación económica que ha habido, pero en el campo de la protección al menor hay que hacer una revisión de arriba abajo a todo esto para que se pueda atender suficientemente.

Las familias de los menores también refieren quejas porque dentro del sistema, curiosamente, es a las que menos caso se les hace muchas veces bien de desamparo o de desprotección o de riesgo o de decisiones que se toman respecto a sus hijos, pues el primero que sobra es el niño, eso de entrada, porque ni interés superior del niño ni audiencia al niño ni nada al niño, o sea, sí en el plano formal, pero menos en el plano material, porque ya puede decir el niño lo que quiera, que muchas veces el resultado es justo el contrario.

En segundo lugar, a quien menos atención se presta es a las propias familias, es decir, el sistema actúa según considera qué es lo mejor para el niño, y ya puede decir el niño que quiere ir con la madre, que acaba con el padre, y ya puede decir la familia que no está de acuerdo con las decisiones que acaba con lo que opine el sistema de la Administración. Es decir, ahí lo que estamos diciendo es que debería aumentarse la participación de las familias de los niños y tener en cuenta también sus manifestaciones.

En las quejas de educación hay de todo también. Están las tarifas de las escuelas infantiles de algunos municipios, que han aumentado, en otros casos difieren según si el vecino es o no del mismo. Esto se lleva mucho, es una práctica habitual que nosotros entendemos que es ilegal, porque tú prestas un servicio, y lo que es la cuantía es la misma. O sea, no puede ser que al pagar la villavesa pregunten: "usted, ¿de dónde es?". "Yo, de Barañáin". "Pues usted paga cincuenta céntimos más". No, el servicio es el mismo. Bueno, pues hay muchas tarifas de escuelas infantiles en las que se hacen distinciones en función de la procedencia del menor.

En otros casos son las denegaciones de becas al estudio. Hay toda una casuística, hay también un problema de que hay gente que no solicita la beca al ministerio o al Gobierno Vasco porque no cumple los requisitos y se le deniega la beca de Navarra por no haberla solicitado. Es el motivo, no haber solicitado la beca. "Pero yo no cumplía". "¡Ah!, pues aunque no cumplas, haberla solicitado". Hay cosas de lo más llamativas. También en becas de prácticas internacionales que se anuncian, luego se recortan, etcétera.

Un campo muy sensible en el que muchas veces la capacidad de la institución es menor es el campo de la inadmisión en el centro elegido por los padres como primera opción, en el que también se dan todas las situaciones, pues el padre quiere un colegio privado y acaba en un colegio público. Dice: "oiga, pero si yo quería un colegio privado, yo quería Jesuitas, porque me gusta que le den a mi niño clases de religión". "Pues no hay". Y va al colegio público, o viceversa. Hay situaciones en las que no se satisface el criterio de la cercanía. Ya saben ustedes que la ley habla de la cercanía y, sin embargo, es un criterio que queda muy diluido en la práctica.

Otra materia, sanidad. El bloque gordo de quejas en sanidad son las listas de espera. Ese es un fallo estructural, ya lo ha dicho todo el mundo, hasta el propio Consejero de Salud lo ha reconocido y la Consejera anterior también lo reconocía. ¿Dónde se dan mayoritariamente? En traumatología y en oftalmología. ¿Por qué? Porque la gente está más hecha polvo de la espalda, de las piernas, de donde sea y también de los ojos, cataratas, todas las operaciones. No quiere decir que en otras especialidades no haya, pero fundamentalmente se centran en esas dos.

También son lógicas las quejas de los pacientes con la atención clínica recibida, donde miramos si creemos que la atención que se ha prestado es correcta o no, porque este es un tema muy sensible, o sea, cuando a uno se le muere la madre piensa que no se ha hecho nada o que se ha hecho poco o que no se le ha prestado atención. Y es difícil ver cuál ha sido la atención o la falta de asistencia sanitaria inmediata.

Hay una práctica también, que es la desestimación sistemática de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial por daños producidos en la atención. Muchas veces está originada por la propia compañía de seguros con la que ha contratado la Administración. O sea, la Administración manda el expediente a la compañía de seguros y la compañía de seguros dice: aquí yo no voy a pagar, y la Administración se dedica a decir que no. Hay una práctica sistemática. Hay un aspecto que hay que revisar o crear un órgano objetivo tercero intermedio que revise este sistema de reclamaciones, porque lo que ocurre es que no podemos mandar a todo el mundo al Contencioso-Administrativo por estos asuntos. O sea, se alargan, se encarecen, la gente se enfada un montón por estos temas, y hay que darles solución.

Nosotros pedimos una cosa muchas veces muy sencilla, es que la Administración sanitaria pida disculpas al ciudadano, pida disculpas de verdad, sentidas. Muchas veces no se trata más que de eso, de reconocer que ha habido un error. Y, luego, que se revise en profundidad la atención dispensada, sobre todo para poder mejorar las actuaciones en el futuro. Las quejas de los ciudadanos muchas veces permiten esa revisión, esa mejora del funcionamiento de los servicios.

En medio ambiente, el bloque mayoritario son los ruidos. Tenemos una Comunidad ruidosa, y, además, por el volumen de quejas, cada vez más. ¿Por qué? Pues porque tenemos la contaminación acústica o los ruidos de bajeras de jóvenes, los bares, las industrias, las fábricas, todo. O sea, todas las actividades que hay. También porque ha crecido la sensibilidad de los ciudadanos. Los ciudadanos en su casa, y sobre todo en la cama, no quieren, y, además, tienen toda la razón del mundo, oír ningún ruido, tienen derecho a descansar, y hay determinadas horas en la que que no se pueden traspasar determinados decibelios. En este sentido, estamos haciendo toda una campaña para que los municipios actúen eficazmente para garantizar el derecho de los ciudadanos a descansar frente a estas molestias.

Quejas sobre residuos. Creo que es de este año una queja de residuos sobre la Plataforma de Funes, hubo una manifestación de más de mil personas. Protección de animales, la caza, la falta de participación efectiva en el Consejo Navarro de Medio Ambiente de las organizaciones ecologistas. Todos estos órganos de participación deben ser órganos efectivos, deben ser órganos reales de participación, no convertirse en instrumentos formales para decir que ya ha habido participación o la negativa a facilitar el derecho de acceso a la información ambiental. Yo creo que ahí también hay que hacer una campaña y decir: oiga, que los ciudadanos tienen derecho a conocer la información ambiental sin necesidad de acreditar ningún interés ni legitimidad, porque es un derecho conocerla, ya está, sin más, puede mandar un escrito y pedir esta información y que se la manden, y no tiene que justificar absolutamente nada. Y esto, además, si se refuerza con el derecho de acceso a la información pública, pues todavía más. A ver si entra esa cultura. Oiga, que la Administración no es suya, que es mía, que está para mí, que tengo derecho a conocer prácticamente todo de ella, y si usted considera que hay un tercero perjudicado, pues borre el nombre, que no quiero saber quién es, pero deme la información.

En Hacienda, lógicamente, está todo lo relacionado con discrepancias en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el Impuesto sobre el Valor Añadido en los casos concretos que le van tocando a los ciudadanos.

Luego tenemos, y cada vez va a más –no sé qué solución habrá que darle, si es que hay que darle alguna, porque igual no hay que dársela, pero, desde luego, sí una pensada–, lo relacionado con el impuesto de plusvalía. Los compradores de casas están hartos –alguna vez van a salir en manifestación– de tener que pagar un impuesto que en el Estado lo paga el vendedor. En Navarra tenemos la diferencia, bajo la apariencia de que es el comprador el sustituto del vendedor. Es decir, el vendedor es el obligado, dice la ley. ¿Quién es el obligado a pagar el impuesto de plusvalía? El vendedor. Pero ¿quién tiene que ir a la ventanilla? El comprador. ¿Quién lo paga? El comprador. ¿Qué le dice la ley? Oye, ahora, si quieres, vete a reclamarle al vendedor. ¿Qué le dice el vendedor? Hasta luego, majo. Entonces, ¿quién está pagando? El comprador. Hay una diferencia con el régimen estatal. Eso es muy difícil porque en cuanto topas con las entidades locales, ¿qué te dicen las entidades locales? Sí, pero es que este sistema me permite a mí cobrar, me permite que me pague de una manera muy efectiva y muy rápida el comprador porque es el comprador el que tiene interés en inscribir la casa en el Registro de la Propiedad, y cuando voy al Registrador de la Propiedad, lo primero que me dice es: ¿ya has pagado la plusvalía? Y le dice el otro: no. Hala, vete a pagar la plusvalía. Entonces, quien va a pagar es el comprador.

