



DIARIO DE SESIONES
DEL
PARLAMENTO DE NAVARRA

VII Legislatura

Pamplona, 13 de mayo de 2009

NÚM. 20

COMISIÓN DE RÉGIMEN FORAL

PRESIDENCIA DEL ILMO. SR. D. ROMÁN FELONES MORRÁS

SESIÓN CELEBRADA EL DÍA 13 DE MAYO DE 2009

ORDEN DEL DÍA

- Comparecencia del Defensor del Pueblo para presentar el [Informe Anual](#) de la Institución así como el Estudio sobre los lugares de origen de las quejas (2006-2008).
-

SUMARIO

Comienza la sesión a las 16 horas y 34 minutos.

Comparecencia del Defensor del Pueblo para presentar el Informe Anual de la Institución así como el Estudio sobre los lugares de origen de las quejas (2006-2008).

Para presentar el informe toma la palabra el Defensor del Pueblo de Navarra, señor Enériz Olaechea (Pág. 2).

En el turno de intervenciones de los portavoces parlamentarios toman la palabra los señores Marcotegui Ros (G.P. Unión del Pueblo Navarro), Ramirez Erro (G.P. Nafarroa Bai) y Caro Sádaba (G.P. Socialistas del Parlamento de Navarra), a quienes contesta, conjuntamente, el Defensor del Pueblo de Navarra (Pág. 11).

Se levanta la sesión a las 18 horas y 9 minutos.

(COMIENZA LA SESIÓN A LAS 16 HORAS Y 34 MINUTOS.)

Comparecencia del Defensor del Pueblo para presentar el Informe Anual de la Institución así como el Estudio sobre los lugares de origen de las quejas (2006-2008).

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Muy buenas tardes, señoras y señores Parlamentarios. Comenzamos esta Comisión de Régimen Foral, con un único punto en el orden del día: Comparecencia del Defensor del Pueblo para presentar el informe anual de la institución así como el estudio sobre los lugares de origen de las quejas 2006-2008. Damos, en primer lugar, la bienvenida al Defensor del Pueblo, don Javier Enériz, y al personal que le acompaña, don Juan Luis Beltrán, Asesor Jefe, y doña Pilar Álvarez, Secretaria General de la institución. Por lo tanto, comenzamos ya esta sesión con este primer punto del orden del día. Tiene la palabra el señor Defensor del Pueblo, don Javier Enériz.*

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Enériz Olaechea): *Muchas gracias. Buenas tardes, señor Presidente, señorías. Arratsalde on, Lehendakari jauna, jaun-andreok. Estoy de nuevo con ustedes para presentar ante la Comisión de Régimen Foral el informe anual sobre la actividad de la institución que tengo el honor de representar relativo al año 2008. Con ello damos cumplimiento a lo que prevé la Ley del Defensor del Pueblo, que obliga a dar cuenta anual, como ustedes saben muy bien, al Parlamento de la gestión realizada en un informe que presenta al mismo en el periodo ordinario de sesiones.*

El resumen del informe apareció en la prensa hace unos tres días. Quiero aclararles que, desde luego, no es mi institución la que lo ha facilitado, siempre he tenido por regla dar en primer lugar el informe a la Comisión, que me parece que es lo

obligado, pero como se publica en el Boletín pues a partir de ese momento, lógicamente, los medios tienen la libertad de hacer con ello lo que consideren oportuno.

El contenido del informe cumple lo que dice la ley, incluye aspectos relativos a los datos de la gestión realizada, la evaluación de las quejas, el número y tipo de resoluciones dictadas, el grado de aceptación, las recomendaciones y sugerencias de la institución, las investigaciones que hemos practicado de oficio, todas las propuestas de mejora de servicios públicos que han presentado los ciudadanos y la colaboración con las Administraciones de Navarra con la institución así como con los organismos y entidades que podemos calificar de no colaboradores. También contiene una mención a los informes especiales realizados, una mención a la relación directa de la institución con lo que llamamos la sociedad civil, con la ciudadanía en un sentido más colectivo y, por último, una referencia a los resultados obtenidos tras la evaluación de la institución por los ciudadanos. En definitiva, lo que hace es seguir un poco el esquema que ya trazamos el año pasado.

Entro ya en las quejas presentadas por los ciudadanos, que es el primer punto. Lo primero que debe destacarse es el considerable incremento, así cabe calificarlo, que se ha producido respecto al año precedente. Si en el año 2007 se presentaron 447 quejas, es decir, un 1,6 por ciento más que en el año 2006, en el año 2008 el número de quejas ha aumentado a 667, lo que supone un incremento del 45 por ciento respecto a 2007. Este aumento es progresivo. Y en lo que llevamos de año 2009, al menos a fecha de hoy, el incremento es a su vez respecto al año 2008 del 38 por ciento, por lo tanto, estamos cerca de duplicar el número de quejas presentadas en 2006.

Entre los factores que pueden considerarse causantes del incremento se encuentra la difusión por parte de la propia institución de su existencia entre la ciudadanía, algo que los ciudadanos, las asociaciones y, sobre todo, los medios de comunicación nos trasladaban, que la institución no se conocía lo suficiente ni se sabía con exactitud para qué servía. Incluso hoy en algunos puntos todavía se dice que no sabe la gente para qué sirve la institución o qué labor puede hacer. La difusión de la misión de la institución se ha llevado a cabo a través de diferentes medios, como expondré en la segunda parte de mi intervención.

También quisiera destacar la cada vez mayor facilidad de acceso de todas las personas y asociaciones a la institución, algo que perseguimos. Así, dos de cada cuatro quejas, el 54 por ciento, se presentan de forma presencial, personal, sobre asuntos particulares de las personas que tienen un interés y de forma directa a través del asesoramiento que les presta el propio personal de la oficina y la ayuda en la redacción material de la queja. Cuando hablo de la ayuda me refiero a la ayuda material. Un 21 por ciento de las quejas se presenta por correo electrónico o a través de la página web, un 20 por ciento por correo ordinario y un 4 por ciento por fax. Es decir, el correo electrónico, con fórmulas sencillas, sin dificultades en cuanto a la firma electrónica, supera al correo ordinario.

Una novedad que se ha buscado es la de simplificar la tramitación de los expedientes, eliminando lo que considerábamos pasos innecesarios, reduciendo al máximo los tiempos de tramitación de las quejas para agilizar la respuesta a los problemas de las personas, activando mecanismos de mejora continua a través de la elaboración y publicación mensual de indicadores que cualquier persona puede consultar directamente y con toda transparencia en el sitio Internet. Realmente es la primera defensoría nacional y autonómica en acudir a esta fórmula de transparencia que nosotros llamamos plena, es decir, ustedes entran en la página y pueden ver ahí los indicadores de lo que estamos haciendo, incluso la nota que nos ponen los ciudadanos, el número de quejas que mes a mes se llevan y el resultado de nuestra actividad. Lo importante es informar, por lo tanto, con claridad a los ciudadanos y a los interesados de las acciones que se desarrollan, y esto va por mes. Si ustedes entran ahora verán a 30 de abril de este año ya cerrada la evaluación.

