DIARIO DE SESIONES

DEL

PARLAMENTO DE NAVARRA

IX Legislatura | Pamplona, 22 de abril de 2016 | NÚM. 6

COMISIÓN DE RÉGIMEN FORAL

PRESIDENCIA DEL ILMO. SR. D. PATXI LEUZA GARCÍA

SESIÓN CELEBRADA EL DÍA 22 DE ABRIL DE 2016

ORDEN DEL DÍA

— Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el Informe Anual de esa Institución correspondiente al año 2015.

SUMARIO

Comienza la sesión a las 12 horas y 3 minutos.

Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el Informe Anual de esa Institución correspondiente al año 2015.

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

En el turno de intervenciones de los grupos parlamentarios y de las agrupaciones de parlamentarios forales toman la palabra los señores Esparza Abaurrea (GP Unión del Pueblo Navarro), Martínez Urionabarrenetxea (GP Geroa Bai), Araiz Flamarique (GP EH Bildu Nafarroa) y Couso Chamarro (GP Podemos-Ahal Dugu), la señora Jurío Macaya (GP Partido Socialista de Navarra) y el señor Nuin Moreno (APF de Izquierda-Ezkerra), a quienes contesta el Defensor del Pueblo de Navarra (Pág. 8).

Se levanta la sesión a las 13 horas y 44 minutos.

(Comienza la sesión a las 12 horas y 3 minutos).

Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el Informe Anual de esa Institución correspondiente al año 2015 (1).

SR. PRESIDENTE (Sr. Leuza García): Señoras y señores Parlamentarios, buenos días. Eguerdi on. La Presidencia, de acuerdo con la Mesa y previa audiencia de la Junta de Portavoces, y a tenor de lo establecido en el Reglamento del Parlamento, ha resuelto convocar esta sesión de la Comisión de Régimen Foral con un único punto en el orden del día y con arreglo al siguiente: "Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el Informe Anual de esa institución correspondiente al año 2015".

Damos la bienvenida al señor Javier Enériz y también a Carlos Sarasíbar y a la señora Inés Monreal, asesora de la Institución. Bienvenidos a los tres. Señor Enériz, sin más preámbulos, tiene usted la palabra por el tiempo que estime oportuno.

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Enériz Olaechea): Muchas gracias, señor Presidente. Señorías, buenos días. Eskerrik asko, lehendakari jauna. Jaun-andreok, egun on denoi.

Como todos los años, es un honor comparecer ante la Comisión de Régimen Foral y poder presentarles lo que es el informe de la actividad del año 2015. Les suelo entregar un resumen para facilitarles el seguimiento de los datos, profusos, que solemos dar.

El informe cumple con lo que dice la ley, recoge los contenidos y los principales datos. Quiero señalar que en el año 2015 la institución realizó 2.791 actuaciones, contando lo que solemos contar.

El número de quejas presentadas fueron 1.546. Es el segundo año en número de quejas. Han caído las quejas respecto al año anterior, pero, sin embargo, sigue siendo el segundo año en número de quejas. Eso ha dado lugar a tramitar 972 expedientes, porque no siempre cada queja es un expediente. Muchas veces se acumulan quejas y se tramitan en un único expediente.

En consultas también es un año típico. Hay 1.193 consultas atendidas. Se han gestionado 31 actuaciones de oficio, pero se han realizado 30. Había una que todavía quedaba pendiente. Se presentaron 6 propuestas de mejora, que nos presentan los ciudadanos para aspectos que se podrían mejorar en la legislación o en los servicios públicos. Se gestionaron 13 porque había 7 pendientes. Hubo 5 comparecencias en el Parlamento y 3 informes, uno de ellos elaborado a petición del Parlamento y 2 a iniciativa propia.

Según los cálculos que solemos hacer, a la Institución se han dirigido 7.933 personas. No solemos contar las firmas que nos mandan a través de las plataformas change.org, porque, si no, se dispararía. Hay una de 108.000 firmas, sobre la exposición de Azkona en el Monumento a los Caídos. Ahí hubo 108.000 y esas no se cuentan. Sin contar todo eso, se elevan a 7.933 personas, casi 8.000.

Las investigaciones son para mí el dato más importante. Uno puede recibir un millón de quejas

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

y hacer una investigación, y puede recibir veinte quejas y hacer veinte investigaciones. La investigación es el acto de control, es cuando nos dirigimos a las Administraciones para ver qué es lo que se ha hecho. Se han hecho 652 investigaciones, un dato muy parecido a lo que hacemos otros años, y esto ha dado lugar a que dictemos 396 resoluciones después de haber visto las materias, lo que había detrás, y esto contiene 338 recomendaciones, que es cuando vemos que puede haber habido ahí una actuación negligente o irregular, una mala práctica –vamos a ser piadosos– de la Administración. Eso da lugar a recomendaciones, y estas han sido 338. Los recordatorios de deberes legales son también una mala práctica, pero ya con incumplimiento de la ley. Y sugerencias es cuando hacemos una función de sugerir, de intentar acercar posiciones o de decir a la Administración: mira, esto que has hecho es legal, pero también podías haber hecho esto otro y haber conciliado con los intereses de los ciudadanos una labor más positiva. Y luego están las mediaciones, cuando nos dirigimos a la Administración para intentar ver si se puede arreglar el problema de alguna manera, porque son problemas que están bien planteados por la Administración, pero que muchas veces admiten otro tipo de soluciones, que pueden ayudar a resolver los problemas. Ese es el resultado de estas actuaciones.

Y ahora entro en las quejas. Voy a dar un orden descendente, de mayor a menor, de las once materias. Hay un cuadradito en la página tres y verán que tiene dos columnas, son el número absoluto de quejas y los expedientes a que dan lugar.

El mayor número de quejas son de euskera, que representa el 39,46 por ciento. Esto obedece a que quinientas y pico quejas se presentaron por los habitantes de la zona de Etxarri Aranatz y sus alrededores porque el centro de salud de Etxarri Aranatz tiene una plantilla muy reducida de vascoparlantes para atender a la población vascoparlante. Entonces, como es zona de lenguaje cooficial, pedían que la atención se hiciera también en euskera. Ese es el mayor número de quejas. El número de expedientes en euskera ya ven que se reduce a diecinueve, que es un 2,35 por ciento.

En tráfico hay 188 quejas. Yo creo que se acordarán del problema que había con los examinadores de tráfico. En Pamplona había una plantilla de diez, se redujo a cinco porque no se iban cubriendo las plazas, uno se puso de baja, se quedó en cuatro, y el resultado es que había una cola de casi dos mil personas para examinarse. Aquello hacía que para cuando te tocaba el examen había pasado tanto tiempo que se te había olvidado lo que te habían enseñado. Aumentaban los suspensos, se originaba una tensión y un malestar terrible, y esto originó este volumen alto de quejas. Otras quejas de tráfico son multas, cuestiones de grúa, etcétera.

El tercer área por número de quejas es el acceso a un empleo público, que es el número uno en expedientes, porque probablemente ahí es, en estos momentos, donde mayor demanda hay por todo lo relacionado con el acceso a un puesto de trabajo, la mayoría no son fijos, son temporales y, sin embargo, originan muchas quejas porque la gente está muy sensible y quiere trabajar en la Administración en las condiciones que se establecen, y ahí se originan muchos roces y problemas. Si haces una oposición, hay quejas sobre las preguntas; si haces gestión de temporales, hay quejas sobre por qué ha llamado usted a ese que está por debajo de mí y no me ha llamado usted a mí antes, o por qué cuando me ha llamado y no estaba yo, no me ha vuelto a llamar. O sea, hay muchos problemas de gestión de contratación, sobre todo, en Educación y en Sanidad. También en otros puestos, pero lo principal se centra ahí.

Y luego está el área de bienestar social. Ya ven que en quejas supone el 4,79 por ciento, pero, sin embargo, el porcentaje de expedientes es el 9,14 por ciento. Para mí son las dos principales, como se puede ver en el número de expedientes. Y en bienestar social ha ido cambiando el tipo de queja. Antes era fundamentalmente la Renta de Inclusión Social y su negativa. Ahora ha bajado ese tipo de quejas de la Renta de Inclusión Social, porque se gestiona más rápido, se gestiona mejor, se atiende antes, pero, sin embargo, ha aparecido un tipo mayor de quejas, que son las relacionadas con menores: padres, madres, situaciones de desamparo, disconformidades con la actuación del Departamento cuando acuerda el desamparo y te quita al crío. Por las razones que sean o porque no le has dado la debida atención, eso ha originado muchos problemas. También en determinados centros hemos visto algunas deficiencias y les hemos dicho que hay que mejorar lo que es la atención a los menores, etcétera.

Otro tipo de quejas que también está aquí, en bienestar social, son las relacionadas con las residencias de mayores. También aumentan las quejas en residencias de mayores. Va aumentando la sensibilidad no solo por los aspectos económicos, que hemos visto una subida excesiva de las tarifas, se ha ido casi a cubrir precios –no voy a decir enteramente reales–, pero sí que se han cambiado los criterios de subvención del pago de parte de esos precios, y se ha hecho con efecto retroactivo, y eso ha creado bastante malestar en la gente, porque ha visto que se disparaba en algunos casos excesivamente las tarifas que estaban pagando por cuidar a sus padres, a sus parientes.

Como ya he dicho, se ha notado que ha habido mayor presupuesto, más dinero y que ha habido mayor actuación, sobre todo, a través de esas ayu-

das de emergencia social. Y eso ha ayudado a paliar en gran parte los problemas de muchas de las personas que tenían problemas de atención.

El siguiente grupo es función pública. Aquí hablamos de cuando se queja el funcionario. En acceso a un empleo público se queja el ciudadano de la calle, que quiere acceder a trabajar, pero en función pública es el funcionario o el personal que ya es fijo quien se está quejando de la situación, de que no se le reconocen retribuciones, de que no se le reconocen licencias, permisos o vacaciones o le computan las vacaciones en Educación de otra forma o lo que sea. Hay ahí toda una gran variedad de casos.

En Educación hay quejas de todo, sobre todo con las admisiones. Siempre que llegan las prematriculaciones hay problemas, sobre todo, la gente que se queda fuera, que se queda en segundo o en tercer puesto y no va al centro que había elegido.

En medio ambiente la materia principal de queja, sin perjuicio de otras, es el ruido, el ruido de las bajeras y de la hostelería, aunque también hay quejas por ruido de fábricas, pero esas son las dos fuentes emisoras. Ya han visto que los Ayuntamientos van dictando ordenanzas para regular las bajeras, a ver cómo funcionan, no funcionan en todos los sitios correctamente, porque uno puede hacer la mejor ordenanza pero, si luego los chavales siguen con sus actitudes, el bollo sigue igual, no se arregla. O sea, muchas veces no es problema de papel sino de hablar con ellos. En hostelería también hay un número elevado de quejas, porque una de las actividades económicas que más se ha puesto en vigor en estos tiempos ha sido la hostelería y la Ley del tabaco ha hecho que la gente salga a fumar fuera, etcétera. Se han disparado los ruidos.