Este es un tema de debate, y yo no sé si se mantendrá la misma legislación, si hay que mante-

nerla, si hay que hablar, pero es una queja que cada vez recogemos en mayor número.

Otra queja es el incremento de la contribución urbana de los Ayuntamientos. Hemos subido los valores catastrales, las casas valen más, y ¿qué pasa? Pues que en el mercado las casas valen menos. Y dices: bueno, no pasa nada. Pero no pasa nada mientras no te pasen la contribución urbana y no tengas que ir a pagar plusvalías, porque dices: ¿plusvalías?, pero si se me ha caído la casa, si el valor real es inferior. Dicen: ¡ah!, pero aquí no existen las disminuciones a la hora de pagar impuestos. O sea, contribución urbana mayor, porque se han subido los valores catastrales en tiempos en que baja el precio, y luego en plusvalías no hay disminución, sino que siempre son plusvalías, aumenten los precios o no, siempre, pisos que se vendan a menos generan plusvalías, con lo cual de esto hay que convencerle al ciudadano.

Otra materia: seguridad ciudadana o interior. Aquí siempre se presentan quejas relacionadas, sobre todo, con actuaciones policiales, que son muy difíciles, porque nadie está allí y nadie las ha visto, y si no tienes testigo tú no sabes hasta qué punto el policía se ha excedido o no se ha excedido. Nosotros siempre recordamos a la Administración que tiene que tratar con la debida cortesía, educación y derechos a los ciudadanos. Incluso cuando lo hacemos con carácter general le gusta a la Administración porque entiende que estamos prejuzgando una mala actuación de la policía, lo cual no es así. Lo que estamos haciendo es pedir que la policía sepa que tiene ese deber, que lo dice la ley de policías.

Más materias. Administración penitenciaria, donde también se dan muchas situaciones. En juegos también ha habido quejas el año pasado, también entre las asociaciones de juegos y de espectáculos públicos, sobre todo espectáculos públicos taurinos, donde se critica el maltrato animal, se critica la presencia de menores, se presentaron quejas de espectáculos que no eran taurinos bajo la apariencia de espectáculos que sí lo eran. Es decir, hay una casuística de lo más divertida.

En urbanismo, hay quejas referidas a la información urbanística y a la falta de contestación de las Administraciones a las peticiones. Muchas veces se basan estas peticiones en la Ley Orgánica de Protección de Datos. También en urbanismo hay un derecho de acceso universal, todo el mundo sin interés tiene derecho a acceder y conocer lo que se hace urbanísticamente, no solo por el derecho a la ciudad, a conocer qué se hace con la ciudad, sino por saber qué hay detrás de cada expediente. O sea que son los dos temas de interés.

Quejas sobre la inactividad de los Ayuntamientos en materias de protección de la legalidad o sobre planeamiento y gestión.

Y el último tema era vivienda. Aquí se ponen de manifiesto todos los problemas de esas dificultades que hay para acceder a las viviendas tanto de protección oficial como otras, bien en propiedad, bien en arrendamiento –han sido unos años muy duros, esto no hace falta ni decirlo– y la disconformidad con la denegación por el departamento de la autorización para firma de contratos de compraventa.

Se pone de manifiesto también la disconformidad con la denegación de ayudas públicas al arrendamiento por motivos económicos, y nosotros –lo sabe perfectamente el señor Zarraluqui, que ha sido Consejero hasta hace poco– hemos puesto un especial énfasis en impulsar esa cultura del alquiler y la ayuda pública al arrendamiento en función de la renta familiar. Yo creo que, además, en Navarra se ha hecho muy bien ese impulso. Se lo digo como reconocimiento también.

Destinatarias de las quejas. Voy acabando. El 69 por ciento de las quejas se dirigen contra las entidades locales y el 24,5 contra la Administración. En actuaciones de oficio hemos hecho diecisiete actuaciones. En materia de sanidad se hicieron cuatro, una mostrando nuestra preocupación porque a los españoles que residen más de noventa días en el extranjero se les prive de la asistencia sanitaria, lo cual es el colmo, por decirlo de alguna forma, también por el cobro de la asistencia sanitaria a inmigrantes y por la demora en urgencias hospitalarias. También se hizo un estudio sobre urgencias hospitalarias en todo el sistema nacional, elaborado conjuntamente con los demás Defensores.

En bienestar social se hizo una sobre la renta de inclusión social y solicitamos la reconsideración de la ley foral ante los problemas que nos estaba planteando Cáritas Diocesana. Hubo otras dos sobre menores en situación de desprotección y los servicios públicos que deberían atenderles.

En materia de vivienda, sobre desahucios se hicieron tres actuaciones y otra sobre subvenciones para el alquiler.

En materia de deporte, una relativa al centro recreativo Guelbenzu.

En la carretera nacional 121, se hizo una actuación de oficio en el paso de Bera, donde se estaban produciendo distintos accidentes de tráfico, otra sobre la supresión del transporte público para acceder al hospital Reina Sofía, otra sobre aquel informe de la Guardia Civil que decía que en la escuela de Iturrama, de Pamplona, en fin, ya saben, ya se acuerdan.

Otro sobre la exclusión de prestación de desempleo de los MIR extranjeros, que no cobran prestación de desempleo. Otra sobre los ciudadanos usuarios del sistema gasista, los que son los ciudadanos usuarios del sistema, los que pagan las indemnizaciones por el almacén subterráneo, pagan todos los de España y el beneficiario es una empresa concreta, que es la promotora.

Otra actuación fue sobre una visita que hizo el Relator especial de Naciones Unidas en relación con lo que se llamaban las desapariciones forzadas, lo que aquí es la memoria histórica, en la que le hicimos distintas aportaciones. Era una reunión entre la Defensora del Pueblo y los Defensores. Otra sobre la valoración de la situación de la infancia y de la adolescencia, etcétera.

Sobre propuestas, ya he dicho que se han presentado varias y que esto hace que hasta el momento, en los últimos años, hayamos recibido 281, que tocan todos los temas: Hacienda, bienestar social, servicios públicos, garantía de derechos de ciudadanos. Hay muchas relacionadas con la discapacidad, buscando e intentando que se les reconozca el régimen especial que se merecen en muchos aspectos, porque no está considerado, etcétera.

Otras se refieren al límite de edad sobre los cuerpos de policías. Otras a la exención de las tasas judiciales.

Como he dicho, se han atendido ya más de mil doscientas consultas. A mí, la Oficina de Atención Ciudadana me parece una de las mayores ventajas y de las cosas mejores que tiene el Defensor del Pueblo. O sea, no solo tramitamos quejas y ya está, sino que recibimos a los ciudadanos, es un contacto muy directo, la información que te dan es valiosísima, porque es la que te está poniendo de manifiesto los problemas reales. Muchos no son de nuestra competencia, pero te permiten saben qué otras cosas ocurren por ahí y, sobre todo, lo que tiene de bueno es que hablas con ellos, mucho rato además, y les puedes asesorar, les puedes dirigir hacia instituciones, organismos, o decirles que vayan a un abogado o planteen un recurso o que no se cansen más, que no den más vueltas, o también les puedes decir a qué servicios pueden dirigirse.