En este año pasado 2008 se ha firmado un convenio de colaboración con el Gobierno de Navarra para el intercambio de información por medios electrónicos, en virtud del cual la información relacionada con las quejas y con las investigaciones se realiza por medios electrónicos. Desde la implantación de este sistema se han agilizado, y además tengo que decir que sobremano, las comunicacio-

nes entre la Administración foral y la institución, lo que ha permitido reducir el plazo de tramitación de las quejas e incluso, yo creo que como efecto indirecto, y esto es importante señalarlo, introducir la cultura de la firma electrónica reconocida en la Administración de la Comunidad Foral, es decir, a partir de nuestro sistema la Administración de la Comunidad Foral ha puesto la firma electrónica reconocida, que es la firma que equivale a la personal del titular como sistema de comunicación. Creo que esto es un avance al menos en comparación con otras instituciones homólogas.

En cuanto al tipo de queja, el 13 por ciento de las quejas fueron colectivas, es decir, presentadas por un grupo de personas. Cuando hablamos de que el número de quejas es de 647 no quiere decir que 647 personas hayan presentado quejas, hay quejas que tienen detrás a doscientas personas, en algún caso, como en este año, ha habido una de mil setecientas personas, es decir, muchas veces no sabemos ni siquiera cuántas personas hay detrás de las quejas colectivas. Cuando vienen firmadas sí que lo sabemos, pero cuando vienen en representación de amplios colectivos no lo sabemos. Es decir, el grado al que llegan las quejas de personas es mucho más amplio que el número estricto de quejas que se reciben.

En cuanto a las quejas individuales, prácticamente se da el mismo porcentaje entre mujeres y hombres, es decir, no hay mayor número de quejas presentadas por hombres. Este año sí, el año pasado no, es decir, es un dato que demuestra que al menos en las quejas hay una igualdad prácticamente efectiva entre hombres y mujeres.

Respecto a las materias, el mayor número de quejas se refiere por primera vez, y yo creo que esto se produce a partir de que se conoce más la institución, a lo que llamamos el mal trato en las formas administrativas. No sabemos cómo llamarlo, o sea, tampoco mal trato tiene que significar que a uno le traten a zapatazos. Estamos hablando de la negación de la obligación de informar, de resolver las resoluciones fuera del plazo legal y de actos que pueden suponer una descortesía o incluso un mal trato verbal hacia los ciudadanos por los empleados de la Administración. Bien, este es el primer bloque de materias. Se han registrado setenta quejas, lo que supone un 11 por ciento del total, frente al 4 por ciento del año pasado. Esto permite deducir que el mayor conocimiento de la institución ha servido para que los ciudadanos se quejen más en los casos de mal trato, por decirlo de alguna forma, o de desconsideración, que igual es más acertado.

Por ello hemos considerado oportuno insistir o recordar a las Administraciones que entre los deberes legales que tienen está el de tratar con deferencia y cortesía a los ciudadanos y dar respuesta expresa a las solicitudes, a los escritos que se les presente y con

la mayor celeridad posible y, en todo caso, dentro del plazo máximo que prevé la ley. Solo con reducir este porcentaje mejoraría sensiblemente la actividad administrativa, y este es un campo que afecta a todas las Administraciones, tanto a las Locales como a la Mancomunidad, al Gobierno de Navarra, etcétera.

El segundo grupo son las quejas relativas a la materia de función pública y del estatuto de los empleados públicos. Aquí el porcentaje desciende respecto al año pasado, pasa del 12 por ciento al 10 por ciento, pero las quejas se refieren en más del 50 por ciento de los casos a aspectos relacionados con el procedimiento de ingreso o de provisión de puestos de trabajo, es decir, con aspectos que están vinculados a la imparcialidad o a la objetividad en los procedimientos. El resto de quejas versan sobre régimen retributivo y carrera administrativa, derechos y deberes de los funcionarios, derechos pasivos y Seguridad Social. Aquí lo que hemos notado es que una parte de los funcionarios, fundamentalmente niveles de una mayor titulación, pongo por ejemplo el colectivo de enfermería, o colectivos amplios, buscan en el Defensor del Pueblo una defensa de sus derechos que tal vez no encuentran satisfecha en los cauces normales de la representación y negociación sindicales. Es decir, cuando vienen a hablar con nosotros y les decimos que lo lógico es que sus propuestas tengan ese cauce sindical nos demuestran su desconfianza hacia esa vía y una especie de preferencia a que sea a través del Defensor del Pueblo la forma de encauzar sus peticiones.

El tercer bloque de quejas, un 9 por ciento frente al 11 por ciento del año pasado, por lo tanto, también en descenso, lo ocupan asuntos de bienestar social, sobre todo los que atañen a lo que es propio de esta materia: necesidad de atención y protección a mayores, a menores, a discapacitados, a la familia y la conciliación de la vida familiar y laboral. También se plantearon quejas, en concreto siete, resalto el número, sobre la ley de dependencia. Y digo siete porque hemos prestado una especial atención a la comprobación del grado de aplicación de esta ley en Navarra, y, entre otras actuaciones, hemos tenido la oportunidad de contrastar la información relativa a las quejas sobre esta ley con los datos que tienen mis homólogos de otras comunidades autónomas. Es más, celebramos en Oviedo unas jornadas anuales sobre el grado de cumplimiento de la ley de dependencia y pudimos comprobar, tengo que decir que con cierta alegría, aunque todo es mejorable y perfeccionable indudablemente, que en Navarra, a diferencia de lo que ocurre en otras comunidades autónomas, la aplicación de la ley de dependencia ha generado muy pocas quejas. Antes de ayer le di también este dato, y lo destacó en la apertura del segundo congreso sobre la dependencia que se está celebrando en estos momentos en el Baluarte, al secretario general de Política Social del Ministerio de Sanidad y Políticas Sociales, José

Luis Moza, porque me lo preguntó. Me dijo: ¿tienen ustedes muchas quejas sobre la ley de dependencia? Y le dije: en Navarra, poquíssimas. Hay sobre otras cuestiones, sobre la cartera de servicios sociales, sobre las prestaciones técnicas, pero sobre el grado de cumplimiento de la ley de dependencia, del que hacemos un seguimiento continuo, podemos afirmar que en Navarra se está cumpliendo la ley con un grado bueno, no quiero calificarlo de más, pero tampoco de menos, un grado eficaz.

En cuanto a sanidad, es el cuarto bloque, el número de quejas se mantiene en el mismo porcentaje que el año precedente. Las quejas se refieren mayoritariamente a la inclusión o exclusión de determinadas prestaciones sanitarias en el catálogo de servicios públicos, que es el estatal, y a problemas derivados del transporte sanitario, la atención médica de alguna urgencia, los derechos de los usuarios del sistema sanitario en el momento en que están y la negativa de la Administración sanitaria al reintegro de gastos en algún caso. Como pueden ver ustedes, las quejas por listas de espera prácticamente han desaparecido.