En sanidad hay quejas de todo, pero fundamentalmente están las listas de espera en consultas y en atención quirúrgica, en traumatología y en oftalmología. No es lo mismo las consultas que las quirúrgicas. Si uno mira las consultas, las de dermatología son muy elevadas y, sin embargo, las operaciones en dermatología son poquísimas. Sin embargo, hay un número elevado de quejas en consultas. ¿Qué indica eso? Que se mira mucho las pecas, por decirlo de alguna forma, a ver si se tiene algún tipo de tumor, y, sin embargo, los resultados, gracias a Dios, no son alarmantes y no dan lugar a operación. Quiero decir que no es lo mismo la gestión de las listas de consulta que la gestión de las listas quirúrgicas, y ahí se nota la preocupación de la gente por la atención.

También en sanidad están todos los temas de responsabilidad patrimonial sanitaria, lo mismo que en general en la responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas, donde el criterio establecido es una mala práctica, es no reconocer casi nunca la responsabilidad patrimonial. La Administración es irresponsable en términos jurídicos, no tiene responsabilidad. ¿Y cuál es la solución de los ciudadanos? Pues que tienen que ir a los tribunales, con todo lo que ello supone, y me da la impresión que muchas veces el resultado es fatal, porque, por lo que ves en las noticias, el palo económico a la Administración en algunos casos es escandaloso, es de unas cifras muy elevadas, que de otra forma igual se podían haber rebajado. Es decir, notamos que la responsabilidad de la Administración también en sanidad no atiende, no existe ese procedimiento. Existe formalmente pero realmente no se atiende debidamente.

En sanidad también están las típicas quejas de disconformidad con la atención sanitaria prestada al paciente. Este es un tema mucho más difícil, porque es muy opinable y exige una investigación de qué hechos han ocurrido y de ver si, efectivamente, ha habido algún tipo de negligencia médica, que muchas veces desde el punto de vista del ciudadano se entiende de una forma, pero desde el punto de vista de la atención médica es más complicado. Ahí está la famosa teoría, la *lex artis*, de que no se trata de curar, sino de atender lo mejor que se pueda al ciudadano, y eso hace que las opciones sean distintas.

En hacienda también existen muchas quejas sobre todo en lo que son las gestiones de los impuestos, y la mayoritaria es con la Declaración del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas, pero también con determinadas actuaciones de embargos o de interpretaciones que en algunos casos son excesivamente rígidas o duras.

En urbanismo hay casos de poca actividad en materia de disciplina urbanística, de disconformidad con la ordenación o de dificultades de largos procesos para la autorización o para la obtención de la licencia que permita a la gente realizar la actividad que quiere: una edificación, su vivienda, etcétera.

En vivienda también hay quejas. Ha cambiado mucho el tipo de quejas de vivienda y actualmente se centran fundamentalmente en las de ayudas al alquiler. También hay algún caso de ayudas a la compra. Es llamativo, por ejemplo, un caso en el que se reconoce una ayuda a varias personas para la compra de vivienda, pero el beneficiario real es el promotor. El promotor quiebra y al final la ayuda se la piden al ciudadano. Con lo cual dice el ciudadano: pero si yo no he visto un euro aquí y tengo que devolver lo que se ha llevado el otro. Entonces ahí se produce una situación de desigualdad que hemos puesto de manifiesto.

Podría ir desarrollando toda y cada una de las áreas, pero en aras de la agilidad, voy a saltar, sin

perjuicio de que luego me pregunten ustedes, por supuesto, todo aquello que quieran.

Desde un punto de vista cualitativo, ¿qué vemos? Pues que hay Administraciones, que incumplen la normativa aplicable sin ningún tipo de problema. ¿En qué casos, por ejemplo, son más sangrantes? En embargos de la Renta de Inclusión Social. La Renta de Inclusión Social es inembargable, pero, sin embargo, en la práctica hay Administraciones que la embargan y tenemos que estar todo el día persiguiéndolas para recordárselo y que devuelvan la Renta de Inclusión Social.

En procedimientos sancionadores de tráfico hay casos en que casi no es la sanción de plano de milagro, sin garantías y sin seguridad. O supuestos como el de la grúa, que de esto podemos hablar todos, de que te llevan el coche porque se te ha pasado el tiempo y te lo lleva la grúa, y te sale, entre la grúa, la multa y todo, y dices: pero ¡qué habré hecho yo, Dios mío!, ¿habré matado a alguien o solo se me ha pasado el plazo en la zona naranja?

Otros procedimientos de responsabilidad patrimonial, que ya he dicho que con carácter general existe esa práctica sistemática de no estimar casi nada.

Otras Administraciones. Esto se da mucho, es un poco la batalla que tenemos muchas veces. Nos encontramos situaciones personales, familiares, urgentes y excepcionales, ante las que se es incapaz de dar una respuesta. Y el argumento siempre es: es que yo tengo que aplicar la ley igual para todos y tengo que dar a todos el mismo trato y, si no lo hago así, incurro en prevaricación. Hombre, la justicia es dar a cada uno el trato que se merece en la situación que se merece, y eso lo permite la ley, lo ha permitido siempre y lo permitirá en el futuro, incluso tienes la posibilidad de aprobar órdenes forales para casos y situaciones excepcionales, como son, por ejemplo, las ayudas de emergencia social, ese es un caso paradigmático que permite precisamente romper: no puedo dar la Renta de Inclusión Social a muchísimas personas, pero arbitro una ayuda para situaciones de emergencia que pueda atender. Es decir, la Administración puede actuar ante situaciones familiares, personales, urgentes y excepcionales. Esto de establecer un régimen industrial y el que no cabe que se queda fuera es tan injusto como cualquier otro tipo de injusticia. Y las Administraciones tienen que saber dar ese tipo de respuestas. Muchas veces es el amparo en eso de la igualdad de todos ante la ley, la uniformidad de todos ante la ley, y el si lo hago, cometo prevaricación. Pocos casos he visto yo de prevaricación por este tipo de supuestos, por no decir ninguno, que es una excusa para no resolver.

Otros casos. El amparo en la normativa cuando ves que esa normativa produce unos resultados injustos a los particulares. La negativa de devolver precios públicos en caso de anulación de matrículas en centros educativos cuando ni siquiera ha empezado el curso. La doble tasa de basuras que se gira a una persona que vive y tiene la actividad profesional en su domicilio. La repercusión del Impuesto de Plusvalías, que ya he contado aquí alguna vez.

Otros casos. Las Administraciones Públicas que no atienden el derecho de los ciudadanos a la buena administración y que no informan, no orientan, no resuelven las solicitudes, en muchos casos solo la resuelven cuando se lo dices y ya ha pasado mucho tiempo, la falta de un trato respetuoso y cortés del funcionario en la ventanilla, la negativa a facilitar la información solicitada. Da igual que sea pública que sea del interesado, la cosa es ni derecho de acceso a la libre información ni nuevas directivas ni nuevas leyes ni gaitas. Nada. Seguimos muchas veces con casos de negar la información porque ese es el tipo de rutina.

En muchos casos abrimos una investigación de las quejas y nos dicen: como el asunto está en el Tribunal Administrativo, ha interpuesto recurso, pues yo no le informo a usted. Pero, oiga, si esto es un derecho del ciudadano, es el ciudadano el que elige si va al Tribunal Administrativo de Navarra o al Defensor del Pueblo o a los dos. Usted no puede excluir una vía por otra en perjuicio de los ciudadanos.

También vemos situaciones que afectan a las personas más vulnerables, que son las que menos posibilidades tienen de defenderse. Los menores en situación de desprotección, una vez que están bajo el amparo de la entidad que sea, sus derechos son cero. Es ordeno, obedezco y mando, y en algunos casos ves que incluso llama por teléfono la familia y alguien está oyendo la conversación para que no pueda contarle a la familia nada. Estoy contando cosas reales, no me estoy inventando absolutamente nada. Son situaciones que hemos detectado y visto, regímenes pretendidamente disciplinarios sin ningún tipo de cobertura legal.

En personas mayores internadas solemos hacer visitas para ver que se garantizan al menos los derechos básicos y elementales. Al menos hasta el momento el nivel es bueno en ese sentido.

Administraciones, que no hacen una valoración individualizada de los hechos y circunstancias, o que actúan de manera desproporcionada.

Incremento de tarifas de residencias. Se elevaron las tarifas de las residencias de forma unilateral, de oficio, y, en cambio, las ayudas sociales se bajaron de manera unilateral y de oficio, sin haber cambiado las circunstancias personales. El único

cambio era la normativa, pero no habían cambiado las circunstancias de la persona para nada, había aumentado el coste y se había bajado la subvención. Pero, ¿qué había cambiado? La normativa. ¿Había cambiado algo de la persona? No. Incluso eran cambios, en muchos casos, retroactivos.

La retirada de la grúa municipal también es muchas veces un caso de actuación desproporcionada, o el cobro excesivo de tarifas a comerciantes por utilizar el dominio público de las zonas de estacionamiento limitado.

O aquellas situaciones –y con esto acabo esta relación cualitativa– en las que se aprecia una pasividad o incapacidad de las Administraciones para resolver el problema de los ruidos que sufren los ciudadanos en sus domicilios. Este tema lo vamos a tratar los Defensores del Pueblo en las jornadas que con carácter único se harán en septiembre, precisamente en el Parlamento de Navarra, para hacer algún tipo de recomendación en ese sentido y también que se proteja la inviolabilidad del domicilio.

¿Administraciones Públicas destinatarias de la queja? En su mayor parte la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, en menor medida las entidades locales y también la Administración del Estado, que es un 15 por ciento. La primera es 65, el 15 y el 15.

Hemos hecho treinta actuaciones de oficio. En materia de Bienestar Social hemos hecho una inspección a un Centro de Observación y Acogida, un COA. Hemos pedido, también en materia de Bienestar Social, que se suprimiera el requisito de la residencia legal de la Ley de Renta de Inclusión Social, porque nos suscitó muchísimas dudas que eso tuviera encaje con la Ley de Extranjería. La Ley de Extranjería dice que las ayudas sociales básicas se tienen que dar a los extranjeros en igualdad de condiciones que a los españoles, al margen de la situación legal en la que se encuentren, porque para eso son básicas, y la Renta Básica es la más básica de las ayudas sociales básicas. O la petición de modificación del concepto legal de familia numerosa, que está perjudicando a varias familias numerosas.

En materia de Sanidad hicimos también una actuación sobre la atención a niños con daño cerebral adquirido, otra sobre el tratamiento a los enfermos de hepatitis C, que ahí se actuó bien por parte de la Administración sanitaria, despejando todas aquellas dudas que planteó en un primer momento la aplicación de la estrategia sanitaria del Ministerio o la aplicación de una estrategia propia de Navarra. Y fue la aplicación de una estrategia sanitaria propia de Navarra la que permitió avanzar el tratamiento a los enfermos navarros. Otra sobre urgencias hospitalarias y otra sobre el copago farmacéutico.