Y ahí, en la oficina de atención, sí que es donde más se ven las quejas de bienestar social. En quejas, a lo mejor llega un papel sobre una materia determinada, pero ahí es donde se ven los problemas más reales y acuciantes, los de la clase media y los de la clase inferior a la media, y te das cuenta de que la mayoría son de carácter de bienestar social, carencia de recursos, limitaciones en las prestaciones de todo tipo.

Segunda materia que se ve ahí, otra vez vuelve a salir la sanidad. La sanidad, con la demora en las listas de espera y con lo que consideran que es mala atención.

La tercera es el derecho de acceso a la información pública. Los ciudadanos quieren saber las cosas que les atañen muchas veces a ellos y que se les niegan: usted no es interesado. Oiga, al menos tendré derecho al censo de información pública. Pues tampoco.

Y otras con los derechos que tienen que ejercer o cómo pueden ejercerlos ante las Administraciones para obtener una respuesta por escrito, en plazo, etcétera.

Informes monográficos hicimos tres, a iniciativa del Parlamento, como recordarán muchos de ustedes, sobre las responsabilidades por el incumplimiento posible de la ley de atención sanitaria continuada y urgente, otro sobre las medidas para el control de la renta de inclusión social y lucha contra el fraude, y otro sobre el sistema de protección de servicios sociales a la infancia y a la adolescencia. Y luego dos, que citamos ahí, que tienen su interés porque plantean si se pueden dar o no se pueden dar subvenciones a empresas por parte de los Ayuntamientos, y si eso discrimina o no discrimina, etcétera.

He corrido todo lo posible, señora Presidenta, para ajustarme al tiempo, y este ha sido el resumen.

Termino haciendo una consideración general. Les digo que quien les habla está convencido de que el futuro inmediato y uno de los grandes retos es –ya sé que esto no es fácil, pero estoy convencidísimo– crear una nueva forma y cultura de la Administración. Tiene que ser otra distinta. Me dirán ustedes: ¿cuál? Pues una Administración que sea muy gestora, muy próxima, muy ágil, en la que la relación con el ciudadano sea inmediata, en la que lo burocrático pese muchísimo menos, en la que no sea el expediente ni el requisito, sino que sea mucho más receptiva, mucho más empática, mucho más conciliadora, dirigida a resolver de un modo eficaz el problema cuando se detecta, menos formalista y que esté preocupada en velar por los derechos de los ciudadanos y garantizar los servicios públicos y no tanto en limitarlos o reducirlos por causas puramente económicas. Yo creo que ese es el futuro. Y eso pasa por la eficacia, la gestión y la inmediatez. Muchísimas gracias por su atención. Me pongo a su disposición. Eskerrik asko denei eta beharrezkotzat hartzen duzuenerako zuen mesedetara jartzen naiz. Eskerrik asko.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Aznárez Igarza): Eskerrik asko, zuri ere, Defensor del Pueblo, señor Enériz Olaechea. Ha sido un placer escuchar su informe. Ahora pasamos al turno de intervenciones, que comienza el Grupo Parlamento Unión del Pueblo Navarro. Dispone de diez minutos como máximo.

SR. ESPARZA ABAURREA: Buenos días, señora Presidenta. Señor Enériz, en primer lugar, le agradezco que esté hoy aquí, le agradezco la información, ha cumplimentado un formalismo, es decir, que la analizaremos más detalladamente en un Pleno que se tiene que celebrar. Ahí es donde nosotros fijaremos la posición.

Aprovecho para agradecer la profesionalidad de la institución, sobre todo, en el sentido de que no sirva a intereses en ocasiones políticos de determinados grupos que tienen otros caminos para reivindicar y que es allí donde se tiene que canalizar y no a través de la Oficina del Defensor.

En esto último que ha trasladado, desde el punto de vista de la Administración, de ese cambio y ese camino que tenemos que recorrer en común, desde luego, ahí nos va a encontrar. Nosotros apostamos por una Administración que sea más cercana, que sea más eficaz, donde se solucionen los problemas y no se contribuya a crearlos y, sin duda, en ese camino nos encontraremos.

Por lo tanto, yo lo dejo ya para lo que sea en el Pleno, después de haber analizado el informe en profundidad, donde situaremos la posición de nuestro grupo. Muchas gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Aznárez Igarza): Muchas gracias a usted también por su brevedad, señor Esparza. Es el turno del Grupo Parlamentario Geroa Bai.

SR. MARTÍNEZ URIONABARRENETXEA: Egun on denei. Egun on, Enériz jauna. Lehenik eta behin, eskerrak eman nahi dizkizut egindako lan sakon eta serioarengatik. Beharrezkoa da, noski, jakitea zer nolako kexak dituzten eta zer nolako proposamenak egiten dituzten gure hiritarrek; jakitea, azken finean, zer eskatzen dioten administrazioari.

[Buenos días a todos. Buenos días, señor Enériz. En primer lugar, quiero darle las gracias por su exhaustivo y serio trabajo. Es necesario saber qué quejas tienen y que propuestas hacen los ciudadanos; saber, en definitiva, qué demandan a la administración].

Ya lo siento, pero ayer alguien me pegó este trancazo que tengo, con lo cual es posible que me salga algún gallo y también algún pito.

Es necesario, evidentemente, conocer qué es lo que los ciudadanos piden, de qué se quejan los ciudadanos ante los servicios que ofrece la Administración, y creo que en esta tarea el trabajo que hace el Defensor del Pueblo con todo su equipo es, francamente, remarcable.

La información de los ciudadanos es algo fundamental. Nosotros, en Geroa Bai, y me atrevo a hablar no solo en nombre de Geroa Bai, sino en esta parte por lo menos también en nombre de las cuatro organizaciones que firmamos el acuerdo programático, creemos que la información es fundamental, pero también la participación, y todo esto está recogido en el acuerdo firmado.

Nos ha hecho una descripción exhaustiva de las quejas, propuestas, en fin. Yo, aunque de alguna forma sea pedirle, no sé, que ponga encima de la mesas sus valores o los valores de la oficina del Defensor del Pueblo, le pediría que, habiéndonos contado la cantidad de las quejas en concreto, es decir, el número, hiciera un esfuerzo de estriptis de valores y nos dijera cuáles de las quejas que los ciudadanos y ciudadanas han presentado ante la oficina considera el Defensor del Pueblo que tienen más, no me atrevo a hablar de calidad pero sí peso, más peso real en cuanto a queja importante y profunda.

Le agradezco su última reflexión sobre la necesidad de una nueva forma y cultura de hacer Administración, de hacer política. En ello estamos. Estoy convencido de que algunas de las próximas decisiones que tomará el Gobierno va en esa dirección.

Y sí que quería preguntarle cómo ve usted la posibilidad de que esta oficina de atención ciudadana esté directa o únicamente dentro de la Oficina del Defensor del Pueblo, o si cree que también el Gobierno debería abrir un canal más concreto, una oficina más concreta para hacer esta labor, que es fundamental y que, en mi opinión, además, refleja de verdad, y aquí estoy haciendo yo mi estriptis de valores, refleja los auténticos problemas de la ciudadanía, porque, claro, en cuanto a las quejas, hablábamos de memoria histórica, del euskera, etcétera, que, efectivamente, son problemas, situaciones en las que la ciudadanía se queja, pero los auténticos problemas, los más profundos seguramente están más directamente relacionados –aunque algunos no se lo crean, Geroa Bai también lo comparte– con el bienestar social, la sanidad, etcétera.

Eta besterik ez. Zure lana eta agerraldia eskertu nahi ditut, eta adierazi nahi dizut prest gaudela elkarrekin lanean jarraitzeko. Mila esker.

[Y nada más. Quiero agradecer su trabajo y su comparecencia, y deseo transmitirle nuestra voluntad de seguir trabajando juntos. Muchas gracias].