Se mantienen en similares términos, pasando del tercero al quinto lugar, las quejas relativas a vivienda –descienden al 7,5 frente al 8,5–, que versan en su mayoría sobre la adjudicación de viviendas protegidas en régimen de propiedad y sobre las ayudas económicas a la adquisición, alquiler o rehabilitación de vivienda. En la mayoría de los casos se refieren al problema del baremo, que ya lo hemos comentado en esta Cámara en alguna ocasión.

En sexto lugar, con un incremento llamativo, se sitúan las quejas sobre bilingüismo, treinta y siete, que pasan a representar el 5,7 por ciento, 6 por ciento en números redondos, cuando en 2007 solo se registraron tres quejas. ¿Por qué este incremento? Porque la fundación Behatokia, que se define como Observatorio de derechos lingüísticos sobre el euskera –ya saben que hay dos entidades que utilizan la expresión Behatokia–, que recoge a su vez quejas, nos las transmite a la institución. Las quejas presentadas versan sobre rotulaciones de dependencias, vías urbanas, edición de impresos y material divulgativo, comunicación con los ciudadanos y determinación de los perfiles lingüísticos de los puestos de trabajo de la Administración Pública. Y en su gran mayoría estas quejas van referidas a la zona mixta de las tres que declara la Ley Foral del Vasconce. Prácticamente se puede decir que el problema se centra en la zona mixta. Así como en la zona vascofona no hay ningún problema y en la zona no vascofona tampoco, en la zona mixta sí que hay algunos problemas, sobre todo cuando se ejerce el derecho a dirigirse a la Administración en euskera, que está reconocido por la ley.

Las materias de hacienda y educación también aumentan, tanto en número de quejas como en por-

centaje de representación. La primera, hacienda, pasa del 3,6 al 5,6, y la segunda del 4 al 5,26. Las quejas sobre hacienda se refieren a gestión y recaudación de tributos y, en menor medida, a trámites con la Agencia Tributaria del Estado. En materia de educación, la casuística es muy variada y afecta a todos los niveles educativos. En el primer ciclo de Educación Infantil se centra en la disconformidad con la admisión y baremos aplicados. Todavía no hay un baremo estable, cada año varía ese baremo, es muy difícil acertar en el baremo, lo entendemos perfectamente, gestionar el ingreso donde cada padre quiere es difícil y si que vemos que hay quejas en ese sentido. En el segundo ciclo y en las enseñanzas obligatorias se refieren a deficiencias en algunos edificios; al famoso criterio complementario del antiguo alumno, que no aparece en la normativa sino que se remite a lo que disponga el centro; a la discrepancia con el hecho de que los padres deben abonar una parte del coste de los libros de enseñanza, la ley habla de gratuidad del préstamo de los libros y hay una parte del coste que se hace pagar a los padres y en esto protestan; a las denegaciones de becas; a la supresión de la doble convocatoria de la Escuela Oficial de Idiomas, que se arregló para este año pero no sabemos si estará en vigor para el siguiente; la negativa a la devolución del importe de la matrícula anulada en las enseñanzas universitarias, ya saben que algunos padres pagan varias matrículas de la universidad para ver en qué universidad cogen a sus hijos, entonces lo que piden es que una vez que tienen asegurada una universidad se les devuelva el reintegro; la homologación de títulos, etcétera.

El resto de materias no llegan al 5 por ciento del total de quejas presentadas, por lo tanto, las tratamos como un grupo menor, ahí están tráfico, seguridad social, medio ambiente, urbanismo, las que se citan ahí, no las voy a leer todas, pero de alguna manera indican que en esos campos las quejas son menores.

En definitiva, en 2008 aumentan las quejas sobre esa desconsideración formal hacia el ciudadano, bilingüismo, hacienda y educación, y disminuyen las quejas sobre función pública, bienestar social, vivienda, tráfico, medio ambiente, urbanismo e interior. Y prácticamente permanecen igual sanidad, Seguridad Social y servicios públicos.

Como conclusión, de las quejas ¿qué se puede señalar? Yo creo que una cuestión interesante: que no hay un área fundamental supervisada por la institución en la que las quejas revelen un fallo estructural de los servicios públicos o un deficiente funcionamiento de las principales Administraciones Públicas. Tal vez donde se ve más fallo, ya lo comentamos también, es en los concejos pequeños. El resto funcionan razonablemente bien. Utilizo el término razonablemente como lo utiliza la Cámara de Comptos cuando hace sus informes,

las cuentas se ajustan razonablemente, pues yo también digo que razonablemente las Administraciones funcionan bien. Y si que se observa, por el contrario, ese aumento que se ha dado este año de esa falta de atención cortés expresa y en plazo a los ciudadanos, que es común a varias Administraciones. Pero el balance yo creo que es positivo, sin perjuicio de que haya puntos en los que hay que mejorar, y creo que ese es el mensaje: todas las áreas funcionan bien y hay cosas, dentro de cada área, que hay que mejorar. Y luego hay quejas puntuales según le va tocando a cada uno lo que le va tocando. Esto como idea global.

El mayor número de quejas presentadas en 2008 se formuló frente a la Administración foral, en concreto el 48,5 por ciento, prácticamente la mitad. Sobre actuaciones de las entidades locales, de cada tres, una. Y por entidades locales, las que más quejas recibieron fueron Pamplona, con sesenta y cuatro quejas, Etxarri-Aranatz –en el Ayuntamiento de Etxarri-Aranatz hay un problema de enfrentamiento entre el interventor y el Ayuntamiento, entonces, no hacen más que presentar quejas, algunos de ustedes ya conocerán el caso, deben tener al pobre Ayuntamiento de Etxarri-Aranatz con un dolor de cabeza horrible, pero, bueno, cuando no contestan tenemos que dar la razón al ciudadano porque está en la obligación de contestar–, Estella y Tudela. En el caso de Tudela es paradigmático que siendo el segundo Ayuntamiento tenga muy pocas quejas, es señal de que lo hará muy bien, lo digo porque como veo aquí a la Parlamentaria Reyes Carmona, que me dice que sí, pues me imagino que será por eso.

En un porcentaje del 10 por ciento las quejas presentadas –esto es lo que sale aquí– correspondieron al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales o a algún comisionado autonómico con función análoga. Es decir, de cada diez quejas, una es competencia del Defensor del Pueblo, y suelen ser sobre temas de Seguridad Social, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o de lo que sea. En ese sentido, lo que hacemos es remitirlas allí. Y el grado de colaboración con el Defensor del Pueblo es muy bueno, muy correcto y muy cordial en ese sentido.