En materia de Justicia, se han hecho algunas actuaciones. El desamparo institucional que denuncian las familias ante la muerte violenta de un menor. Otra relativa a la demora de la realización de una prueba pericial balística también relacionada con la muerte de otro menor. Y otra por una posible vulneración de derechos constitucionales o falta de coherencia entre la normativa estatal y la comunitaria en la consideración de las resoluciones judiciales penales, ahí nos dirigimos a la Defensora del Pueblo para que revisara bien este asunto y planteara, en su caso, las iniciativas que fueran necesarias.

Ha habido otras tres actuaciones en materia de Medio Ambiente: aves rapaces, incumplimiento de la normativa comunitaria de ruidos o la declaración del monte Ezkaba como espacio natural protegido. Y hay otra sobre la modificación del impuesto de circulación para vehículos de personas con discapacidad, porque la norma es absolutamente obsoleta. Habla de minusválidos, está pensando en los coches de los años ochenta. Hay que renovar absolutamente esta normativa.

También hay otra actuación sobre discriminación de las librerías respecto a las editoriales en la compra de libros por los centros educativos, que casi ponía en riesgo que las librerías pudieran vender los libros de los colegios, porque las editoriales tenían un régimen mucho más ventajoso, incluso favorecido desde la propia Administración.

Sobre la supresión del servicio de asistencia sanitaria de los montepíos a los funcionarios públicos para que se estudiara ese alcance, pedimos al Parlamento que pidiera un informe al Consejo de Navarra, y fue muy bien, porque eso permitió aclarar de una forma legal cuál era el alcance de la disposición que se había metido, porque había muchas dudas, incluso el asunto ha ido al Contencioso Administrativo.

La prolongación de la jubilación forzosa a los funcionarios. Ya saben ustedes que una de las medidas para reducir el déficit es hacer que los funcionarios se jubilen a los 65 años. Esto solo pasa en Navarra. En el Estado esto no se está aplicando. Entonces, habría que darle una vuelta. Yo creía que los derechos y las obligaciones esenciales de los funcionarios que están reconocidos en la legislación básica estatal son aplicables a los funcionarios de Navarra. Entonces, a esto de la jubilación forzosa a los 65 años hay que darle una vuelta, no solo por cuestiones jurídicas, sino también por reconocimiento a esa tarea. Hay gente que quiere seguir trabajando. Y la razón es exclusivamente económica. Entonces, habría que darle una vuelta.

La admisión indebida de providencias de apremio por la Hacienda Tributaria. La máquina que

manda las providencias de apremio se volvió loca y empezó a mandar providencias de apremio a gente que había liquidado ya los impuestos, con el consiguiente susto.

La negativa a devolver el importe de matriculación en el Conservatorio Superior de Música. El mal estado de las aceras y medianas en un barrio de Pamplona.

El peligro de los encharcamientos de agua en el túnel de Larrakaitz, en Sunbilla –el señor Zarraluqui se acordará de este caso–, donde se formaban balsas y se arregló.

El arrepentimiento de dos personas que cumplen condena en centros penitenciarios. Ya ven que aquí toca de todo, de lo más diverso.

La exigencia del inventario en el usufructo legal de fidelidad que tiene la normativa navarra, que hemos mandado a la ponencia que se ha formado para la revisión del Fuero Nuevo.

Las dificultades para ejercer el derecho a voto por correo tanto en situaciones particulares como, sobre todo, el voto rogado, que prácticamente ha hecho que desaparezca el voto. El voto por correo extranjero es ya una cosa absolutamente minoritaria y ridícula. O sea, es tomarle el pelo a la gente decirle que tiene derecho al voto cuando tiene que ir al Consulado, volver del Consulado, ir a no sé dónde… Tiene que recorrer no sé cuántas millas y jugarse el tipo.

Rotulaciones viarias de calles de Pamplona únicamente en castellano. Se estaban cambiando carteles y apreciamos que eran solo carteles en castellano, y le dijimos al Ayuntamiento que los cambiara.

La gratuidad de los teléfonos. Hay gente que sigue llamando al 091 y al 092, que ya no son gratuitos. En cambio, es gratuito el 112. Entonces, o se hace la campaña a favor del 112 para recordarles que es gratuito o se hacen gratuitos también el 091 y el 092. Pero este régimen dual le lleva a sorpresas a la gente, que llama por ayudar a alguien y luego ve que le han cobrado una pasta.

El Plan Estatal de Vivienda 2009-2012, que no era de aplicación en Navarra y se hizo una actuación por parte del Ministerio. Lo comprobamos.

También la situación de la infancia y la adolescencia desde el punto de vista del cumplimiento de la Ley de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia.

Y con motivo de todas estas actuaciones de oficio, formulamos 36 recomendaciones, 24 sugerencias, 7 sugerencias normativas para cambiar la ley y un recordatorio de deberes legales.

En lo que respecta a propuestas ciudadanas, ya he dicho que recibimos seis. Es el año que menos hemos recibido. Yo creo que esto igual es porque hay más fomento de la participación o porque tampoco funciona bien el sistema. No lo sé. Esto de averiguar las causas por las cuales cambian las cosas es absolutamente opinabilísimo. O sea, que no hay ningún rigor científico. Pero es el año en que hemos recibido menos número de propuestas, desde que pusimos en marcha el servicio en el año 2008 –creo recordar–, hemos tramitado más de 287, que es un número elevado, muchas de ellas de modificación legislativa, de petición de que se cambien las leyes.

¿Qué nos han pedido este año? Que se modifiquen las condiciones de acceso a las ayudas para la rehabilitación de viviendas, que se baje la aportación de los propietarios de bajeras en las obras del conjunto de la comunidad de vecinos. Esto implica la modificación de la Ley de Propiedad Horizontal, y es un largo camino. Además, es un tema muy planteado desde hace años. El de las bajeras carga con todas las obras, tiene que arreglar el ascensor –que normalmente es el ejemplo–, pero no usa el ascensor nunca y tiene que cargar con todo ello.

El desgrave del coste de las guarderías cuando ambos progenitores trabajan y no se tiene ayuda ni acceso a la conciliación familiar y laboral.

El restablecimiento de la ayuda por maternidad para mujeres con hijos menores de tres años, cuando realicen una actividad por cuenta ajena o propia. Ya saben que había una ayuda y desapareció.

La exención a las personas con discapacidad del pago de precios públicos en expedición de títulos y derechos en la enseñanza universitaria. Y la adaptación de exámenes en la UNED al tipo de limitaciones para los alumnos con discapacidad.

Ha habido 1.193 consultas. Lo bueno que tienen las consultas es que te da otro mapa y tiene la ventaja de un conocimiento más directo del caso. No es el escrito. Es el conocimiento directo de la persona, estás con él y ves su angustia.

Curiosamente, las primeras consultas fueron sobre Bienestar Social y aquí sí que las primeras fueron sobre menores, también sobre la Renta de Inclusión Social con el cambio de la nueva ley. Se acuerdan que cambió la ley en febrero. Pues la gente venía a ver qué situación le correspondía ahora. El ingreso y condiciones de estancia en residencias para personas mayores.

En Sanidad, las consultas o las listas de espera o cuestiones sobre el desacuerdo con la asistencia sanitaria dispensada.

En Hacienda, se formulan muchísimas consultas tanto de tributos forales como locales.

Y otras materias, que en muchos casos cambian el orden: en Educación, Urbanismo, derecho a una respuesta, acceso a la información, etcétera.

En relación con los informes monográficos, se hicieron dos a iniciativa propia: uno, que expuse aquí sobre el sujeto pasivo del incremento del valor de los terrenos, el Impuesto de plusvalías que ya recordarán; y, otro, sobre la protección de datos de carácter personal en los ficheros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Este es más amplio, pero fundamentalmente ahí se da una queja, que es el que aparezcas en los datos policiales. Los antecedentes judiciales tienen un efecto, pero es que aquí son los antecedentes policiales. Aunque se haya archivado el caso judicialmente y hayas quedado absuelto, la policía te anota en su registro y ese dato no se borra de los datos policiales. Últimamente se está cambiando, yo creo que ya vamos poniendo de manifiesto la situación, pero hasta ahora en la mayoría de los casos no se borraba. Y hay mucha gente que luego, sobre todo, para obtener la nacionalidad, se encuentra con el antecedente policial y tiene que acabar en el Supremo, cuando el Supremo ya ha dicho veinticinco mil veces que ese dato no vale, pero se le hace toda esta larga carga y sufrimiento por haber metido un dato policial de algo que el juez ha dicho que no está probado y que no ha habido absolutamente nada y que ha quedado registrado. Entonces, hicimos ese informe y, de paso, algunas otras cuestiones.

También hicimos un informe a iniciativa de la Junta de Portavoces, de finales de la legislatura anterior, sobre el sistema de protección de servicios sociales a la infancia y a la adolescencia, en el que poníamos de manifiesto la necesidad de coordinar el Servicio de Atención Primaria con el servicio del Gobierno de Navarra, de tal manera que se conocieran todos los datos por todos los que intervienen en la atención de los niños. Porque se daba muchas veces la situación de que el Servicio de Atención Primaria detectaba una situación, la trasladaba al Gobierno de Navarra y el Gobierno de Navarra luego no informaba, y el Servicio de Atención Primaria volvía a encontrarse al cabo del tiempo otra vez al niño en la calle y no sabía qué había pasado. Muchas veces había problemas de coordinación y comunicación. Yo creo que aquello hoy está mejor encauzado o, al menos, ya no se detectan aquellas situaciones.

Otros contenidos. El informe menciona aquellas entidades que consideramos menos colaboradoras. Se citan cinco Ayuntamientos: Azagra, Burlada, Cabanillas y Los Arcos, y luego el concejo de Murugarren. No son muchas. Las citamos porque hay que citarlas, porque tienen que mejorar. En términos docentes, suspenso: a ver si usted mejora y lo hace mejor la próxima vez. Esto no quiere decir que todas funcionen perfectamente. También tenemos una colección larga de Ayuntamientos a los que hay que mandar un montón de requerimientos para que contesten y nos cuestan dolor y tardanza. Y luego está el anexo de la liquidación del presupuesto.

Todo lo que les he contado –no sé si atropelladamente– es un poco el resumen del informe.

Eskerrik asko denei zuen arretagatik y me pongo a su disposición para lo que consideren oportuno. Eskerrik asko.

SR. PRESIDENTE (Sr. Leuza García): Muchas gracias, señor Enériz. Gracias por su presentación y por todos los datos que nos ha dado. A continuación empezamos una ronda de portavoces. En primer lugar, tiene la palabra el representante de Unión del Pueblo Navarro. Señor Esparza, cuando quiera. Tiene diez minutos.

SR. ESPARZA ABAURREA: Muchas gracias. Me va a sobrar tiempo. En primer lugar, quiero dar la bienvenida al Defensor y a su equipo.