SRA. PRESIDENTA (Sra. Aznárez Igarza): Esker mila zuri ere, Martínez jauna. Eta orain EH Bildu Nafarroa parlamentu-taldeko txanda da.

SR. ARAIZ FLAMARIQUE: Egun on denei. Eskerrik asko, lehendakari anderea, eta eskerrik asko, Enériz jauna eta bere taldekideak, etortzeagatik eta gaurko saio honetan egin dituzuen baloraziо eta 2014ko txostenari buruzko ekarpen guztiengatik.

[Buenos días a todos. Muchas gracias, señora Presidenta y muchas gracias al señor Consejero y a los miembros de su equipo, por haber venido y por las valoraciones y aportaciones que sobre el informe de 2014 han hecho en la sesión de hoy].

Dicho esto, yo creo que el Defensor del Pueblo de Navarra nos ha planteado una especie de titular de prensa, que creo que no debe ser el titular de esta Comisión. Se nos ha dicho que la ciudadanía navarra se queja por todo y de todo. Yo creo que no es así, que la ciudadanía navarra lo que hace es ejercer un derecho, como reiteradamente se ha dicho y, sobre todo, más a la vista de las estadísticas que se nos plantean en este informe, las cuales ahora pasaré a comentar muy brevemente porque creo que, a pesar de que hay una catarata de cifras, al final, el resultado de esa catarata es positivo porque del informe se desprende que el 78 por ciento de esas quejas, que eran por todo y de todo, fueron admitidas a trámite, incluso ahora veremos cómo se desarrolló eso. Es decir, no se quejan por quejarse, lo importante es que están ejerciendo un derecho, se dirigen a una institución que tiene como misión velar por la defensa y por la mejora. Yo creo que esto es importante, la propia Ley Foral 4/2000, que regula la institución del Defensor del Pueblo, establece que es el alto comisionado del Parlamento de Navarra para la defensa y la mejora del nivel de protección de los derechos y libertades. Por lo tanto, al ejercer esos derechos, primero, tratan de que se les reconozca, en su caso, si ha habido un incumplimiento de los mismos y que sea la institución capaz de dirigirse a la Administración correspondiente preguntando por qué esa violación de derechos, si la ha habido, o esa situación de queja.

Y voy a entrar un poco en las cifras porque yo creo que es significativo, al final, lo que rezuma debajo de todo esto. En el informe se habla de 2.742 quejas, que en realidad son 1.045, por ese volumen en dos quejas que aparecen, digamos, de forma colectiva, aunque fue individualizada, pero era una queja en realidad el objeto del tratamiento, y de estas 1.045 gestionadas, 883 fueron resueltas, es decir, a un 84 por ciento se les dio salida a lo largo del año natural en que fueron presentadas. Y hay un dato que me ha llamado la atención, que es que el 76 por ciento de estas quejas se presentan vía Internet, con lo cual yo creo que también pone de manifiesto el uso de las nuevas tecnologías, a diferencia de lo que aparece en la Oficina de atención ciudadana, con solo el 6 por ciento. Si es una oficina de atención directa al ciudadano lo lógico es que la gente vaya allá, pero, bueno, aun así, hay ese contraste y la gente se podría dirigir a la oficina consultando lo que se consulta, pero solo el 6 por ciento de las consultas son vía Internet.

De esas 1.045, 820, es decir, un 78 por ciento, son admitidas, que eso es lo que planteaba, y 631 son investigadas, es decir, la maquinaria del Defensor del Pueblo se ha puesto en marcha, y yo creo que es un volumen importante. Se estimaron 315 –estamos hablando también de un volumen importante– y 158 fueron solucionadas por las gestiones que se hicieron desde la institución. Estamos hablando de un total de 471 quejas. Por eso decía que el 74 por ciento de las investigadas son las que, bueno, se quejan no por todo y de todo, sino que lo que están haciendo, como digo y reitero, es el ejercicio de un derecho. 40 fueron desistidas por las propias personas que las interpusieron y 118 fueron derivadas a otras instituciones.

En todo caso, también quiero destacar el dato de que esos 313 casos que se estimaron dieron lugar a 417 recomendaciones, es decir, que no solo se trata de resolver y dar un vehículo, sino, en esa función de mejora desde la institución, se han dirigido a las Administraciones, tanto foral como locales, una serie de recomendaciones. Ya se han comentado algunas. Me preocupa más que hay 82 recordatorios legales, es decir, que se ha ido más allá de decir: estas cosas se podrían mejorar; hay 82, en principio, incumplimientos detectados por la institución en esas actuaciones y en esas investigaciones, de las cuales tampoco fueron todas aceptadas, es decir, la Administración se sigue resistiendo a reconocer que todo lo que hace o lo que alguna institución, como el Defensor del Pueblo en este caso, le manifiesta, esos recordatorios legales, debe ser así.

También quiero poner de manifiesto que de las 313 estimadas, hay 142 que fueron aceptadas, el pronunciamiento que se realizó por la institución fue aceptado, y 162 se rechazaron, un 55 por ciento. A mí sobre este dato me gustaría saber, porque es curioso que haya instituciones que no acepten ninguna, y aquí se hace referencia tanto, digamos, al ranking de las mejores como de las peores, de las que atienden y de las que no atienden, y hay instituciones, entidades locales, lo destaca el propio informe, no me lo invento yo, como el Ayuntamiento de Tudela, que de tres resoluciones no aceptó ninguna. Lo mismo ocurre en algunos departamentos, como el de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, que de seis resoluciones solo admitió una. Es decir, el porcentaje de aceptadas sobre las respondidas es un 16 por ciento. Esto entronca un poco con ese modelo de Administración que se ha planteado en la intervención final, que nosotros compartimos como mejora, pero eso entronca con un modelo de Administración que tenemos surgida del modelo napoleónico y sobre todo de la idea de que el expediente es lo más sacrosanto del mundo y fuera del expediente no hay nada, todo tiene que estar en el expediente y, como bien se ha señalado por el

Defensor del Pueblo, todo son cumplimiento de requisitos. En ese sentido, yo creo que hay mucha materia, mucho que mejorar.

A nuestro grupo también le preocupa, aunque ya se ha señalado por el Defensor del Pueblo, el hecho de que todavía haya Administraciones que se nieguen a facilitar información, cuando la caterva de leyes y de disposiciones y de convenios internacionales que regulan fundamentalmente el derecho de acceso a la información en materia medioambiental, o sea, es que ahí no cabe decir que no. Casi, casi diría yo que en ningún caso. Hay unos casos tasados, pero incluso, como se ha dicho, poniendo de forma anónima los nombres o tal, y luego hay en otras entidades también, quiero decir que no solo es en materia medioambiental. Yo creo que eso hay que erradicarlo de una vez por todas.

Finalmente, quiero compartir la valoración final y animar al Defensor del Pueblo a que siga ejerciendo estas funciones, porque yo creo que es una institución que, pese a que algunas formaciones políticas en Navarra sostuvieron la necesidad de eliminarla, se ve que la ciudadanía la valora, la valora con su presencia, la valora acudiendo y formulando sus quejas, y es un elemento que en estos momentos yo creo que si desapareciera esta institución buena parte de la ciudadanía, sobre todo las personas que acuden porque realmente no van a un abogado, porque no tienen medios para pagarse lo que cuestan los servicios jurídicos de un despacho de abogados y encuentran en esta institución un servicio gratuito, se encontraría huérfana ante esa situación de desamparo que en muchas ocasiones se da. Nada más.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Aznárez Igarza): Esker mila, Araiz jauna. Tiene la palabra el Grupo Parlamentario Podemos-Ahal Dugu.

SRA. PÉREZ RUANO: Egun on eta mila esker zure exposaketagatik. Muchísimas gracias por esta exposición. Sobre todo, quiero agradecer a la institución que representa al Defensor del Pueblo su labor, que, como se ha puesto aquí de relieve, no deja de ser una institución que sigue velando por garantizar los derechos fundamentales y libertades públicas de la ciudadanía, el correcto funcionamiento de las Administraciones Públicas, y, en ese sentido, en la medida que permite esta participación directa de la ciudadanía y la posibilidad de trasladar sus quejas, es una institución que debemos seguir potenciando.