Esto en cuanto a las quejas presentadas. Una cosa es lo que se ha presentado y otra cosa es lo que se ha gestionado. Y a las quejas presentadas se juntan las que estaban pendientes de resolver del año anterior; es decir, aquellas que todavía no se habían cerrado en el año anterior bien porque eran de noviembre o de diciembre o bien porque no estaban los informes. Vamos a dar algunos datos sobre esto.

Cerca del 90 por ciento de esas quejas –779 son las que se han manejado y gestionado, 123 más que el año anterior– se resolvieron a 31 de diciembre y 87 están pendientes de resolución. La idea es ir cerrando cada vez más, pero es imposi-

ble, siempre hay un número que está pendiente, esto es entendible perfectamente.

El porcentaje de quejas admitidas a trámite fue del 77 por ciento. Esto es, de cada diez quejas que se presentan, admitimos a trámite ocho. La novena va al Defensor del Pueblo y la décima se inadmite, porque se refiere a cosas que no tienen nada que ver con nosotros, porque ya ha pasado el año que dice la ley, porque son temas de naturaleza jurídico-privada, es que tengo un problema con un vecino que es propietario de un campo, o porque se trata de cuestiones que ya están sometidas a resolución judicial y nosotros en resoluciones judiciales no entramos. Por tanto, de cada diez quejas, se admiten para su investigación nueve, lo que también da muestras de la utilidad de la institución.

El porcentaje de las quejas estimadas, entendiendo por estimadas aquellas que dan lugar a que hagamos una recomendación, una advertencia o un recordatorio, es del 48 por ciento. Es decir, de cada dos quejas admitidas, una es estimada. No quiere decir que lo que vemos esté mal hecho, sino que en muchos casos lo que decimos es que creemos que se puede mejorar o que se puede volver a recordar el deber legal, es decir, no es que aquí se ha vulnerado un derecho y prau, eso lo diría un juez, el Defensor del Pueblo dice: aquí se ha respetado la ley, pero igual en esta otra interpretación se puede ser mucho más amplio, mucho mejor con el derecho del ciudadano.

La estimación de su queja hace que los ciudadanos puntúen y agradezcan la intervención de la institución con un 7,5. Esa es la nota que nos dan. A mí me gustaría el 10, pero como el 10 es imposible, pues está en el 7,5. El año pasado fue de un 7, o sea, hemos subido medio punto. Pero este año, a 30 de abril, hemos bajado otra vez a 7, por lo tanto, algo hemos hecho mal.

Además, se redujo el tiempo de tramitación de las quejas a menos de la mitad, de ciento treinta y siete a sesenta y siete días, lo que nos ha permitido cerrar más expedientes que en el año precedente. Algo tiene que ver en esto lo que les decía del sistema de correo electrónico, que es un avance en la remisión.

La institución ha emitido 241 resoluciones en 2008. Esto supone un incremento respecto al año anterior del 41,8 por ciento. Tal vez hemos sido más pesados, tal vez no, hemos sido más pesados con la Administración en el número de resoluciones, que fue de 170. El contenido íntegro de las resoluciones está en el portal web de la institución. Se eliminan los datos sobre la identidad de la persona promotora de la queja u otros para que se garantice la confidencialidad y lo puede ver cualquier persona interesada. De esta manera, todo el mundo puede acceder al contenido y a la fundamentación que

sirve de base a las mismas. Otra cosa es que luego se esté de acuerdo o no, lógicamente.

Recomendaciones, sugerencias y recordatorios. Formulamos 446 recomendaciones, que superan en 83 por ciento más a las formuladas en 2007, que fueron 244. Es decir, hemos desarrollado más la capacidad de dirigir sugerencias, recomendaciones y recordatorios a las Administraciones. Voy a referirme únicamente a algunas de ellas, porque están relacionadas en el informe y no es cuestión de reiterarlas.

En Asuntos Sociales, que se articulen mecanismos para ayudar a las familias adoptantes, que optan por la adopción internacional, a hacer frente a los gastos que tienen que asumir en el proceso de adopción. La verdad es que adoptar internacionalmente es un calvario, estamos en el orden de cinco o seis años: un año y pico en el trámite foral, tres años y medio o cuatro años en el trámite internacional, que esto ya depende del Ministerio y ahí nosotros no podemos entrar. Ya le hemos dicho al Defensor del Pueblo que, por favor, se agilice esto. Lo que pasa es que siempre hay alguien que te contesta diciendo: hombre, es que lo importante es el niño. Ya, pero para cuando viene el niño, caramba, o sea, ha hecho la primera comunión o la mili en algún caso.

Que se dote al Departamento de Asuntos Sociales de personal suficiente para asegurar la cartera de servicios sociales de ámbito general de Navarra. Esto nos parece fundamental. La cartera de servicios sociales es una apuesta muy importante de esta Comunidad. Yo creo que es ese cuarto pilar famoso del que se habla en el que más hay que desarrollar. Desde luego, no sé si es problema de presupuestos, yo ya he hablado con la Consejera y me ha dicho que no, pero sí que es más problema de personal y hace falta ir preparando al personal con tiempo. Por lo tanto, hay que ir ampliando el personal para que no sean prestaciones económicas sino que sean también prestaciones técnicas las que se den.

Que en los pliegos de cláusulas administrativas que elabore la Administración se incluyan requerimientos acerca de la obligación de contratar para la ejecución del contrato a un número de personas discapacitadas superior al legalmente establecido y otros requerimientos análogos. Algunas coinciden con las que ya han acordado en el Parlamento, por ejemplo, esta es una de ellas.

Que se articule un protocolo que permita designar un único abogado para la defensa del menor en todos los asuntos penales que tenga pendientes. Son muy habituales los cambios de abogado en la defensa del menor en asuntos penales. Entonces, lo que pedimos es que, por favor, haya una estabilidad, que no haya tres o cuatro abogados como hay en algunos casos que hemos detectado.

Que se tramite una iniciativa legislativa que permita la reserva de plazas en convocatorias de

las Administraciones Públicas para su cobertura por personas con discapacidad intelectual leve o moderada y para otros colectivos con dificultades de integración sociolaboral. A la discapacidad intelectual leve de alguna manera hay que darle salida también en ese sentido. Pasarán los tiempos de crisis y se verá, como se veía hace unos meses, que eran soluciones sociales hacia ciertos colectivos en los que sus padres están preocupados por su futuro y buscan que también puedan acceder a la Administración para hacer trabajos sencillos: de celador, de ujier, etcétera.