Antes de comenzar, por lo que hemos visto en prensa, creo que hubiera sido prudente, ya que el Defensor del Pueblo es un órgano que emana de este Parlamento, que antes de presentar este informe a la propia Presidenta del Gobierno se hubiera trasladado a esta Cámara, a los grupos parlamentarios. Esto es únicamente una anécdota, pero quiero ponerla encima de la mesa.

Después de ver el informe a mí me surgen algunas cuestiones, porque no sé exactamente por qué se detallan estos números de esta manera. Se viene a decir que la principal queja tiene que ver con el euskera, pero de las 610 quejas que tienen que ver con el euskera, 592 son la misma queja. Es decir, había unas personas, en este caso en Etxarri Aranatz, que querían que en los servicios de salud se les atendiera en esa lengua. Con lo cual, al final, si la contamos como una, las quejas se quedan en diecinueve. Es verdad que hay 592 que han firmado la misma, pero las quejas serían diecinueve.

Y si vamos a tráfico, de 188 quejas 146 también tienen el mismo motivo, entonces las de tráfico son 43. Con lo cual, creo que la foto tiene otra realidad.

Del mismo modo, se habla de la exposición. Obviamente, la de la exposición es la más numerosa de todas las quejas que ha habido en Navarra, en mucho tiempo además, con 108.000 firmas, y, sin embargo, se contabiliza como una.

Entiendo que se hace así porque tiene alguna motivación, pero me parece que no refleja, por lo menos con la exactitud que creo que debiera reflejar, cuáles son las áreas que más preocupan al conjunto de los ciudadanos. Porque la cuenta que me sale a mí es que, al final, en euskera hay 19 quejas en Navarra y en tráfico hay 43. Si en el acceso a un empleo público tenemos 82, no sé cuántas de ellas se repiten o no. Habría que tratar a todas por igual. Me da la sensación de que, si no, queda des-

proporcionado, porque creo que no se ajusta a la realidad decir que el 40 por ciento de las quejas que se presentan tienen que ver con el enfado o el malestar de los ciudadanos en relación con el euskera. Eso creo que sería un titular que no se ajusta, como digo, para nada a la realidad.

A partir de aquí, y con la intención de aclararlo, a mí me parece interesante, en el punto cinco, cuando se habla de las propuestas de los ciudadanos para la mejora de los servicios públicos, saber cuál es el procedimiento que se realiza con esas propuestas. Es decir, saber si esas propuestas terminan o no en un Consejero, terminan en el área correspondiente del Gobierno, para que se haga un análisis y se responda a ese ciudadano que ha tenido la preocupación de trasladar una mejora desde el punto de vista de los servicios. Esa sería otra cuestión.

Y como nos vamos a ver en el Pleno, porque así lo marca la normativa, allí será donde fijemos una posición más sólida en relación con lo que dice el informe. Yo, en todo caso, quiero agradecer su trabajo y el de todo el equipo. Pero sí que esas cuestiones me parecen llamativas y me gustaría tener una respuesta. Muchas gracias.

SR. PRESIDENTE (Sr. Leuza García): Gracias a usted, señor Esparza. Continuamos con el Grupo Parlamentario Geroa Bai. Tiene la palabra el señor Martínez.

SR. MARTÍNEZ URIONABARRENETXEA: Egun on, Ararteko jauna eta baita bere taldea ere. Eta eskerrak eman nahi dizkizuet aurkeztu diguzuen lanarengatik.

[Buenos días, señor Defensor, y buenos días también a su equipo. Y quiero darles las gracias por el trabajo que nos acaban de presentar].

Nosotros también queremos agradecer su trabajo y el informe tan exhaustivo que nos han presentado, que realmente requiere de mucha dedicación y entrega para leerlo con detalle.

De la lectura del informe y de la presentación que ha hecho usted ahora, es evidente el trabajo que esta Oficina y que este Defensor realizan y, desde luego, por nuestra parte, en esa medida, el agradecimiento.

Es cierto en parte lo que dice el señor Esparza. Respecto a las 610 quejas presentadas en relación con el euskera, 592 son porque en Etxarri Aranatz no hay personal euskaldun que atienda a la población euskaldun de la localidad, se puede entender como una queja o como 592. Quizás es una queja, pero son 592 personas las que protestan. Y me imagino que lo hacen mediante un escrito. No creo que estas 592 personas fueran las que se personan en la Oficina del Defensor. En algún sitio también leí, aunque ahora no tengo aquí el dato, que tienen ustedes estudiadas y recogidas el número de personas que van a la Oficina, otras que hacen la queja o la sugerencia vía correo ordinario y otras vías Internet.

Es cierto que ha cambiado mucho el tipo de queja, protesta o sugerencia, con la aparición de las nuevas tecnologías, y ahora hay quienes piensan que pueden cargarse una exposición o quienes piensan que pueden hacer la revolución apretando un botón desde la comodidad de su aparato de internet en casa, en su despacho, en su oficina o tomando un pote. Yo creo que es verdad que eso es algo que se puede interpretar de formas distintas.

Yo quería hacerle dos o tres preguntas. Una de ellas: Es verdad que el 64 por ciento de las quejas van dirigidas a la Administración Foral, el 15 por ciento a Ayuntamientos y el 15 por ciento a la Administración del Estado, pero sí que me llamó la atención cuando lo leí que se mencionara como Ayuntamientos no colaboradores a los que les cuesta aceptar las recomendaciones del Defensor del Pueblo y se mencionaran en concreto a cinco: Azagra, Burlada, Cabanillas, Los Arcos y el concejo de Murugarren. Sí que quería preguntarle qué es lo que pasa en estas entidades; o sea, a qué cosas concretas se refieren cuando dicen que son Ayuntamientos no colaboradores.

Y luego quiero hacerle dos preguntas muy concretas. Una, que este año solo hay 6 propuestas ciudadanas, 287 en total y casi 1.200 consultas en la Oficina de Atención Ciudadana. Y esto me hace preguntarme sobre si no hay o si no podría haber o cómo ve usted la posible superposición entre la Oficina de Atención Ciudadana, donde se recogen estas propuestas, y la existencia de una Comisión de Peticiones en el Parlamento. No sé qué diferencias ve usted entre ellas, o si considera adecuado, me imagino que me va a decir que sí, la existencia de las dos: de la Oficina de Atención Ciudadana en el Defensor del Pueblo y la Comisión de Peticiones en el Parlamento.

Y, por último, quiero preguntarle si han notado ustedes diferencias –2015 fue un año electoral, cambió el Gobierno– entre la primera y la segunda mitad del año, si lo han analizado o estudiado. Gracias de verdad por todo el trabajo realizado.

SR. PRESIDENTE (Sr. Leuza García): Gracias, señor Martínez. Continuamos con el Grupo Parlamentario EH Bildu Nafarroa. Tiene la palabra el señor Araiz.

SR. ARAIZ FLAMARIQUE: Eskerrik asko, lehendakari jauna. Ongi etorri, Arartekoa eta bere taldekide guztiak. Egun on guztioi.

En primer lugar, yo creo que hay que felicitar al Defensor del Pueblo por la labor que viene desarrollando, porque nos ha remitido un informe al Parlamento que en el Boletín Oficial del Parla-

mento tiene 296 páginas. Para leer todo este informe no hace falta sangre, sudor y lágrimas, pero sí que hace falta un buen rato. Yo creo que es un informe lo suficientemente exhaustivo y, después de leerlo, yo creo que las cosas quedan bastante claras, se ve qué es lo que preocupa a la ciudadanía navarra, qué motivos le llevan a presentar estas quejas ante el Defensor del Pueblo y a valorar en alguna medida la institución como tal.

El hecho de que hay un volumen de quejas importante, aunque, efectivamente, coincido con usted en que lo importante son los expedientes gestionados y, además de esos expedientes gestionados, el número de investigaciones, que en total creo que son 652, de las cuales hay 607 quejas, lo que nos ha dicho de las de oficio y las propuestas de los ciudadanos, e incluso los informes. En todo caso, yo creo que es un volumen importante.

Yo creo que el resumen más claro es el que usted nos ha hecho en cuanto a las quejas desde el punto de vista cualitativo. Cuantitativamente están aquí. La lectura puede ser por quejas, puede ser por expedientes. Yo coincido en que es mejor por expedientes. Que haya cien mil personas o quinientas, al final la queja es una y es compartida. Será más o menos colectiva, pero lo importante es que exista esa queja. No es lo mismo presentar un escrito directamente a la Oficina del Defensor del Pueblo, con su nombre y apellidos y el formulario al efecto, que presentar una queja diciendo que hay 108.000 personas en una plataforma de internet, el change.org, que aquí lo mismo vale una firma de Puente Genil que alguien de Villava o alguien de Iruña que se queja por esa exposición. Yo creo que el valor de la queja, que se presenta en Etxarri Aranatz porque se está sufriendo el problema, es diferente que el del que está quejándose desde Jaén por una exposición que probablemente no conozca más que por los medios de comunicación y no sabe lo que pasa con esa exposición. Aunque dé la sensación de que esas 108.000 firmas, que se dice haber recogido en esta plataforma, puedan parecer el mayor problema que se haya planteado en volumen– pero no en firmas, porque no sé cuántas firmaron la queja–, me gustaría saber cuántas personas firmaron formalmente esta queja sobre la exposición autorizada por el Ayuntamiento de Pamplona a la que se hace referencia aquí.

Yo creo que se ha planteado por el portavoz de UPN una cuestión sobre el tema del euskera. Yo estuve leyendo las quejas y hay alguna curiosa. En la página catorce del informe hay dos quejas sobre centros púbicos en relación con la ratio de matriculación que hacía falta para abrir una línea en euskera y el ratio que hacía falta para que se abrieran clases de Religión. Hay gente que hasta se queja de eso: que para abrir una clase de Religión hace falta muy poca gente y para abrir una línea en euskera en modelo D hace falta muchísima más gente. Ese es un ejemplo.

Y si leyéramos las quejas de euskera, no son ninguna tontería. Después de todo lo que ha llovido en esta Comunidad desde el año 1986, que tenemos una ley del euskera o del vascuence –como más les guste–, que haya todavía planteamientos como los que se recogen en estas quejas, página 49 y siguientes del informe, yo creo que es para sonrojar a algunos, y para sonrojar a algunos Ayuntamientos en especial.

Hay una queja curiosa. Esta sí que es curiosa porque, como en esta Comunidad hay de todo, hay quien se queja de que se hiciera promoción de la campaña de odontología y de servicios para menores porque los folletos no eran bilingües, y hay una queja del Colegio de Odontólogos y Estomatólogos de Navarra con el hecho de que en los impresos que se han enviado del programa de atención dental infantil se indique si el odontólogo es vascoparlante o no. Hay quien se quejó, probablemente se atendió esa queja por el Departamento de Salud, y luego los odontólogos se quejaron porque se decía quiénes eran vascoparlantes o no. Yo creo que era una queja que estaba fundada en el sentido de que hay personas que prefieren llevar su hijo o hija a un odontólogo euskaldun por múltiples razones. En cualquier caso, no deja de ser curiosa también la existencia de estas quejas.