El escenario social que dibuja este expediente, esta memoria, es reflejo de lo que hay ahí fuera y, en ese sentido, nosotros queremos ponernos a su disposición para ver de qué manera quienes estamos aquí también somos responsables de perpetuar algunas irregularidades o vacíos que puedan darse y que se hayan podido poner de manifiesto en las quejas que ustedes resuelven. Por eso, ya que no tienen un carácter vinculante muchas veces las recomendaciones que ustedes llevan a cabo, que al menos tenga un carácter preventivo, y asumir nosotros desde aquí esa responsabilidad.

También nos gustaría saber en qué medida, si se propiciaran mayores recursos técnicos y humanos, se podría responder con mayor celeridad en algunos casos a las quejas y propuestas que ustedes reciben. También si eso favorecería la posibilidad de poder llevar a cabo mayor número de actuaciones de oficio. Y también me gustaría conocer su opinión en cuanto al grado de satisfacción a la hora de que dichas Administraciones Públicas hayan respondido a sus sugerencias, a sus recomendaciones, ya que a mí me ha llamado la atención, como ya se ha indicado aquí, el gran número de recomendaciones no aceptadas. Me gustaría saber si en tales casos se puede individualizar la responsabilidad de quienes no han aceptado dichas recomendaciones porque, desde luego, es llamativo que en algunas de ellas haya que hacerles ver, como usted ha dicho, haya que oncienciarles de que cumplan la ley. Es obligatorio y preceptivo cumplir la ley, por lo tanto, en tales casos también nos gustaría saber si existe un vínculo directo –entiendo que sí porque la ley así lo exige, pero a ver si se aplica– a la hora de trasladar todas esas informaciones o incumplimientos en su caso a otros organismos como podría ser la propia Fiscalía. Mila esker.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Aznárez Igarza): Mila esker zuri ere, Pérez andrea. Es el turno del Grupo Parlamentario Partido Socialista de Navarra.

SRA. CHIVITE NAVASCUÉS: Gracias, señora Presidenta. En primer lugar, agradezco al Defensor del Pueblo las explicaciones que aquí nos ha resumido, porque, claro, si nos tenemos que leer el informe completo del Defensor, tenemos para mucho tiempo.

La institución del Defensor del Pueblo cuenta ya –lo hablábamos ahora con el señor Nuin– con quince años, desde su ley. Creo que es una institución asentada, conocida, y que cada vez va recibiendo más peticiones y más sugerencias de los ciudadanos y de las ciudadanas, sobre todo porque es una institución que resuelve y que atiende a los ciudadanos y es cada vez más conocida.

Lo que nos ha trasladado hoy aquí, sobre todo y a manera de resumen, es dónde están fallando las Administraciones Públicas, ya sea Gobierno ya sean Ayuntamientos, y ese es el campo de mejora que las Administraciones Públicas tienen. Y también donde nosotros, como Parlamentarios y Parlamentarias, en nuestra labor legislativa tendre-

mos que tomar iniciativas legislativas, entiendo, al respecto para responder de estas demandas o de estas quejas de los ciudadanos. Estoy recordando el tema de la RIS, de declararla inembargable, y esto nació de informes propios del Defensor del Pueblo.

No tengo más que coincidir con la despedida que pone usted hoy en el papel que nos ha entregado. Creo que tenemos que cambiar la manera de relacionarnos con los ciudadanos; como Administraciones Públicas, tenemos que ser más transparentes. La ley de transparencia está ahí y no se ha desarrollado nada desde el año 2012, y la ley de transparencia va en esa línea, en que la Administración es propiedad del ciudadano y que la información es propiedad del ciudadano, y así es como tenemos que entender las Administraciones. Y yo creo que el cambio es difícil, pero ese camino lo tenemos que andar. Así que, en esa línea, nosotros también estamos absolutamente de acuerdo.

Y coincido también con la portavoz de Podemos en que tenemos que seguir potenciando la institución. El Partido Socialista estaría de acuerdo en que la Defensoría del Pueblo tuviera más competencias, y así lo hemos trasladado en más de una ocasión, pero le tengo que decir otra cosa, que si realmente le damos la importancia que la institución tiene, me parece que no es de recibo que esta institución lleve dos años en situación de interinidad, por lo tanto, es otra de las tareas que tenemos como Parlamento. Muchas gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Aznárez Igarza): Muchas gracias, señora Chivite. Tiene la palabra la Agrupación de Parlamentarios Forales del Partido Popular.

SR, GARCÍA JIMÉNEZ: Muchas gracias, señora Presidenta. Buenos días, señorías. Muchísimas gracias, señor Enériz, por su comparecencia. Yo creo que siempre es interesante conocer cuáles son las quejas de los navarros, así como las reflexiones que nos ha podido hacer.

Ya saben cuál es la opinión del Partido Popular en dicha materia, con respecto a esta institución. No voy a entrar a ese debate ahora mismo. Es una institución que está, que la tenemos, con lo cual sí que creo conveniente recordar que el Defensor del Pueblo debe alejarse de cualquier posicionamiento político, con lo cual espero que siga en esa misma línea.

Toca ahora analizar en profundidad las quinientas y pico páginas del informe, así que en ello estamos. Haremos la valoración al respecto cuando toque. Muchas gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Aznárez Igarza): Muchísimas gracias también a usted. Es el turno ahora de la Agrupación de Parlamentarios Forales de Izquierda-Ezkerra.

SR. NUIN MORENO: Muchas gracias, señora Presidenta. Nosotros, más allá de que, efectivamente, tengamos el debate en el Pleno sobre el informe que ha presentado el Defensor, ya adelantamos una valoración positiva del trabajo desarrollado, del informe presentado. Creemos que acredita que el trabajo de la institución responde al objeto de la misma, y con un alto grado, además, de implicación y de eficacia. Por lo tanto, adelantamos esto, y creemos que de aquí sí que podemos concluir que la institución del Defensor del Pueblo de Navarra es una institución útil para la ciudadanía, útil para la sociedad navarra y útil también para el Parlamento de Navarra, y en la medida en que las Administraciones Públicas pasen a esa nueva cultura que reclamaba al final de su intervención el propio Defensor, pues también debieran verlo el conjunto de Administraciones como una institución que es útil para las propias Administraciones y para el funcionamiento de las Administraciones Públicas.

Nosotros, desde luego, compartimos lo de reclamar esa nueva cultura de las Administraciones Públicas, creemos que es una reflexión necesaria, atinada y que hay que abordarla, y algunos elementos de la exposición que hoy hemos escuchado y el informe lo acreditan absolutamente. Voy a poner dos ejemplos. El tema de la inembargabilidad de la renta de inclusión social. ¿Qué sucede cuando una Administración Pública ve que un ciudadano o ciudadana tiene una deuda con ella y decreta automáticamente un embargo sin comprobar de dónde procede ese dinero, esa renta o ese efectivo que tiene en una cuenta bancaria un ciudadano? Entonces, claro, actúa automáticamente sin hacer la verificación necesaria y provocando un daño, además, sobre personas en una situación social y personal muy extrema y muy vulnerable. Esto demuestra que no está actuando con la cultura administrativa, la cultura política, la cultura social que se requiere. Es evidente que esto es un ejemplo de cuando se reclama esa nueva cultura, creo que es un ejemplo evidente.

Otro de libro que también se ha mencionado, y, además, lo ha dicho el Defensor, es que se deniega o se dificulta el acceso a la información pública con cualquier justificación. ¿Qué nos demuestra esto? Que muchas veces las Administraciones ven al ciudadano o ciudadana como un elemento si no hostil, molesto; entonces, a quitárselo de encima. Y eso lleva a denegar información, a dificultar, etcétera, cuando hay derecho al acceso a la información, como se ha dicho.