En materia de salud, que se estudie la posibilidad de regular los requisitos específicos para los tratamientos ambulatorios no voluntarios de las personas con trastornos psíquicos. En este sentido, incluso hicimos una propuesta al Departamento de Salud, con el que mantuvimos unas excelentes y positivas relaciones en esta cuestión, sobre la conveniencia o no de llevar a cabo una modificación legal sobre el tema del tratamiento ambulatorio no voluntario. Se trata de personas que a veces abandonan el tratamiento, el psiquiatra les da un tratamiento y al poco tiempo lo dejan. Muchas veces ni siquiera son conscientes de su enfermedad o son conscientes y lo abandonan y esto les lleva a estar en una situación de exclusión social, de estar por la calle tirados o bebiendo alcohol o en situaciones de ludopatía o de crear conflictos con los vecinos. La legislación internacional y en parte la legislación nacional contemplan el tratamiento ambulatorio no voluntario o involuntario. Planteamos que igual desde el Parlamento se podía dar una solución muy parecida a la que dio el Estado de Nueva York, que logró reducir en más del 50 por ciento el problema a través de quien se encarga del enfermo, que no es el juez penal o el juez civil sino el psiquiatra, que normalmente sabe de esto y les da el tratamiento con el apoyo de la Administración. Esa es la idea que le trasladamos a la Consejera. La Consejera la trasladó a su vez al Ministerio, habló personalmente con el Ministro Bernat Soria y, bueno, ahora estamos en una época de impasse porque fue justo en el momento anterior al cambio de Ministros, pero nuestra idea es seguir llamando la atención en este problema, porque si antes decía que todo funciona razonablemente bien, bueno, pues este es un punto en el que sí se puede mejorar bastante a este colectivo que está en una situación difícil, que está no en la exclusión social, está más allá de la exclusión social. Estos no vienen al Defensor ni a la Administración ni al psiquiatra, no piden ayuda a nadie, es que no van a venir nunca. Quien tiene que acercarse a ellos es la Administración, pero la Administración sanitaria, para ayudarles con los medios y mecanismos que haya. Se hizo un congreso y, curiosamente, la gran mayoría de los expertos coincidió en que esta era la línea: ni la vía civil ni la vía penal, insisto, ni la vía legislativa pura y dura ni la vía policial, sino la vía

sanitaria, la facultad del sanitario de poder tratar al enfermo con las garantías que hagan falta.

También propusimos la elaboración de un plan de actuaciones para tratar a los niños con trastorno de déficit de atención e hiperactividad. El Departamento de Educación lo acogió con mucho interés, porque la clave es la detección, la detección cuanto antes del niño con problemas, esa es la solución, y eso quien lo ve es el docente, el profesor y entonces hay que avisar al docente de la cuestión.

Que se inicien actuaciones para el tratamiento de la fibromialgia y del síndrome de fatiga crónica. Me parece que estamos en el aniversario o en alguna jornada sobre esto –he leído hoy en el periódico– y también solicitamos que se avance en la detección de esta enfermedad y, sobre todo, en el tratamiento.

Que se mejore la prestación asistencial del transporte sanitario tanto para los desplazamientos necesarios para revisiones y tratamientos como para la gestión de emergencias a través del 112.

En materia de medio ambiente, que se adopten las medidas oportunas para minimizar las molestias que ocasionan las explotaciones pecuarias en donde hay actividades humanas, viviendas, fábricas o instalaciones de cualquier clase. Nos preocupa mucho la prórroga que se hizo del famoso decreto que establecía el plazo de quince años, luego se amplió, luego se volvió a ampliar. El problema que tenemos es que no se han creado granjas profesionales, en la mayoría de los casos son granjas de turno limitado en mucho tiempo y están al lado de los domicilios trasladando enfermedades de tipo animal o creando enfermedades o limitaciones de tipo humano, por decirlo de alguna forma. A esto habría que darle una vuelta, o sea, el derecho constitucional y el derecho europeo es a disfrutar de un entorno libre de contaminaciones y a la lejanía de las especies animales, y más con la que está cayendo, qué les voy a contar.

Que se garantice el derecho a la información ambiental de los ciudadanos y a la participación en la toma de decisiones que afecten al medio ambiente. En este punto aumentan las quejas de los ciudadanos. Los ciudadanos quieren participar cada vez más en los temas medioambientales, bien para protestar bien para oponerse bien para conocer sus proyectos bien para tener conocimiento de cualquier infraestructura que se haga en Navarra. Sobre eso la normativa comunitaria es clara, tienen derecho a conocer toda la información que obre en poder de las Administraciones y, por lo tanto, ahí tenemos que darles la razón, tienen derecho a conocer y a participar. Es una ruptura respecto a hace unos años, hay un conjunto de infraestructuras en estos momentos en Navarra que tienen un grado de discusión y tenemos que darnos cuenta de que ahí la participación es necesaria o, cuando menos, la información de la obra.

En materia de Función Pública, que se impulsen iniciativas legislativas para permitir la revisión del grado de incapacidad reconocido a los funcionarios que estaban acogidos al régimen de derechos anterior, en los casos de agravación o error de diagnóstico. Esta se ha recogido.

Que se elabore un proyecto de ley para la implantación de la carrera profesional del personal de enfermería. También.

Que se vele por la correcta actuación de los tribunales calificadoros –esto da lugar a muchas reclamaciones, es lógico– designados en los procesos selectivos de establecer plazos de reclamaciones, de ofrecer la debida información y de explicar a quienes lo soliciten los criterios objetivos mantenidos para la corrección de los exámenes. Quienes hemos estado en la Administración y hemos tenido la oportunidad de formar parte de los tribunales de calificación sabemos que, cuanta más información se da a la persona y más personalizada, es mucho mejor, más se disipa cualquier duda, porque al final otra cosa ya será la valoración de la nota, si me ha puesto usted un 3 y era un 6 o era un 7, pero eso ya es discrecionalidad, pero al menos esa Administración que recibe, que explica, que deja ver el expediente, que da cuenta de todo eso sí que es una cuestión a tratar y da gran parte de los problemas que decía un poco de esa descortesía en algunos casos. Parece que hay miedo a enfrentarse con el aspirante y a aclararle.

En materia de bilingüismo, que se garantice el derecho legal de los ciudadanos a dirigirse en euskera, tanto de forma verbal como escrita, a las oficinas y servicios ubicados en la zona mixta sin que el desconocimiento de esta lengua propia de Navarra por el personal que les atiende en un primer momento pueda impedir el ejercicio efectivo de este derecho. Nos hemos encontrado con varias quejas de personas que llaman en euskera y el funcionario que le oye no entiende absolutamente nada y entonces le cuelga. Eso no es así. Nosotros hemos insistido –igual puede parecer absurdo pero es lo que hacen en Bruselas– en que haya un traductor y se le pasa al traductor y atiende o, como hace el Gobierno de Navarra, que haya un call center, pues que se pase al call center y que atienda. Pero el derecho legal, salvo que cambie, es a que en la zona mixta, que es donde he dicho que está el problema, tienen derecho a dirigirse en euskera aun cuando el funcionario les conteste en castellano, o sea, el ciudadano no tiene obligación de contestar en castellano. Es decir, se puede dar la paradoja máxima de aquello de la triple relación: el ciudadano que habla en euskera, el funcionario que le pregunta al traductor qué le está diciendo, el traductor que le dice al funcionario y el funcionario que le contesta en castellano. Pero esto es una de las cosas que se deriva de la ley mientras no se disponga otra cosa.