Hay algunas otras que yo creo que son interesantes, que usted las ha citado, en materia de incumplimientos. Desde luego, yo creo que todavía hay un número muy alto de recordatorios de cumplimiento de los deberes legales. De esas 396 resoluciones, ustedes incluyen todavía 86 recordatorios a diversas Administraciones, Gobierno y Administraciones Locales, y yo creo que algunas incluso se repiten de año en año. En esta misma legislatura tuvimos la oportunidad de ver el informe relativo al 2014 y yo creo que algunos Ayuntamientos se repiten. O sea, que hay Ayuntamientos reincidentes en cuanto al incumplimiento de sus deberes legales, ya no de las recomendaciones, de si es mejor hacer las cosas o interpretar la ley de una manera o de otra, sino lo que es un puro deber legal que debe cumplir cualquier Administración.

Y luego, en cuanto a los Ayuntamientos que, como decía el señor Martínez, no cumplen con sus deberes, que son pocos afortunadamente. Estamos hablando de cuatro Ayuntamientos y un concejo. De esos cinco casos hay tres que, a mi juicio, son más llamativos, que son a quienes de forma reiterada se les ha requerido la entrega de documentación y no la han entregado, no han colaborado. Aparte del tema penal, que ya nos comunicó en su día el Defensor del Pueblo, denunciar por no entregar la documentación no es la vía que prefiere, en todo caso lo único que queda es aparecer en esta

lista, que alguien de estos Ayuntamientos se ponga colorado porque aparece en la lista negra del Defensor del Pueblo. Yo creo que esa es la única consecuencia que tiene ese incumplimiento. Pero que todavía haya tres Ayuntamientos que se nieguen de forma reiterada a colaborar con la institución yo creo que en sí es llamativo, porque los otros dos casos creo que son de, una vez que se ha resuelto el problema, no haber comunicado cuál era el modo o la manera en que esa institución había dado cumplimiento a la recomendación del Defensor del Pueblo.

Y finalmente, quiero hacer una consideración que yo creo que es importante. Usted no se ha referido a la liquidación de presupuestos, pero está aquí, está en el informe, en las últimas dos páginas. Ha habido críticas en algunas ocasiones sobre para qué queremos al Defensor del Pueblo, si es o no necesario. Desde luego, se pueden hacer muchas cuentas. Yo no sé si ustedes tienen indicadores comparativos con otras instituciones similares, pero yo he hecho tres cuentas. Una, es la más barata, porque esta institución nos sale aproximadamente por un euro al año por habitante en Navarra. Más o menos, son 635.000 euros y 600.000 habitantes, así que sale a uno coma poco. Pero redondeando un euro. Si lo dividimos por el número de expedientes, nos sale a 653 euros por expediente tramitado. Y si lo dividimos por el número de investigaciones que ustedes han realizado en todo su conjunto, nos sale a 974 euros por investigación. Bajo nuestro punto de vista, entendemos que es un gasto que responde a una necesidad real, no estamos aquí hablando de que hay diez personas que utilizan esta institución, es una institución que tiene un histórico más o menos constante, aunque se haya producido esa situación de disminución de actividad en el ejercicio de 2015. Por lo tanto, teniendo en cuenta que tenía unos créditos iniciales de ochocientos y pico mil euros, que provienen del ejercicio de 2012 que se han ido prorrogando, en definitiva, yo creo que el gasto es prudente, es un gasto que está contenido a lo largo de todos estos años. Por lo tanto, como digo, que nos cueste un euro al año esta institución, yo creo que no es nada caro.

SR. PRESIDENTE (Sr. Leuza García): Gracias, señor Araiz. Continuamos con Podemos-Ahal Dugu. Tiene la palabra el señor Couso.

SR. COUSO CHAMARRO: Buenos días. Quiero agradecer la comparecencia del Defensor del Pueblo, sobre todo, por los dos trabajos que nos ha presentado esta semana y este resumen de la memoria que nos ha presentado y que nos va a servir muy bien de guía para seguir esa memoria anual que nos llegó la semana pasada, que, como han dicho mis compañeros anteriores, es bastante extensa. Yo, cuando la vi, pensaba que nos habían mandado los archivos directamente. No había visto nunca una memoria de ningún organismo tan extensa, pero es de agradecer, porque detrás hay un ejercicio de transparencia, de exponerlo todo con detalle.

También quiero agradecer el trabajo que ha realizado los últimos años, estos últimos también en funciones, y los que pueda tener por delante, porque no sé si hay mucha voluntad de cambiarle a usted. Es curioso que el Defensor del Pueblo de los navarros esté prisionero de los navarros. No sé si va a formular usted alguna queja ahora, cuando vaya a reunirse con otros Defensores del Pueblo, pero los navarros somos así.

Lo que denuncian las actuaciones de su institución es sobre todo, en nuestra opinión, que todas las oficinas que podamos tener en la Administración de atención al paciente, de atención al contribuyente, al consumidor, al alumno, no están funcionando bien, muchas veces porque no son independientes, porque funcionan como meros departamentos de esa Administración y, como dice usted, luego no resuelven. Si tuviéramos unas oficinas en los propios organismos públicos, en las propias Administraciones que funcionaran, pues, evidentemente, al Defensor del Pueblo, quitando los casos más extremos, no llegarían. Y lo deseable es que esta institución, aunque por un euro al año por ciudadano, la mantendríamos siempre como institución de vigilancia, pues lo deseable sería lo que les dijimos a los del Banco de Alimentos, que no hiciera falta, pero va a hacer falta.

Del contenido de lo que ha presentado usted, aquí tengo que llamar la atención, muy por encima porque habrá un Pleno en donde se entrará con más profundidad, en que la Administración no cumple con la legalidad. Alguno podría fijarse en que han bajado las quejas, pero a quienes queremos que cambien algunas cosas todavía nos duele que sea el segundo año que más denuncias se han presentado en la historia de la institución y que, además la Administración no resuelve, no informa, no atiende peticiones de información por escrito, a veces también actúa con poca flexibilidad y con poca comprensión ante situaciones de emergencia personal de ciudadanos, siempre dentro de la ley – eso ya se ha dicho– o a veces no, pero eso hay que mejorarlo.

Nos parecen importantes las acciones que han realizado de oficio, aunque ya en la anterior comparecencia –en la que yo tuve ocasión de estar– había una queja de que en conjunto, ante todo tipo de resoluciones e informes elaborados a consecuencia de las quejas de los ciudadanos, a la propia institución del Defensor del Pueblo se le hace poco caso en lo que ha determinado.

No me ha quedado claro qué gestión hace el Defensor del Pueblo de las propuestas ciudadanas, hasta dónde llegan. Es decir, analizar las que se consideran más razonables, pero luego qué practicidad tienen esas propuestas, si las tramita a algún sitio o no las tramita.

Yo creo que la jubilación forzosa a los 65 no es una medida solo económica, sino también es una medida política. Es cierto que hay mucha gente que quiere seguir trabajando, pero también es cierto que tenemos un programa, que hay mucha gente que quiere empezar a trabajar y no puede y que, en tanto no seamos capaces de buscar fórmulas de relevo generacional más progresivas, hay razones políticas para la jubilación forzosa a los 65, incluso hay quienes la anticiparíamos.

Nos llama la atención también un tema muy concreto, que es el registro de antecedentes policiales. Yo conozco el caso de una persona de la época del movimiento sindical, de la lucha antifranquista, de la época de la clandestinidad, en el año 1973, que fue detenida hace pocos años en unos incidentes precisamente en la puerta de este Parlamento, y al llegar a comisaría, que además era la comisaría de la Policía Foral, le dijeron: vaya, un viejo conocido por aquí. Sin haber tenido, desde 1973 hasta ese día, ningún otro antecedente policial, algo que él comentó porque le chocó: si yo solo he tenido esto, ¿cómo es que la Policía Foral, –cuando en 1973 prácticamente no existían las competencias que tiene ahora– puede tener esa información? Ya no es solo que no la debía tener como cuerpo, sino además, no se había borrado.

Y luego, para acabar, por no extender esto demasiado, ya que, como he dicho antes, se va a tratar en el Pleno, quiero comentar tres curiosidades. Una, más allá de la parte telemática, porque no he visto que haya una clasificación y no sé si se juzga importante, si se recogen las quejas de ciudadanos que no sean de Navarra, y si a la hora de hacer los informes se valora de dónde vienen las quejas, para ver su razonabilidad o ver si detrás hay una campaña.

Otra, si la gente se queja del Defensor del Pueblo y dónde se puede quejar del Defensor del Pueblo, si ha presentado algo y el Defensor del Pueblo no lo resuelve o no le atiende, si hay más canales para poder seguir esa reclamación.

Y un dato que llama la atención es que la juventud no se queja. Aparecen los últimos en el ranking de quejas. ¿Cómo valora esto el Defensor del Pueblo? Con la situación que tienen de falta de expectativas, de desempleabilidad, en lo educativo también los problemas que ha habido con la universidad, las tasas y todo esto, ¿cómo es que la juventud no se queja o se queja tan poco como viene aquí? ¿Cómo lo valora el Defensor del Pueblo? A lo mejor es que la juventud usa otras vías de queja, la movilización, etcétera. Pero llama la atención que quien menos se queje sea la juventud.

Yo, con estas tres cosas, lo dejaría ahí, a la espera de profundizar más el día del Pleno. Le agradezco de nuevo la explicación y la comparecencia. Muchas gracias.

SR. PRESIDENTE (Sr. Leuza García): Gracias, señor Couso. Continuamos con el Partido Socialista de Navarra. Tiene la palabra la señora Jurío.

SRA. JURÍO MACAYA: Gracias, señor Enériz, por haber comparecido y habernos dado esta explicación. Efectivamente, el informe que usted presentó es muy extenso y cuesta un rato grande leerlo, pese a que es muy interesante y nos puede de utilidad a lo largo de la legislatura para ver cuáles son las necesidades, aquellos verdaderos problemas de los ciudadanos por los que acuden a quejarse al Defensor del Pueblo.

Nosotros, respecto de la institución en sí, consideramos que es una institución de gran valor para nuestra Comunidad, que lleva dieciséis años de vigencia, lo que pone de manifiesto que está totalmente asentada y que goza de gran reconocimiento por parte de toda la ciudadanía.

Usted realiza un trabajo muy extenso, y lo demuestran tanto el número de quejas presentadas, las consultas, las investigaciones que realiza, los monográficos, las comparecencias y todo el trabajo que está usted realizando. Además, no solo por el número que se presenta, sino por el número que se resuelve, ya que cada año está resolviendo un 83 por ciento de las quejas admitidas.

Se pone de manifiesto que, además de ser una institución reconocida, es igualmente una institución conocida, porque son muchos los ciudadanos que acuden directamente a las oficinas del Defensor del Pueblo a presentar la denuncia presencialmente, es el mayor volumen, el 62 por ciento de las personas, por encima de las que presentan por Internet, que son el 29, lo que enlaza con lo dicho por el señor Couso, que nos establece el nivel generacional de la gente que se queja. Internet es utilizado por una franja de edad más baja y parece que es una franja de edad superior la que acude a la institución del Defensor del Pueblo.