Eso pone de manifiesto la imperiosa necesidad de abordar este debate sobre el funcionamiento de la Administración y esa nueva cultura, y lo decimos desde una formación política absolutamente defensora de la necesidad de las Administraciones

Públicas y de lo público, como construcción institucional o política del interés general y de la democracia y lo que se acuerde en una democracia en una sociedad. Por lo tanto, desde esa posición, creemos que esto es absolutamente necesario.

Nos ha llamado la atención la Administración Pública destinataria de las quejas. Casi un 70 por ciento –el 69 por ciento– de las 2.742 quejas presentadas tenían como destinataria a la Administración Local y un 24,4 por ciento a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, el Gobierno de Navarra y sus organismos. Llama la atención, y nos gustaría que profundizara un poco en si esto se concentra en algunas entidades locales o Administraciones Locales concretas o es general en el conjunto de Ayuntamientos o Administraciones Locales, si es una situación que, en fin, podemos dar por normal, porque la Administración de la Comunidad Foral de Navarra presta servicios y desarrolla funciones muy amplias, muy importantes y, en principio, cabría esperar más quejas, en su caso, si hay razón para ello sobre los mismos y no esa concentración sobre la Administración. Simplemente nos ha llamado la atención, quizá no tenga nada especial detrás, pero nosotros queremos profundizar un poco en esos datos y en esos números.

Nada más. Por nuestra parte, valoramos positivamente el trabajo, creemos que es una institución que se creó para desarrollar unas funciones que la experiencia del día a día y el trabajo desarrollado acreditan que hacía falta, el entramado institucional de la Comunidad Foral de Navarra, y analizaremos y valoraremos más en profundidad desde esta valoración general el contenido del informe en el Pleno correspondiente cuando lo debatamos más en profundidad. Nada más y gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Aznárez Igarza): Muchas gracias, señor Nuin. Le corresponde un turno de respuesta al Defensor del Pueblo, señor Enériz Olaechea.

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Enériz Olaechea): Muchísimas gracias. Señorías, muchas gracias por sus palabras de agradecimiento y de reconocimiento al trabajo que hace la institución. Efectivamente, yo creo que ha habido muchas cosas en las que podemos estar de acuerdo. Desde luego, no tenga ningún temor nadie, no va a ser una institución que sirva a intereses partidistas ni que se deje influenciar por unos en contra de otros, ya nos conocemos, son muchos años, estas instituciones ganan su reconocimiento y su autoridad en la medida en que defiendan su objetividad y su imparcialidad, si no, acaban arruinadas. Esto hay que tenerlo claro.

Efectivamente, es un documento para leer, tiene toda la razón, señor Esparza. Es un documento para ir subrayando, sacando cosas, porque hay muchas ideas. No acepta; hombre, pues aquí se podría hacer algo en este sentido, se podrían proponer este tipo de cosas, se podrían buscar soluciones, igual hablando con los propios interesados, con la propia Administración, por supuesto, con la institución, para darles ideas. Yo suelo decir que nosotros somos una fuente de ideas, inagotable en el sentido de la fuente, nosotros nos agotamos, lógicamente, pero ponemos ideas a su servicio para cualquier cosa, solo para que las conozcan y las valoren, como propuestas de mejora de servicios públicos, no tengan ninguna duda, ni cauces formales ni petición previa ni gaitas, nos tienen a su entera disposición para cualquier cosa que ustedes consideren que puede mejorar los servicios públicos o que puede ampliar los derechos de los ciudadanos, con la relación que consideren más adecuada, porque esa es la misión. Además, es un instrumento, es un órgano y es el delegado de los Parlamentarios para los derechos humanos, o sea que en ese sentido para todo lo que consideren que pueda servirles.

Efectivamente, los informes permiten conocer lo que piden los ciudadanos, pero sobre todo les permite participar. Yo creo que el Defensor del Pueblo, cuando se presenta una queja y oye a los ciudadanos, tiene muchas facetas: está viendo a una persona enfadada que se desahoga, una persona a la que oye con otra perspectiva, ya no es el tío que le va a decir que no, es alguien que va a ver qué le dice, que le habla en toda la extensión de los términos. Nosotros, cuando tenemos que decirle a alguien que no porque no tiene razón, porque tampoco vamos a atar a quien vemos que no tiene razón diciéndole: sigue, sigue, gástate el dinero; no, le decimos: mira, es mejor que dejes esto, hasta aquí has llegado, has peleado honradamente, pero déjalo; se lo decimos con un cariño inmenso porque él sigue pensando que tiene razón, y eso nadie se lo va a quitar. Pero también es un instrumento de participación activa. La gente va a ver qué le cuentas de cómo hace la Administración esto o cómo deja de hacerlo. Por lo tanto, yo creo que tiene muchos valores en ese sentido.

Decía el señor Martínez que qué temas son… Yo diría tres. Hay uno fundamental, que es el de oír. La queja fundamental es en la misma forma, oír por parte de la Administración. Yo creo que la Administración, como decíamos, va a mucha velocidad, ya ha prejuzgado que este no tiene razón y cuando lo recibe va con el prejuicio de que le tiene que decir que no y se lo dice. Pero se lo dice muchas veces de una forma muy brutal y muy directa, y eso hay que mejorarlo. Hay que mejorar el canal de interrelación, que sea un canal de igualdad, no de yo estoy aquí y tú estás ahí abajo porque eres súbdito. La palabra súbdito, que cada día tiene más connotaciones, porque a mí me recuerda

más a eso, quiere decir el que está bajo el dicho, tú estás bajo lo que yo te diga, en cambio, el ciudadano es el que tiene el derecho. La cualidad del derecho no es el derecho a pedir, es que te reconozcan el derecho. No hay ningún mérito en tener derechos, el mérito está en quien te lo reconoce y te facilita su ejercicio, y esa es la Administración. Esa es la batalla. ¿Derecho? Aquí todo el mundo tiene derecho a todo, porque contra el vicio de pedir, la virtud de no dar, pero esa no es la relación, la relación tiene que ser: yo tengo derecho al acceso al expediente y usted tiene que partir de ahí, yo tengo derecho a que se protejan mis datos personales y usted tiene que partir de ahí. ¿Por qué? Porque usted está partiendo de que sí, de que tengo derecho, pero abrir su caso concreto, cómo le digo que no, y ese es el cambio cultural importante. Es el primero.

El segundo, igual me meto en un terreno resbaladizo y me voy a salir rápidamente, es el de la convivencia. Yo creo que en Navarra tenemos un reto de convivencia, esta es mi idea, y mientras no consideremos que Navarra es un espacio de convivencia común de todos y de igualdad de proyectos y de legitimidad de valores –no estoy hablando de valores políticos, estoy hablando de igualdad de valores en todas las manifestaciones– habrá muchísimas quejas, miles de quejas sobre la legislación de memoria histórica, sobre la Ciudadela, quejas sobre euskera que tienen derecho, pero que no se reconocen y otras quejas similares, y todo eso solo se supera viendo a Navarra como un espacio de convivencia e intentando que todos convivamos y que estemos lo más felices y contentos posible y que comamos perdices. Eso hay que reconocérselo a todos, tenemos que hacerlo entre todos. Es tarea muy difícil.

El tercer aspecto es lo que llamo Estado social. Fíjese en que primero he dicho el democrático, la audiencia, la participación; el segundo, la convivencia; y el tercero, todo lo que son aspectos del Estado social. ¿Y en dónde se produce?, ¿cuál es la mayor inquietud y la mayor preocupación de la gente? La sanidad, que hay que defender no como lema electoral, sino como un modelo de igualdad para todos y universal, y, en segundo lugar, todos los aspectos de bienestar social, con la renta básica, y la vivienda. Además, hay que contar una cosa, cuando yo cuento por ahí a los demás lo que hacemos en Navarra se quedan con la boca abierta, o sea, no piensen que nuestro nivel es muy bajo. Nuestro nivel es muy alto, lo que pasa es que hay que mejorarlo, y en esas estamos, porque mucha gente se queda por el camino y hay que intentar llegar a todos. No vale resolver el problema de mil si hemos dejado a cien fuera. Nuestros retos son esos, esa es Navarra, la que no debe dejar nunca a cien fuera porque normalmente en casi todo ha dejado a mil dentro. Entonces, hay que ir mejorando esos servicios.