Y que en la zona vascofona se cumpla con el deber legal de emitir las tarjetas sanitarias individuales en formato bilingüe. Esta queja está aceptada por la Consejera de Salud y, por tanto, ya nos dijeron que en el próximo contrato así se haría.

Esto es parte de las recomendaciones y sugerencias. El tiempo impide hacer referencia a todas.

Porcentaje de aceptación y grado de colaboración. El porcentaje de colaboración de las Administraciones es alto, lo cual es digno de alabar y agradecer, porque en otro grado si no fuera así sería deprimente. Se han aceptado las recomendaciones y mediaciones en un 85,5 por ciento de casos, una cifra que se debe calificar de muy alta y que mejora la del año precedente. Yo el otro día le entendí al Defensor del Pueblo del Estado que el grado de aceptación rondaba el 60 por ciento, digo que le entendí porque esa es la cifra que dio en un momento determinado. O sea que del 60 al 85 hay un avance importante. El dato permite afirmar que las decisiones del Defensor son mayoritariamente asumidas por las autoridades y el personal y que, progresivamente, va disminuyendo el número de las recomendaciones y sugerencias no aceptadas. Esto siempre baila. Vamos a estar alrededor del 80. Ojalá que no caigamos más abajo.

No obstante, también en el 2008 se dieron, lamentablemente, algunos casos de incumplimiento, bien porque no se remitió la información solicitada o bien porque no se aceptaron las recomendaciones. Los casos más relevantes de incumplimiento son habitualmente los relativos a que no se remite la información en los expedientes de investigación y a la falta de contestación a las recomendaciones, sugerencias y recordatorios. En este sentido, como dato positivo, en el año 2008 únicamente se dieron dos supuestos de incumplimiento por estas causas. El primero imputable al Ayuntamiento que ahí se cita, que no remitió la información solicitada en un expediente de queja y que no aceptó la recomendación formulada, además de mostrar una actitud que no nos cabe más remedio que calificar de entorpecedora, lo cual a los primeros que nos duele es a nosotros. Y el segundo fue la falta de contestación de un Concejo a una recomendación formulada por la institución. Ya indiqué el año pasado que una gran parte de las deficiencias en el trato con los ciudadanos –ya lo he dicho también antes– se da en los Concejos más pequeños y eso nos llevó a proponer una reformulación de sus competencias a favor de los municipios que expliquen en un informe especial. Esta información pone de manifiesto que el deber de colaboración con la institución es positivamente bueno ya que, si bien es cierto que se dan supuestos de no aceptación, puede decirse que, salvo excepción hecha de estas dos Administraciones, no se han dado en 2008 supuestos de falta de

contestación a las peticiones de información y resoluciones de la institución.

Por último, las Administraciones que no han aceptado las recomendaciones, sugerencias y recordatorios son las que se citan ahí. El Departamento de Salud, en once casos. No obstante, tengo que indicar que en los últimos meses ha habido una notable mejoría en la colaboración que muestra el departamento. No sé cuál es la razón y tampoco me atrevo a aventurarla, pero sí que se nota que ha habido un vuelco espectacular en ese sentido.

El Departamento de Educación, en cuatro casos, en relación con las sugerencias que le hemos hecho de distintos temas.

El Ayuntamiento de Pamplona, en cuatro casos, relacionados con la Dirección de Seguridad Ciudadana. Fundamentalmente, aclaro, son multas, o sea, no es ningún problema grave, creemos que se han vulnerado los procedimientos, se han puesto multas que no procedían y había que anularlas. El Ayuntamiento no las ha querido anular y, por lo tanto, no ha aceptado nuestra recomendación de anular. Poner una multa a una persona cuando vemos que no había motivo o que no había causa, con la jurisprudencia en la mano, nos lleva a tener que destacarlo.

El Departamento de Vivienda y Ordenación de Territorio, en dos casos.

Y, por último, el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente y los Ayuntamientos de Barañáin, Larraga y Mendigorria, en un caso.

A pesar de la mención que hago, y que es obligatorio por ley, se trata de cifras escasas en comparación con el elevado número de resoluciones dictadas realizando recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales. Creo que antes he hablado de cuatrocientas, aunque lo deseable es que fueran todavía menos.

Actuaciones de oficio, propuestas e informes especiales. Durante el año 2008 se ha seguido potenciando la función proactiva del Defensor, superando su función tradicional de resolver las quejas que presentan los ciudadanos, que es la principal, para proponer, por medio de las actuaciones de oficio, mejoras de la actuación de la Administración Pública a la hora de prestar los servicios públicos o de controlar o fomentar la actividad privada.

Las actuaciones de oficio han sido veintisiete, la mayoría de ellas sobre asuntos relacionados con bienestar social, educación, sanidad y servicios públicos. Se formularon propuestas también de mejora de los servicios públicos por los ciudadanos, concretamente sesenta y tres. Esta es una iniciativa nueva, probada en el año 2008, y quiero resaltar que varias de estas propuestas han tenido muy buena aceptación por parte de las Administra-

ciones Públicas y por el Parlamento de Navarra, dando lugar a modificaciones normativas, algunas de ellas legislativas, entre ellas la relativa, por ejemplo, a la que he comentado de la adopción internacional, a la modificación de la normativa del IRPF, que permite aplicar dentro de los mínimos personales de este impuesto una reducción específica para el caso de la adopción internacional, etcétera. Los informes especiales han sido siete, ya los expliqué en su momento, y han sumado en total ciento dieciocho recomendaciones y sugerencias, además de las anteriormente citadas.

Consultas. Me parece que merece la pena destacar la actividad de la oficina de información durante el año 2008. Si en el 2007 se atendieron 900 consultas, en el año 2008 han sido 1.529, un 54 por ciento más, de las que 277 derivaron en la presentación de una queja contra la actuación de alguna Administración Pública. Estos saltos de cifra tan grandes, de 900 a 1.500, nos suelen preocupar mucho porque no sabemos muchas veces si es por falta de conocimiento de la gente en la institución. Estamos pensando en lanzar una campaña en los próximos días dirigida a recordar el papel que tiene la institución en materia de consultas de derechos públicos, es decir, se trata de prevenir, antes de la queja vamos a informar de los derechos que tiene la gente y luego, después de eso, que deduzca si le parece que en razón de eso hay queja o no hay queja, es decir, que pregunte antes de que tramite la queja para ayudarle o encauzarle.

La práctica totalidad de los ciudadanos encuestados al salir de la consulta valoran la institución como útil o muy útil. El 50 por ciento la considera muy útil en la labor de consulta. Ya digo que esta nota es distinta de la labor de la queja, y aquí la satisfacción supera el 9. La oficina realiza, por lo tanto, una función trascendental de ayuda y asesoramiento a los ciudadanos y yo creo que es uno de los puntos que hay que reforzar.