En cuanto a las tablas que usted ha presentado, si entramos a leerlo en su medida, sabemos cuáles son las quejas por materias sobre las que más se ha quejado la gente, pero también creemos que el orden se puede dar, que las tablas se pueden presentar en cada momento como a cada uno le interese, y no sabemos, sin dudar para nada de su independencia, porque los datos están reflejados exactamente, si depende del Gobierno de turno cómo se presenta el orden de las tablas, que se pre-

senta primero y qué se presenta después, pese a que de la lectura se deduce claramente.

Ya le he dicho que las razones de las quejas responden a cuáles son las prioridades de los ciudadanos y a aquellas en las que nos tenemos que fijar. Y la primera, efectivamente, es el acceso al empleo público, que es una prioridad ahora mismo de la gente. Se ve la precariedad en otro tipo de empleo, la necesidad que tiene la gente de acceder a un empleo seguro, pese a las pocas convocatorias que ha habido. Y las quejas se dan en trabajos eventuales de la Administración Pública, es donde más quejas se presentan, con lo que se refleja también que hay mucha gente que quiere acceder a un empleo público porque igual no tiene posibilidades de acceder a otro tipo de empleo.

Las posibilidades de obtener ayudas pública para el acceso a una vivienda, en materia de Bienestar Social sobre la concesión de la RIS y en materia de dependencia.

También me choca que –considero que es un reflejo lo que usted ha puesto de manifiesto– haya más quejas respecto a la resolución que da la Administración en temas de menores, con lo que indica, no que se resuelva más, eso es un indicador, sino que también se está reclamando más, que es un avance de la sociedad. Hemos sido capaces de denunciar esas situaciones con respecto a nuestros hijos, qué está pasando, que obliga a una intervención mayor de la Administración y, por consiguiente, a una queja, pese a que la Administración tenía que funcionar correctamente.

Como en el tema de ayudas a los centros de mayores. Es un indicador también de la sociedad, que cada vez lleva más y esos mayores se encuentran en situación de desprotección.

Lo de siempre, las listas de espera en sanidad. Siempre ha habido problemas en la gestión, que se siguen sin solucionar.

En educación. Y luego, lo típico de la contaminación acústica, los ruidos de las bajeras o de los locales, de los bares.

En cuanto al destino, no sé si es que se quejan más contra la Administración Foral que contra los Ayuntamientos o contra la Administración del Estado, pero es la principal destinataria de las quejas. Si eso obedece a algo, si detecta que hay un peor funcionamiento o la gente se queja menos con respecto al funcionamiento de las entidades locales.

Durante todos los años en los diferentes informes que usted ha puesto de manifiesto nos sorprende el nivel de aceptación que tiene la Administración a sus recomendaciones. Dice que las recomendaciones muchas veces obedecen a mala praxis, que sigue habiendo esa mala praxis por parte de las Administraciones, sobre todo, en los supuestos de incumplimientos. Hay menos actuaciones suyas en supuesto de incumplimiento de normativa. Nos choca muchísimo también que se dé un incumplimiento de normativa por la Administración, que es la que realmente debe velar por ese cumplimiento. Además, solo se admiten un 52 por ciento de los casos, y de ese 52 por ciento, solo en un 65 por ciento se da la satisfacción total para el ciudadano que efectuó la reclamación ante usted.

En cuanto a las propuestas que hacen los ciudadanos para mejorar los servicios públicos, efectivamente, dice que solamente en un caso ha sido atendida por la Administración. Ha habido una disminución de esas propuestas, pese a que tramitaron siete del año anterior, del 2014. Y sí que nos lo ha explicado. Entonces, no sabemos si en ocasiones obedece a que no se puede hacer directamente por la Administración, porque no atiende esos requerimientos o porque es necesaria una modificación de otra normativa y, por lo tanto, no puede ser atendida directamente por la Administración.

Y nada más. Solo poner de manifiesto que los ciudadanos participan, proponen y se quejan. Lo cual viene a indicar la salud de nuestra Comunidad. Y, sin embargo, la Administración es la que siempre se sigue quedando atrás. Creemos que debe avanzar y, aparte de que avance al mismo nivel que el resto de la sociedad, creemos y debemos poner un punto en que sí es necesario muchas veces que las Administraciones, a pesar de existir una legislación que les obliga a cumplir, atiendan a razones particulares, sobre todo en aquellas situaciones de especial vulnerabilidad, y que sea transparente. Sobre todo que sea transparente, tanto en la aportación de datos al ciudadano y a quien tiene derecho a reclamarlos, que en este caso muchas veces ha sido a usted, y nos gustaría que la Administración cumpliera en ese sentido.

Y, sin más, reitero que pensamos que es una institución fundamental para nuestra Comunidad, agradezco el trabajo que viene realizando y le pido que lo siga haciendo, usted u otra persona, es necesario poner fin a la interinidad en la que ahora se encuentra, para que quien esté en el puesto siga desarrollando la labor con respaldo y la legitimidad que le otorga este Parlamento, dándole estabilidad y certeza en el desempeño de sus funciones. Sin más, muchas gracias.

SR. PRESIDENTE (Sr. Leuza García): Gracias, señora Jurío. Concluimos con el señor Nuin, por parte de la Agrupación de Parlamentarios Forales de Izquierda Unida. Tiene la palabra.

SR. NUIN MORENO: Muchas gracias, señor Presidente. Nosotros también queremos saludar al Presidente de la institución del Defensor del Pue-

blo y al resto del personal de la institución que le acompaña hoy en esta Comisión.

Valoramos positivamente el trabajo que refleja este informe, y también se lo agradecemos, porque, efectivamente, este extenso informe refleja que es una institución que trabaja, activa y que tiene una actitud de tensión activa en el desempeño de sus funciones. No solamente una actitud de cumplir con lo que establece la ley que crea esta institución, sino una actitud positiva, de trabajo activo, en la defensa, en definitiva, de la ciudadanía en sus derechos ante la Administración o ante las Administraciones Públicas.

Nosotros compartimos una reflexión general que surge siempre en estas comparecencias o en estos debates, y es la necesidad de que la Administración o las Administraciones Públicas se embarquen en un proceso continuo de mejora. Y para que eso exista, hace falta un cierto tensionamiento. Instituciones como esta, como la del Defensor del Pueblo, también pueden servir para eso. Que sepan las Administraciones Públicas que tienen que rendir cuentas, que tienen que responder ante la ciudadanía y que hay quien vela por eso, quien está vigilando, quien va a ser una herramienta para trasladar, canalizar y dar voz a las quejas, a los planteamientos y a las protestas incluso que desde la ciudadanía se trasladen ante actuaciones concretas de las Administraciones. Esto es necesario para que la Administración no se quede en una actitud meramente burocrática, sino que tenga una actitud de dar respuesta a las quejas concretas y de mejora real en su funcionamiento. Por lo tanto, por eso, por el trabajo que desarrolla y por esto, instituciones como esta las entendemos muy necesarias.

En relación con el contenido concreto del informe, ya se han planteado cuestiones en relación con la interpretación exacta de los datos que aquí se aportan. Hombre, sí que llama la atención que se decía que el mayor nivel de queja o de protesta que se ha alcanzado en Navarra tuvo relación con la exposición del señor Azkona, autorizada por el Ayuntamiento. Pero de estas 108.000 reclamaciones o protestas que hay aquí, no sé si dispone del dato el Defensor del Pueblo, pero me gustaría saber cuántas son de ciudadanos y ciudadanas navarras. Más que nada para situar esa cifra que parece tan espectacular en una dimensión más de interpretación correcta.

Por lo demás, efectivamente, el euskera, con la interpretación ajustada que hay que hacer de los datos, tráfico, también con una interpretación ajustada, que una misma queja tienen detrás muchas reclamaciones de un colectivo importante de ciudadanos, pero, si tenemos esto en cuenta, vemos también que lo que es la prestación de determinados servicios públicos fundamentales está también en la parte más alta del ranking de las quejas: educación y sanidad son, como no puede ser de otra manera, temas importantes de queja.

En cuanto a las Administraciones, es verdad que el Gobierno de Navarra aparece con un sesenta y tanto por ciento, pero nosotros creemos que también habría que matizarlo en el sentido de hacer una evaluación exacta de cuántos ciudadanos participan de una misma queja, y probablemente ahí los porcentajes pudieran ser algo más equilibrados. Lo digo por las Administraciones Locales y por los Ayuntamientos, que, sin duda, también recogen una parte importante de las quejas que se establecen y que se trasladan.

En definitiva –insisto–, agradezco el trabajo que hace la institución del Defensor del Pueblo de Navarra y, por nuestra parte también estamos con la voluntad de que se pueda salir de esta situación de interinidad en la que se encuentra el Defensor del Pueblo. Pero, si no somos capaces de hacerlo con la actual ley foral y en los términos de la elección que ahí se establece, habrá que valorar también si hay que cambiar el marco de elección que ahí se establece para que pueda haber una decisión. Lo digo porque todos decimos que no queremos prolongar esta situación de interinidad, pero lo cierto es que año a año se sigue prolongando. Nosotros por lo menos trasladamos nuestra disposición también a valorar, si es necesario, hacer un cambio en el marco legal de elección. Valorémoslo para salir de esta interinidad que, evidentemente, que se prolongue tanto tiempo no es positivo.

SR. PRESIDENTE (Sr. Leuza García): Muchas gracias, señor Nuin. Para terminar esta comparecencia, tiene la palabra el señor Enériz para contestar o aclarar cualquier cuestión dicha por los portavoces.

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Enériz Olaechea): Voy a intentar aclarar, a ver si no me olvido. Y, si no, ya saben que me tienen siempre a su disposición para responder en persona con los datos delante.

Ha empezado el señor Esparza. El informe se presentó oficialmente a la Presidenta del Parlamento el 18 de marzo, se hizo una entrega protocolaria a la Presidenta del Gobierno de Navarra el 18 de abril. Es decir, el informe está aquí desde el 18 de marzo. Lo que no sé luego qué trámites internos hay, hasta ahí no alcanzo. Pero primero se entrega siempre, desde el inicio de la vida de la institución, a la Presidenta del Parlamento, al mismo tiempo que el informe está entrando por el registro. Se pide hora para presentarlo y es siempre alrededor de marzo. Luego se hace una visita de tipo protocolario a la Presidenta del Gobierno, y se le explica y se le dan los datos, pero el Defensor entiende que su obligación es con el Parlamento, del que es

su delegado, y en concreto con su Presidenta y a través del registro simultáneamente.