No sé si he contestado, pero para mí esos son los grandes…

Me preguntaba también sobre crear otra institución. Bueno, lo de crear otra institución siempre tiene un problema y una ventaja. ¿Problema? La duplicidad. Y si es un órgano de gobierno les van a acusar de parcialidad. Una institución que no tenga, que esté fuera de, no va a tener esos inconvenientes. ¿Por qué? Porque, tarde o temprano, esa institución le va a dar leña al Gobierno en algún tema, y si no lo hace es que no está haciendo bien su función, sea el Gobierno que sea, le va a tener que decir siempre algo que tal vez el Gobierno no lo vea o que lo considere de otra manera. Y, en segundo lugar, también tiene ventajas: que refuerza los mecanismos cuando los ciudadanos tienen mayores mecanismos. Fíjense, en Navarra tenemos el Tribunal Administrativo de Navarra, que no lo tiene nadie, y eso es una garantía de derechos. Habrá gente que diga: vamos a quitarlo porque cuesta dinero. Bueno, pero está funcionando muy bien y reconoce derechos, está al servicio del ciudadano. Es decir, crear otra institución tiene grandes ventajas, también tiene sus inconvenientes, y eso es la opción política y la necesidad de cada momento.

Señor Araiz, tiene razón, yo cuando digo por todo y de todo, me refiero a las materias, no hablo en términos que puedan ser molestos para el ciudadano, no digo: el ciudadano se queja de todo. ¿Qué materias hay? Todas. ¿Por qué? Porque es una comunidad viva. A mí el número de quejas, lo de la comparativa de quejas entre instituciones no me gusta nunca, y, además, muchas veces se utiliza malévolamente para decir que el Defensor del Pueblo tramita veinticinco mil y los demás Defensores tramitan no sé cuántas pocas mil, y en Navarra qué pocas quejitas hay, y eso te puede llevar a entrar en el desvarío de inflar las quejas. Pero en lo que son las quejas de Navarra, independientemente de las de este año, de las dos mil y pico, en lo que son años ordinarios, duplicamos el número de quejas por ciudadanos de la media nacional. La institución que más quejas recibe de sus ciudadanos es el Defensor del Pueblo de Navarra, por porcentaje de cada mil habitantes. El Defensor del Pueblo recibe veinticinco mil quejas para cuarenta y cinco millones, aquí estamos, en términos medios y hablando de expedientes, en mil expedientes, por no hablar de quejas, porque hay quejas que se reúnen en un expediente y a correr, para seiscientas mil personas. O sea, estamos en un porcentaje muchísimo mayor. Luego el navarro es más activo que la media nacional. Y eso es bueno, porque quiere participar. Por eso me refería a que hay quejas de todo y por todo, en ese sentido de la viveza.

¿Las quejas? Internet ha cambiado esto. Además, Internet es un medio muy ágil. Lo puedo complicar todo lo que quiera para el ciudadano, con pedirle la firma electrónica avanzada y el certificado se me caen las quejas por vía electrónica a tres, porque eso no lo tiene nadie, no lo entiende nadie, además, se lo tienen que dar a uno en la oficina, luego se vuelve loco el pobre para plantearlo. Sin embargo, si lo haces con Internet en un sistema normal y comprobando luego con una simple llamada si efectivamente eso va en serio, hay alguien ahí o pidiendo algunos datos, el sistema es muy ágil. Entonces, la queja por Internet ha aumentado. Es muy cómoda. El único inconveniente que le veo es que muchas veces es la queja del cabreo del momento. El ciudadano se ha cabreado y te manda un correo y aquello, vamos, echa sapos y culebras por todos los lados. Pero también está esa viveza de la queja. Y la oficina es el contacto personal. No hay institución nacional o de ningún lado que lo permita. Aquí, en Navarra, nos conocemos todos, todo el mundo te viene a la oficina, habla en persona, te expone el problema, se está un ratazo, le recoges los papeles, los documentos, le haces las fotocopias, te enteras de todo, le puedes explicar, le has explicado todo. El grado de conocimiento de derechos y de derecho de la gente, como comprenderán, es bajísimo. La gente no sabe de derecho. ¿Un auto judicial?, ¿la Volkswagen? ¿Qué es eso? O sea, hay que hacer esa labor de interpretación y de acercamiento de la Administración y de sus términos también al ciudadano.

El grado de aceptación por las Administraciones en el año 2014 ha sido para que acabe yo con tratamiento psicológico o terapia de animación. Ha sido bajísimo. No puedo decir más, muy bajo. ¿Por qué? Se han instalado dos ideas en la Administración. Una: como no vincula, ya está. Como no vincula, no le tengo que hacer caso. ¿Es vinculante? No. Ah, pues entonces… No me deprimo ¿eh? Si ustedes hacen el mismo estudio con las resoluciones del Parlamento, verán que estamos –voy a ser generoso– parejos. Alguno está menos parejo que otro, pero, bueno, quiero decir que es el mundillo este. Y el segundo aspecto, como no es vinculante, es lo de mantenella y no enmendalla. Esto es propio de nuestra Administración. Yo no he visto Administración que más mantenella por no enmendalla y que, como mucho, te diga: ya lo corregiré la próxima vez pero ahora no, para acto seguido no sé si lo hace. Esto es muy de nuestra cultura de la Administración, más de la Administración foral que de la Administración Local. Y dentro de la Administración Local es curioso: el comportamiento de las Administraciones grandes, Pamplona y Tudela, es muy parecido al de la Administración foral. Hay departamentos y departamentos, ojo, tampoco se puede generalizar, si generalizo mucho sería injusto, pero las Administraciones que mejor funcionan y que más cercanas son a los ciudadanos son las Administraciones medias, curiosamente, la de Tafalla, la de Murchante, la de Cascante, yo qué sé, porque tienen un grado de actuación y tienen a su vez muy pocos medios. Y las que tienen muchísimos problemas son las pequeñas, que quieren y no pueden. Y de los concejos ni hablamos. Al concejo yo creo que habría que darle un tratamiento simbólico y anecdótico, pero eso ni es Administración ni, como dicen en Andalucía, es "na". Es un órgano simbólico, cariñoso, pero su grado de resolución de problemas es bajísimo. Con los concejos me estoy refiriendo, lógicamente, al 90 por ciento de los concejos, que son los pequeñitos; tienen la facilidad de dar participación a la vida vecinal, pero de cara a resolver un problema lo tienen muy difícil, muy poquito, en grados muy bajos, en algunos casos bajísimos. En temas de responsabilidad patrimonial, no se reconoce la responsabilidad patrimonial por distintas Administraciones, he visto una que la ha reconocido, el Ayuntamiento de Barañáin, que la tengo enmarcada, porque es la primera que he visto en años.

En cuanto a lo de que se deniegue información o se retrase, he tenido muy pocos casos, y la verdad es que no sabía ni qué hacer, porque es delito, está considerado delito que una autoridad deniegue información al Defensor del Pueblo. Yo no voy a tramitar nada como delito, no sé si cometo el delito de no tramitarlo como delito, pero lo soporto, y si tengo que ir a algún sitio, ya me llevarán ustedes tabaco, pero yo no voy a llevar a nadie a la vía fiscal ni a la vía penal por esto. Sí que creo en la vía danesa, que es pedir la dimisión de ese señor por no estar capacitado para el mando. Y ya está, me quedo tan ancho y lo digo así de claro. O sea, una autoridad que no sabe que tiene la obligación de mandar al Defensor del Pueblo los expedientes no está capacitada. Estoy dispuesto a que me diga que tarda o que es muy complejo o que la estructura está haciéndose, ahora, como comprenderán, con el cambio de Gobierno hay Ayuntamientos nuevos y hay que tener una santa paciencia en el tiempo porque los equipos son nuevos y hay que explicarlos, pero una vez en desarrollo no; hay que ser serio. Y, desde luego, aparecerá en los informes.