La liquidación del presupuesto. La información relativa figura en el anexo del informe. No obstante, daré los datos más generales. El presupuesto inicial fue de 1.239.000 euros. El consolidado fue de 1.241.000; el grado de ejecución fue de un 78,77 y el ejercicio se cerró con un superávit de 261.000 euros, en números redondos. Por tanto, hemos intentado mejorar los datos de funcionamiento con una notable reducción del gasto público. El gasto público que tenemos es el gasto de personal, que es un gasto fijo y que, por tanto, es más difícil de bajar y el gasto corriente. Hemos reducido el gasto corriente en un 15 por ciento. Tampoco es que se haya resentido la institución. Reducir el gasto en gasto corriente, que se puede, es mejor, es decir, ¿dónde está el mérito?, pues en las personas que trabajan en la institución. Ellas son el motor y la gasolina. Su profesionalidad, la vocación de servicio y el interés, sobre todo por ayudar y servir a los

demás, está muy por encima del exigible laboralmente y tengo que decir que el clima laboral es muy positivo, es envidiable, ha permitido mejorar la atención a la ciudadanía y para ellos ese reconocimiento y agradecimiento más sincero.

Hoy hemos recibido el informe de la Cámara de Comptos, el definitivo, que afirma que la cuenta general refleja razonablemente la situación y resultado económico-patrimonial a 31 de diciembre, de conformidad con los principios contables y presupuestarios y que la actividad económico-financiera se ha desarrollado, en general, –no nos ha dicho en especial, aviso, o sea, en general pero no en particular– de acuerdo con el principio de legalidad.

Este ha sido el resumen oral del informe anual correspondiente a 2008 y que plasma los aspectos principales.

Igual podemos hacer aquí un descanso antes de entrar en el estudio o sigo con el estudio. El estudio es muy cortito. Lo que ustedes prefieran.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Si les parece, podemos continuar con el estudio, que nos lo presente a continuación y después procederíamos a una ronda de intervenciones. Por lo tanto, adelante.*

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Enériz Olaechea): *Muy bien. El estudio es muy breve. La idea del estudio, que es el segundo motivo de la comparecencia, surgió del Parlamentario señor Ramírez, que me preguntó en la anterior comparecencia si habíamos estudiado de dónde venían las quejas para ver si en algunas zonas no conocían la institución o no presentaban quejas. Pues, efectivamente, hicimos un estudio, cogimos todas las quejas de Navarra, no las de fuera –cogimos las de Navarra porque eran la mayoría, aparte de otras cosas, y por razones metodológicas– y pudimos comprobar de una forma indirecta si los ciudadanos de cualquier parte de Navarra conocían la institución foral y demandaban su mediación. Tuvimos en cuenta dos factores: el temporal y el territorial. Respecto al primero, se recogieron las quejas de tres años, que es un período amplio, y se estudiaron 1.441 quejas, que es el resultado de las quejas de esos tres años. En cuanto al criterio temporal, habida cuenta del elevado número de municipios de Navarra, que son 272, tuvimos que hacer una especie de mapa un poco más amplio para hacer un estudio funcional de las quejas.*

El estudio nos reveló los siguientes datos por áreas. Los ciudadanos que más quejas presentan son los de la comarca de Pamplona, en concreto los de este municipio. Puede ser también por la cercanía a la institución. Dos de cada tres quejas provienen del área grande de Pamplona, es decir, de los municipios colindantes. El 10 por ciento de las quejas vienen de Tudela y de los municipios próximos.

Un 5 por ciento viene de las áreas de Tafalla y de Tierra Estella. Un 4 por ciento proviene de los valles de Larraun, Sakana, Ultzama y municipios aledaños y de la Ribera del Ebro, Mendavia, Andosilla, Leire y San Adrián, y en las áreas de los valles prepirenaicos, Lónguida, Urraúl, Aibar y municipios próximos al Pirineo, Esteribar, Erro Aezkoa, Salazar y Roncal son las que menos quejas registran, un 2,3 y un 1 por ciento respectivamente.

Por zonas, en las zonas de Aezkoa y de Salazar tan solo se ha recibido una queja en estos tres años, en la zona de Los Arcos y de Viana dos, en la zona de Roncal tres, y como puede verse es en esos dos ejes, el eje pirenaico y el eje de Estella-Logroño el número de quejas presentadas es muy reducido. Esto nos permite deducir que en las zonas rurales con municipios más pequeños y alejados la presentación de quejas es menor que en las zonas urbanas o en municipios de mayor población.

En tercer término, ya por municipios, el municipio donde más viene, ya lo he dicho, es Pamplona, con el 43 por ciento, donde está la sede de la institución, y una de cada dos quejas se presentan personalmente. El segundo municipio es Tudela, en tercer lugar están Burlada y Barañáin –casi parece que vamos diciendo el tamaño de las poblaciones– y catorce quejas están Zizur Mayor, Estella, Egiés, Berriozar, Ansoáin, Etxarri-Aranatz, con lo que he contado, Villava, Tafalla, Marcilla y Huarte.

El número de municipios en los que no hay presentada ninguna queja es prácticamente la mitad, son los pequeñitos de Navarra.

Conclusiones. Se quejan más los ciudadanos urbanos que los del ámbito rural, los que más se quejan son los de Pamplona y su entorno, los que menos los de la zona pirenaica y los del eje Estella-Logroño; que se quejan más los habitantes de la zona media y de la zona sur que los del norte, que apenas se quejan; y que a municipio más pequeño menos quejas, lo que puede obedecer a que la institución del Defensor del Pueblo se conozca menos fuera Pamplona o de los grandes municipios o que haya más dificultades para acceder a ella en los pueblos más alejados de la capital.

¿Qué hicimos a partir de esto? Impulsamos algunas medidas de difusión. En 2008 se remitió a los doscientos setenta y dos municipios, a las mancomunidades y a otras entidades un escrito solicitando su colaboración y enviándoles para su colocación en lugares visibles cuatro mil ejemplares de formularios de queja en castellano y euskera para la zona vascofona y mixta y cuatro mil en castellano para la zona no vascofona. Se insertaron anuncios en las revistas consideradas de mayor difusión en Tudela y Ribera y se publicarán anuncios en las revistas de la zona de Olite. En el mes de enero de 2009 se realizó una campaña de buzono por toda Navarra, a excepción

de Pamplona y su comarca. Para ello la institución editó cuarenta mil folletos de carácter informativo y de formato lingüístico, de ellos diecisiete mil en la zona vascófona, en la zona mixta cinco mil y pico, en la zona no vascófona dieciocho mil.