Sobre la presentación de las quejas. Los Defensores del Pueblo llevamos no sé cuántos años intentando –yo creo que hemos caído hasta en debates absurdos– ponernos de acuerdo en un método común general establecido sobre cómo presentar las quejas, qué se entiende por queja, la diferencia entre queja como escrito del ciudadano que viene firmado, que es a lo que nosotros llamamos queja. Entonces, cien escritos de ciudadanos firmados son cien quejas, y un escrito firmado por cien ciudadanos es una queja. Los cien escritos firmados de los ciudadanos son cien quejas, pero es un expediente. Yo intento hablar siempre de expedientes con todos los Defensores. Les digo: que aquí no medimos por quejas. Entonces, ¿qué pasa? Que tengo la impresión de que en algunos sitios se intenta siempre inflar las cifras de las quejas porque es el dato relevante, y entonces todo el mundo presenta las quejas. Hay algunas instituciones que incluso llaman quejas a las personas que están detrás de las quejas. Entonces, yo podría decir que ha habido 7.933 quejas. Y si sumo las 108.000 de la plataforma change.org, puedo venir y decir que ha habido 115.933. No vale para nada todo esto. De verdad, entre nosotros, no sirve para nada. Yo pienso que no.

¿Qué quiero representar con eso? Que hay una foto de cosas que dicen los ciudadanos que, si las planteas en términos cuantitativos, te puede llevar por un sitio o por otro, y que da igual, ahí están, el problema te lo exponen y lo que tienes que hacer es intentar hablar con la Administración y decirle: ¿qué me dices de esto? Te contesta y le dices: bueno, yo, a la vista de esto, te recomiendo o te sugiero o te propongo… O no, considero que está todo correcto.

Yo soy el único raro de las instituciones que defiende el término investigación. A muchos de mis compañeros y colegas no les gusta hablar de investigación. Se les hace duro. Es un término que está en la ley, la ley habla de investigaciones, así de claro. Para mí la investigación es la labor directa de control. ¿Usted cuántas está mirando? Para que se vea que todos los conceptos están discutidos.

Otros le dan más importancia a las resoluciones. Me parece que la Defensora del Pueblo nacional hace solo 400 investigaciones y por ahí de resoluciones. El Defensor del Pueblo de Navarra hace más, es más pesado, más incisivo. Ahí interviene mucho el tipo de criterio que se quiera utilizar. Hay gente que le llama queja a las consultas y así dice que tiene más quejas.

¿De dónde viene todo esto? ¿De dónde viene la deriva? ¿Saben de dónde viene? Del informe CORA que presentó el Ministerio para decir que el Defensor del Pueblo nacional tiene tantas quejas como todos los Defensores del Pueblo autonómicos y que sobraban. Entonces, aquí empezó la guerra de las quejas. Nosotros utilizamos el mismo método desde hace años, desde siempre, no lo variamos por el informe CORA. Diferenciamos la queja en el sentido que les hemos dicho, diferenciamos el expediente, diferenciamos a las personas que están detrás. Le llamamos consulta a la consulta, le llamamos actuación de oficio a la actuación de oficio. Hay gente que llama también queja a la actuación de oficio, con lo cual la cuenta dos veces, como queja y como actuación de oficio. Y diferenciamos hasta las propuestas normativas, que somos la única Comunidad que hace propuestas de mejora. Entonces, utilizamos términos muy distintos y no nos ponemos de acuerdo. ¿Qué quiere decir? Que los datos numéricos son relativos. Hay gente que llama quejas hasta a las reuniones que tiene con asociaciones. Sé que se hace ese tipo de cosas.

Para nosotros lo importante es reflejar la realidad, que es la que sale. No entramos luego en la valoración de esa foto según le pueda convenir más a uno o a otro para la foto. Desde luego, nuestro criterio es objetivo. No intentamos decir que esto le va a beneficiar al Gobierno de UPN cuando estaba UPN, le va a beneficiar al Gobierno del cuatripartito cuando está el cuatripartito o beneficiaba al Gobierno de UPN-PSN. Eso no, porque es engañarnos todos. Reflejamos lo que sale, decimos a todos igual. Me da la sensación de que caemos a todos más o menos igual de mal o parecido, por lo que suscitamos los mismos odios. Entonces, en ese sentido el método es muy parecido. Pueden salir unas realidades u otras, eso es verdad, pero salen las que salen. Tratamos, como digo, de reflejar la realidad y, además, lo hacemos con la mejor de las voluntades.

Las propuestas de mejora las tratamos igual que una queja. Se recibe la propuesta de mejora y se solicita informe al Departamento. Lo que pasa es que la postura es distinta, porque en una propuesta de mejora no estás valorando si ha habido negligencia, abuso, irregularidad o lesión. Estás viendo la propuesta de unos ciudadanos que te están planteando a lo mejor la modificación de un decreto o de una legislación o te plantean una obra pública en un sentido determinado. Son actuaciones muy distintas en las que muchas veces pedimos informe, aquí está reflejado en el informe la vida, el *iter* de las propuestas. En el de este año y en el del anterior, ahí está absolutamente todo, desde cuál es la propuesta, qué se hace con ella, la respuesta literal del Departamento, la valoración que hacemos de esa respuesta y luego, si es caso, la sugerencia y el resultado.

La primera de este año es una sugerencia normativa que la acepta el Departamento de Fomento, cuando estaba el señor Zarraluqui al frente. La segunda es la propuesta que les comentaba de modificación de la Ley de Propiedad Horizontal. No la tramitamos. Informamos al ciudadano de que es una cuestión de Derecho Civil, que ahí no hay una Administración, que la puedes mandar, pero es que esto es pacíficamente asentado durante años y años de una ley que es del año sesenta y pico, en la que las bajeras pagan la cuota que les corresponde, y eso es pacífico y no hay más que debatir. Y eso lo ha dicho el Tribunal Supremo chiquicientas veces. Entonces, plantear la modificación de eso es muy dudoso.

Sobre el coste de guardería cuando ambos progenitores trabajan y no se tiene ayuda ni acceso a la conciliación familiar, laboral. Pedía que el coste de la guardería fuera desgravable. Se lo remitimos al Departamento de Hacienda y Política Financiera, y la verdad es que la respuesta es tan contundente que para qué vamos a insistir más en un tema opinable, sobre si se desgrava o no.

Hoy comentábamos una propuesta de un sindicato para que se meta una mejora en materia de Función Pública que ha visto en una legislación del Estado. Que la plantee donde la tiene que plantear: en la mesa de negociación o al Parlamento en la Comisión de Peticiones. Para eso es la Comisión de Peticiones, señor Martínez. Pero planteárnoslo a nosotros, que no observamos en ese caso ninguna vulneración del ordenamiento jurídico ni ninguna inconstitucionalidad ni ninguna negligencia o abuso, es una cuestión de mera oportunidad en una medida que puede tener un coste muy alto. Y en ese sentido, quien tiene que decidirlo es el Parlamento, y ahí no se tramita.

La propuesta de recuperación de ayudas a madres trabajadoras. También se tramita ante el Departamento de Derechos Sociales y se responde lo mismo: que no. La respuesta es contundente.

Los precios públicos de la UNED para personas con discapacidad. Se tramita a la Defensora del Pueblo, se le explica todo el problema, se hace un seguimiento conjuntamente con ella, y al final la Defensora del Pueblo plantea una resolución, con la que estamos totalmente de acuerdo, a la Universidad Nacional a Distancia para que lo tramite. Y estamos a la espera de que nos respondan.

Es decir, cada propuesta tiene su *iter*. Es distinto porque las propuestas no son quejas, no son actuaciones de oficio. Es un régimen distinto. Pero, en cualquier caso, en el informe está todo ese procedimiento. Van al Consejero y, si vemos que son merecedoras de apoyo, las apoyamos.

Al señor Martínez quiero darle las gracias. Lo del método de presentación ya lo he comentado. Ya he tratado de explicar que hay diferencias en ese sentido.

La diferencia entre Administraciones. Da igual, no es un dato relevante. El año pasado la mayor de las quejas fue también otra exposición, la del Regimiento América 66 en la Ciudadela. También había miles de quejas detrás. Entonces, ¿qué hacía eso? Pues disparaba la materia, disparaba el número de quejas, la ponía la primera y, además, hacía que las entidades locales fueran la mayor Administración destinataria, porque era el Ayuntamiento de Pamplona, que era el titular del local. Fue el Ayuntamiento quien al final tuvo que velar por que el contenido de la exposición cumpliera la Ley de Memoria Histórica. En estas exposiciones –como también están de moda– siempre utilizamos el mismo método: le decimos a la Administración que cede el espacio público que su labor es garantizar que el contenido de las exposiciones no vulnere los derechos de terceras personas. Esa es su tarea, y eso está en el artículo 10.1 de la Constitución: el respeto a los derechos de las demás personas. Por lo tanto, en ese sentido, cambian los porcentajes.

Las Administraciones que se mencionan. Esta frase se la copié al señor Juan Cruz Allí, que era Parlamentario aquí: es que esos son los que ni hacen caso omiso. No es que hagan caso omiso, estos ni hacen caso omiso, que es todavía más grave. Es que a estos ni se les espera, ni existimos para ellos, ni nada de nada. Se insiste, se reinsiste, te diriges, intentas hablar del tema de fondo, intentas que te contesten, y no hay forma. Además, la mención la hacemos con tal objetividad que, si a mí ustedes me preguntan de qué partido es el alcalde de cada una de estas localidades, les juro que suspendo, porque no me sé ni uno y me da igual, porque es la única forma que tienes para ser objetivo. Y son los que no hacen ni caso. Ni contestan, ni están, ni se espera, ni se ponen, ni nada.

La Comisión de Peticiones. Esto se ha debatido muchísimo, esto está hasta debatido en la doctrina. Son dos órganos absolutamente distintos. Uno es la consideración más plural, la consideración política, la visión política que se tiene de los asuntos, el estudio que se hace desde otra forma, el tipo de relación distinta que se da entre el ciudadano y la Comisión. El ciudadano ya sabe que quienes están en la Comisión de Peticiones son políticos, representantes con unas ciertas inquietudes y con ciertas diferencias. Y la Comisión de Peticiones tiene un procedimiento que es político de exigencia de responsabilidades políticas o las que considere. Es un grado distinto de atención. Muchas veces el ciudadano no quiere hablar con políticos, hablando claro y con todo el respeto. Y el Defensor del Pueblo es otra cosa. Es una oficina con un procedimiento especial, diferente. Fíjense que a ustedes a veces

les ponen pegas con la información; a nosotros no nos pueden poner esas pegas con la información, porque se incurre en delito. El Defensor del Pueblo tiene derecho al acceso a toda la información. A la única información a la que no tiene derecho es a los secretos oficiales si así lo acuerda el Consejo de Gobierno de Navarra. Al resto de información tiene derecho. O sea, a nosotros no nos pueden decir: esto por protección de datos, o esto por hacienda tributaria. No, nosotros vemos todo. Tenemos el deber de guardar secreto, y así lo hacemos, respecto de esa información y que esté en un sitio donde no se pueda acceder. Luego son procedimientos muy distintos, estamos muy en contacto con el ciudadano, le vamos contando todos y cada uno de los pasos y les vamos explicando todo, incluso les tenemos que explicar muchas veces por qué no tienen razón.