Sigo con la señora Pérez. Yo no me atrevo a pedir más recursos para la institución ni ampliación de funciones en estos momentos. Cuando esté más despejada la situación será el momento de valorarlo. Plantea muchos problemas, este es un larguísimo debate de si se debe potenciar o no se debe potenciar el Defensor del Pueblo. En estos años lo he intentado y no lo he logrado. Creo que falta en la Administración –cuando hablo de Administración hablo de la Administración como niveles internos– esa sensibilidad y ese deseo, porque es una institución de control muy molesta, muy incisiva. Cuando se planteó el Defensor del Menor

decían: pero, bueno, aquí va a entrar un tío a ver qué hacemos con todos los casos del menor, quita, quita, que haga lo que hace ahora o lo que sea; darle más funciones o funciones de carácter más vinculante, no, eso es inconstitucional, no se puede; o vamos a reconocerle legitimación para que pueda impugnar determinadas decisiones que puedan vulnerar derechos de forma grave, no, eso ya está en otros órganos, y, además, siempre lo puede hacer el ciudadano. Es decir, siempre hay respuesta para que la institución se quede como lo que es. Entonces, ¿cuál es la virtud de la institución del Defensor del Pueblo en estos momentos? Ser lo que es. Es lo que es la ley, y nada menos. Entonces, ya tiene mecanismos para investigar situaciones, saber lo que ocurre, ver irregularidades, ver situaciones de todo tipo.

¿Las actuaciones de oficio? Bueno, la nuestra es una institución muy limitada, y con el volumen de quejas tan alto que hay en Navarra nos cuidamos muy mucho de hacer actuaciones de oficio porque muchas veces para cuando vamos a hacerla ya ha llegado la queja, o sea, nos gana la queja. Muchas de las quejas son las que se ven en la prensa, nos enteramos de que van a poner la queja por la prensa, entonces dices: voy a hacer una actuación, pero para cuando la haces ya está superado. Muchas actuaciones de oficio las hacemos respecto a deficiencias que puedan ser del Estado, que también son muy discutibles, muy opinables. Entonces, lo que tiene de bueno la queja es que te pone las pilas y ahí taca-taca-taca, a por la situación.

En cuanto al grado de satisfacción con la Administración, ya he dicho que ha sido un año muy malo. También he respondido o he intentado responder a lo que planteaba el Ministerio Fiscal.

En cuanto al asentamiento de la institución, yo creo que sí, que es una institución asentada. Su gran virtud es la agilidad, la rapidez para poder informar al ciudadano que plantea propuestas como la que se ha comentado, la inembargabilidad. Los servicios de mediación hipotecaria también los planteamos nosotros y se recogieron, cosa que ahora todo el mundo reconoce que funciona. Fueron propuestas que hicimos en su momento.

En lo de más competencias, soy un firme partidario, pero hay que estudiarlo detenidamente. Ojo, porque nos vamos a encontrar con el rechazo del andamiaje administrativo, que no va a querer. Pero aquí y en todos los lados; entonces, hay que mirarlo.

Al señor García le diré que, efectivamente, la postura del partido es conocida, yo creo que no hay nada que comentar, y lo que he comentado, esta es una institución alejada de esas guerras partidistas en todos los sentidos.

Al señor Nuin quiero agradecerle también sus palabras. Efectivamente, es una institución útil, pero tiene que ser útil para los ciudadanos. A mí lo que me preocupa es sobre todo que sea útil para los ciudadanos, porque los ciudadanos creen que es una institución de arbitraje, una especie de juez que les va a resolver su asunto, van con unas expectativas muy altas y se encuentran luego con que, por cómo está diseñada la institución por la ley, no es eso, es otra cosa. Tiene un nombre muy bonito, Defensor del Pueblo, pero es vinculante, pensada, como mucho, para sugerir cambios profuturo, y en los casos concretos, el grado de aceptación por la idiosincrasia de nuestra Administración es relativamente bajo. Aun y todo, se consiguen muchas cosas. El grado de eficacia, que lo tenemos muy medido, es alto, ojo, en comparación con otras cosas. O sea, a nadie se le ocurriría suprimir los recursos de amparo en el Tribunal Constitucional, mejor que no vean ustedes los porcentajes de recursos de amparo que se estiman, mejor que no lo vean. O sea que en cuanto uno estudia el funcionamiento de las instituciones se queda un poco triste en ese sentido, piensa que todo es el 50 por ciento, el 60, el 70; no, no, los porcentajes son muy bajitos. Y la vía judicial es una vía muy limitada. La vía judicial en España es muy formalista, muy procesalista, muy de interpretaciones restrictivas de la ley, porque está enjuiciando los actos de la Administración. Esto tiene otras ventajas, aquí se busca la justicia material y la mejora del funcionamiento de la Administración, y, en la medida de lo posible, que le revisen al ciudadano el caso y a ver si a la tercera consigues que tenga éxito su pretensión o que se entienda mejor, pero es difícil. Y la sensación que he tenido es que en algunos momentos ha sido una institución molesta, incisiva, pelmaza. No hay como preguntarles a mis propios compañeros funcionarios de la Administración qué opinan del Defensor del Pueblo y te lo dicen rápida y claramente en los dos primeros segundos. Ya se pueden imaginar la respuesta.

Me preguntaba por el 70 por ciento del año 2014. El problema de manejar las estadísticas de las quejas y de todo es que te puede salir un año distinto de otro, otro distinto de otro y otro distinto de otro. El 70 por ciento es el Ayuntamiento de Pamplona, la queja de la memoria histórica, que nos rompió todas las estadísticas, y, claro, podíamos haber dicho una queja. Hay instituciones que cuentan quejas hasta las de los ciudadanos, yo suelo decir que es imposible comparar qué hacemos los distintos Defensores porque cada uno le llama una cosa distinta, hay gente que cuenta como quejas las personas que están detrás, en ese caso nosotros podríamos decir que tuvimos hasta cuarenta mil el año pasado. Hay gente que no distingue entre quejas y consultas; nosotros podríamos decir que tendríamos entre dos mil y tres mil.

Hay gente que llama consulta a "buenos días, ¿cómo va mi expediente?" Nosotros no llamamos consulta a eso, eso no es consulta, la consulta es sobre el derecho, sobre el problema tuyo, es decir, que lo de las estadísticas hace que bailen estos datos. Y para mí el más homologable son las investigaciones. Nosotros hacemos del orden de seiscientas, ha habido años en que hemos hecho cuatrocientas y quinientas, y yo, por ejemplo, he visto en algún informe de la Defensora del Pueblo que hace cuatrocientas. Es decir, las quejas se examinan en la institución fundamentalmente y con los datos que aporta el ciudadano. Es otra forma de enfocar. Me decía que sería más cómodo para la Administración si lo hiciera como la Defensora del Pueblo. Pues sí, muchísimo más, sería menos molesto, o sea, menos pelma.

Nada más. Les agradezco a todos su atención y su interés. Muchísimas gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Aznárez Igarza): Muchas gracias a usted. Solamente por alusiones, yo vivo en un concejo, como bien sabe usted, que me ha atendido en alguna ocasión, y la solución es el auzolan; desde lo comunal, el auzolan.

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Enériz Olaechea): Tomo nota.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Aznárez Igarza): Muchas gracias al señor Defensor del Pueblo, y, cómo no, al señor Sarasíbar, a la señora Monreal y a todos ustedes. Se levanta la sesión.

(Se levanta la sesión a las 11 horas y 26 minutos).

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