Hay un punto que es claro. Son instituciones distintas. El análisis de la Comisión de Peticiones del Parlamento debe ser político. Cuando nos dicen: este asunto ya ha ido al Tribunal Administrativo. Es un asunto de legalidad, y el nuestro es un criterio muchas veces de justicia material, de justicia social y de oportunidad, además de legalidad. Por eso podemos sugerir cambios en la normativa si vemos resultados injustos, y por eso podemos decir que a mí no me alegue esto de que al ciudadano se le ha pasado el plazo y de que el escrito queda inadmitido. A mí no me cuente esas historias. Aquí lo que se ha producido es una vulneración de un derecho y nuestra perspectiva es desde el derecho subjetivo, no desde el punto de vista del derecho objetivo. Son distintas varas de medir, son distintas visiones y eso hace que sean órganos distintos.

Por eso nos da a nosotros mucha rabia cuando nos dicen: no le vamos a contestar a usted hasta que el Tribunal Administrativo de Navarra o el Tribunal Económico-administrativo Foral no se pronuncie. ¿Pero qué dice usted? Usted no puede decir eso. Usted sí que está cometiendo mala administración, porque es el ciudadano quien elige las dos vías y usted no puede supeditar una a la otra. Además, son dos canales distintos. Yo suelo poner siempre el mismo ejemplo: si alguien va por la calle, se cae y se rompe la pierna, nosotros no solo vamos a ver que tenga responsabilidad patrimonial, aparte de que normalmente lo vamos a ver en un tiempo menor, sino que vamos a ver luego que el Ayuntamiento arregle la acera. Es distinto y vemos todo. Son, por tanto, situaciones diferentes.

Diferencias. No quiero hacer una valoración que se pueda entender como política entre un Gobierno que acaba y un Gobierno que empieza, porque son situaciones distintas. Muchas veces las Administraciones cuando acaban, incluso por experiencia propia, no toman decisiones y dices: esto ya lo hará el siguiente, que, además, es quien lo tiene que hacer y quien lo va a acabar. Y muchas veces el que entra nuevo tiene otra visión, otros criterios y otras preferencias. Esto es así.

Sí que noto que todas estas quejas que, por ejemplo, había en Euskera y en Bienestar Social de un tiempo a esta parte son menores. No sé por qué, no tengo ni idea. Ustedes me preguntan por qué, pero no sé, porque lo harán mejor o peor, o destinarán más dinero a las ayudas de emergencia social. No quiero entrar en esa valoración que puede ser subjetiva y que sería rigurosa, pero sí que hay diferencias.

También se nota mucho según quién esté al frente de un departamento o de otro si se acepta más o menos. Me acepta menos resoluciones el Consejero de Educación actual que el Consejero de Educación anterior. También las quejas son distintas. Yo de ahí no quiero sacar ninguna conclusión. A mí me acepta menos y ya está. El señor Zarraluqui me aceptaba muchas. Yo encantado de la vida. Y el señor Esparza, que está aquí sentado, me aceptaba menos.

No se pueden sacar consecuencias. ¿Por qué? Porque muchas veces no es tanto el Consejero como la Administración que está debajo, es el director general o el director de servicio. Y esa es la verdadera realidad con la que trabajan los defensores del pueblo. Porque muchas veces el político es como San Fermín en la peana, pero quien decide es el aparato administrativo de abajo. No me imagino yo al Consejero de Educación resolviendo todos los asuntos de personal de cuatro mil funcionarios docentes. Podrá decidir cuatro o cinco y, sin embargo, las quejas están en ese sector.

Señor Adolfo Araiz. También he explicado lo del método. Me ha preguntado cuántas personas había detrás de la exposición famosa. Había una persona en representación de una plataforma. Lo que no sé es cuántos eran en la plataforma. Eso ya no lo sé. Es una queja colectiva, porque había una plataforma, lo que pasa es que tiene un representante. Como cuando viene una apyma, te relacionas con el presidente de la apyma, él habla en nombre de la apyma y no sabes si detrás hay dos o veinte.

Efectivamente, los casos que ha citado usted son muy paradigmáticos, porque se ve que hay quejas en un sentido y en otro: las ratios para las matrículas de euskera y de religión. Pero es que esta es nuestra pluralidad y tienes que intentar ser una especie de puente para todos y de resolver y de hacer ver un poco las situaciones.

Los odontólogos. Esta queja nos hacía mucha gracia, porque era gente de la zona vascófona que quería que le atendieran odontólogos que hablasen euskera, y le dijimos al Departamento: oye, ¿hay

alguna forma de que le pueda atender, si quieren, un odontólogo en euskera en el servicio público? Dijeron: sí, vamos a pedir un listado de no sé qué. Y se quejó entonces el Colegio: oiga, que esto vulnera no sé qué. ¡Qué Comunidad más difícil! ¡Mira que lo hacemos difícil en algunas cosas! Pero hay que intentar siempre buscar puntos de acuerdo.

Recordatorio de los deberes legales. Yo lo que más noto en la Administración, en todas con carácter general, y esto es en todos los tiempos, son casos de malas prácticas administrativas, no son casos de buenas prácticas administrativas en el concepto europeo. Eso es lo que intentamos nosotros que se mejore. Hay que mejorar en ese sentido. Hay que contestar a la gente bien, hay que contestarle en tiempo y plazo. Cuando te lo están pidiendo muchas veces, hazlo. Igual no lo puedes hacer en todos los casos, pero cuando alguien te insiste, atiéndele correctamente, explícale. No se trata de dar la razón, se trata de darle una explicación sobre las resoluciones.

Y al cabo de los años uno va viendo que tenemos problemas estructurales que los van determinando las quejas, y esos son probablemente los que tenemos que tomar en serio para ir arreglando.

En comparación con otros Defensores del Pueblo, que me decía el señor Araiz. Yo suelo presumir, con escaso rigor, de que en números absolutos la institución del Defensor del Pueblo de Navarra es la más barata, con diferencia. También es la más pequeña, pero es la más barata. Aquí las cosas como son.

Es la que menos personal tiene. Yo cuando les oigo a otros colegas el personal que tienen cambiamos de tema rápidamente. Las retribuciones también son las más bajas. No lo digo por las mías, lo digo por las del personal. Las mías también, pero eso es una bobada.

Es la más controlada económicamente. Es la única a la que la Cámara de Comptos le controla todos los años. Las demás hacen valer tanto su autonomía que no quieren que las controlen. Yo no tengo en esto ningún problema. Para mí, de verdad, es un orgullo poder decir que la Cámara de Comptos ha ido todos los años. En estos momentos está mirando la Cámara de Comptos el ejercicio del año pasado y tiene a su disposición todo, puede ver todo y puede hacer todo.

En transparencia, yo no voy a decir que sea la más transparente, pero es una de las más transparentes. Está todo o casi todo. Si ustedes quieren ver el patrimonio del titular, el dinero de las retribuciones, ahí está absolutamente todo.

En resoluciones es una de las que más emite. Y lo de la no aceptación es relativo. Cuanto más concreto eres, cuanto más exigente, cuanto más duro –entre comillas–, cuanto más te metes en el caso, probablemente tengas menor aceptación. Si haces resoluciones y recomendaciones más generales y pro futuro, pues todo el mundo te acepta más. Si ante un caso de vulneración de un derecho en una oposición tú dices que ese señor tiene razón y que lo que tiene que hacer la Administración es corregir, cambiar y darle la plaza, ¿qué te va a decir la Administración? Pues que no acepta. Si dices: las Administraciones Públicas en los casos en que no sé qué y no sé cuántos, y eso lo conviertes en un caso general, te dice que sí y te acepta. Por eso nuestros datos, que son muy exigentes, me da a mí la sensación de que tienen menor grado de aceptación. Pero eso para mí no representa ningún problema, el nuestro es un grado de aceptación de alrededor del 50 por ciento y de solución de los problemas de los ciudadanos reales, de los que entran por la puerta, que puede no llegar al 30 por ciento. Son datos bajos, pero son datos altos en comparación con lo que se suele hacer en otras instituciones y en otras Administraciones. ¿Por qué? Porque no todo el mundo que entra tiene razón. Tienes que ir descontando: este no tiene razón, a este le doy la razón en esta parte, en esta otra la Administración me la acepta y en este grado también valoramos si cumple o no. Entonces, vas viendo el grado real de eficacia. Pero es una institución en ese sentido efectiva.

Los tribunales no dan grados mayores. No nos engañemos, no es esto de que va uno a los tribunales y tiene el 50 por ciento de probabilidades, pero no quiere decir que en todos los casos el grado de aceptación o el grado de estimación de las demandas sea del 50 por ciento. Por lo tanto, varía.

En investigaciones, desde luego, es de las que más investigaciones hace.

Voy acabando. Lo de las notas policiales que decía el señor Couso. Sí, yo creo que ha habido un renacimiento de los antecedentes policiales, en los últimos años ha habido un renacimiento de esa figura que en algunos momentos de estos treinta años creíamos desaparecida. Es que estaba desaparecida, no se podían alegar antecedentes policiales.

¿Se cogen quejas de fuera? Sí. ¿Valoramos de dónde? No.

¿Cómo se le puede controlar al Defensor del Pueblo? Pidiendo su comparecencia sobre un asunto concreto, que venga y dé explicaciones. También la prensa controla al Defensor del Pueblo, porque es un poder. Aunque sea un instrumento de control, está sujeto a los controles típicos que tiene que haber. Pidiendo las explicaciones los ciudadanos cuando consideran que no hemos hecho algo correcto, y dándoselas.

Y la juventud se queja relativamente poco. La juventud no conecta. No sé si conecta con otras

cosas. El que va al Defensor del Pueblo es el ciudadano tipo, el ciudadano de treinta y pico, cuarenta y pico, cincuenta y pico años. Ese es el ciudadano que más va. Nos aparecen cada vez más menores.

Voy deprisa. Yo creo que a la señora Jurío prácticamente le he contestado casi todo. Si hubiera alguna cosa, no dude en solicitármela. Y, desde luego, sí que destacaría la función del Defensor del Pueblo como un mecanismo de transparencia. Es un mecanismo muy ágil cuando se deniega la información. Cuando una Administración deniega la información a un ciudadano, nosotros pedimos inmediatamente que nos manden la información denegada y valoramos si había causa o no. Y si vemos que hay causa, le decimos a la Administración que la dé. Y si no la da, la damos nosotros, si efectivamente hay derecho para tenerla. Lo que no puede ser es que alguien que tenga derecho a la información no la obtenga. Eso no puede ser.

El señor Nuin no está, pero quiero agradecerle sus palabras.

Y en lo del cambio del titular, el cambio normativo y el siguiente, me callo. Muchísimas gracias por sus palabras y, como siempre, a su disposición.

SR. PRESIDENTE (Sr. Leuza García): Muchas gracias a usted, señor Enériz, por sus amplias explicaciones. Le agradecemos su presencia, igual que la del señor Sarasíbar y la señora Monreal. Y les deseo un buen fin de semana a todos y a todas. Se levanta la sesión.

(SE LEVANTA LA SESIÓN A LAS 13 HORAS Y 44 MINUTOS).

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