Como resultado de estas actuaciones, ha ocurrido lo que he dicho, que en el primer cuatrimestre se ha incrementado el número de quejas recibidas en casi un 40 por ciento respecto a las recibidas en el primer cuatrimestre del año 2008. Además, se comprueba un incremento de las quejas proveniente de las zonas que registraban menor número de quejas. Habrá que esperar al final del ejercicio para valorar la incidencia, pero, vamos, es verdad que a partir del momento en que pusimos en marcha la idea que nos dio usted ha aumentado la actividad. Le tengo que echar la culpa de que me haya aumentado la actividad en un porcentaje importante, aunque no es culpa sino que esa es la función de la institución. Eskerrik asko berriz denoi, y me pongo a su disposición para aquellas cuestiones que quieran plantearme. Muchas gracias.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): Muchas gracias, señor Enériz. Vamos a abrir un turno de intervenciones de los grupos parlamentarios. Ustedes ordinariamente disfrutan y padecen de un Parlamento muy plural, pero hoy, por razones que todos conocen, casi parece un Parlamento de régimen común, no estamos más que tres grupos, y, por lo tanto, simplemente, les invito a que utilicen este hecho pero no abusen de ello porque en todo caso la Presidencia les cortará, pero seremos flexibles en el uso del tiempo. Señor Marcotegui, tiene usted la palabra.

SR. MARCOTEGUI ROS: Gracias, señor Presidente. Bienvenido, Defensor del Pueblo, a esta Comisión de Régimen Foral, y sea también bienvenido el equipo que le ayuda y le asesora constantemente. Señor Defensor, a la hora de hacer una valoración del informe que usted nos ha presentado, el cual, lógicamente, le agradezco, nos encontramos, al menos este portavoz, en una situación anfibólica, ambigua, incluso paradójica, porque, claro, el mismo informe se refiere a dos instituciones distintas, la institución del Defensor del Pueblo y la institución de la Administración Pública. Y en una lectura poco atenta de las mismas cifras, según se refieran a una o a otra, se pueden sacar conclusiones distintas. Por ejemplo, si nos fijamos exclusivamente y aceptamos como un dato positivo que en la institución del Defensor del Pueblo ha aumentado el número de quejas respecto del año anterior, diríamos que muy bien para el Defensor, que está incardinándose estupidamente en la sociedad y está prestando su ayuda y servicio a la ciudadanía, pero deberíamos concluir que muy mal por la Administración, que funciona peor, lo cual no es del todo justo en un análisis simplista. Si por el contrario

decimos que el Defensor del Pueblo ha disminuido el número de quejas podríamos pensar que eso es malo para el Defensor del Pueblo porque entonces se despegaría de la realidad, pero muy bien para la Administración porque entonces funciona muy bien. De ahí esa valoración anfibólica que yo le decía.

¿Con qué hay que quedarse? Me va a permitir que yo destaque algo que resuelve estas paradojas y que usted ha reflejado muy bien en el informe. En relación con las materias objeto de queja, a mi grupo le produce satisfacción comprobar que los departamentos de la Administración Pública de materia social no están contados entre las primeras materias que suscitan quejas al Defensor del Pueblo, lo cual parece ser que es un buen dato. Salud en términos relativos se mantiene igual que el año pasado, bienestar ha disminuido respecto del año pasado, educación ha aumentado, y han disminuido y se encuentran en los últimos grupos de las quejas formuladas ante el Defensor departamentos que corresponden a áreas tan importantes tanto en términos absolutos como relativos como medio ambiente, justicia, trabajo y vivienda, que son áreas de gran trascendencia para el propio administrado. Consecuentemente, creo que este es un dato que resuelve esa paradoja, porque usted ha dicho, y en ese sentido se lo agradezco, que el balance en relación con la actividad del Defensor del Pueblo en el control del funcionamiento de la Administración es un balance positivo.

En relación con la eficacia del Defensor, también hay datos que quiero destacar, porque creo que le dan valor a este informe desde esta perspectiva paradójica, según desde qué perspectiva se acerque uno a ellos. La resolución ha sido del 70 por ciento; muy bien por el Defensor del Pueblo. No ha habido peticiones caprichosas por parte del ciudadano, muy bien por parte del ciudadano porque eso demuestra que está entendiendo para qué sirve el Defensor del Pueblo. El 77 por ciento de las quejas presentadas son admitidas, muy bien. Muy bien a su vez también para el Defensor y para el ciudadano porque el 48 por ciento son estimadas, lo que quiere decir que se queja uno cuando tiene razón, si no hay quejas caprichosas y la mitad de ellas son estimadas quiere decir que hay motivos granados o sustantivos para presentar y defender.

Muy bien por la Administración, porque el porcentaje de colaboración ha sido muy positivo, el 96 por ciento de las demandas de información a la Administración han sido atendidas. Muy bien también por la Administración porque ha aceptado las recomendaciones en un 85,5 por ciento, un porcentaje que usted ha valorado como muy alto.

Muy bien para el Defensor del Pueblo puesto que está cumpliendo con una labor que no es meramente la de oficio, perdón, la de oficio no, la legal, es decir, la de mediador: recibir las quejas y

resolverlas, ser proactivo y tomar iniciativas y entonces actuar en las funciones de mediador.

Y, por último, si todo esto se ha hecho con una disminución del 15 por ciento del gasto, también muy bien para el Defensor del Pueblo, puesto que ha sido más eficiente, porque la eficiencia debe ser el objetivo de toda la Administración Pública y la defensoría es una Administración Pública.

También hay dos aspectos que a mí me interesa destacar en este momento, junto con las habituales recomendaciones que siempre hay que hacer, porque, lógicamente, si no hubiese fallos en la Administración del tipo que sea la propia defensoría carecería de contenido, a lo mejor ese es un ideal utópico, pero, en principio, parece ser que está lejos, entre otras cosas porque la Administración es dinámica y siempre es susceptible de error; pero usted mismo ha dicho que se han producido avances importantes en la actividad reglamentaria de la Ley 15/2005, la ley de atención a la infancia y la adolescencia, se ha actuado también con carácter proactivo en promoción y difusión de los derechos del menor, se han hecho actividades importantes de prevención para evitar precisamente que se tenga que actuar cuando ya el daño se ha producido y se han aumentado y realizado actividades de protección.

Como ven, entonces, yo resuelvo esa aparente paradoja que para un lector poco atento se puede producir, según se mire de una perspectiva o de otra, destacando estos aspectos que usted mismo ha destacado en relación con el funcionamiento de la defensoría y de la Administración en el año 2008.

Si además ha cumplido otros objetivos, como usted bien ha dicho, que son facilitar el acceso a todas las personas, simplificar la tramitación, reducir al máximo los tiempos e informar con claridad a los ciudadanos creo que nos podemos dar por satisfechos del contenido del informe, del funcionamiento de la defensoría y del funcionamiento de la Administración tanto desde una perspectiva como de otra, puesto que de ambos lados se pueden encontrar datos muy favorables para ambas partes, aunque, lógicamente, todo es perfectible, tanto para la defensoría en su funcionamiento como para la Administración Pública.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Muchas gracias, señor Marcotegui. Tiene la palabra el señor Ramirez.*

SR. RAMIREZ ERRO: *Muchas gracias, señor Presidente. Eskerrik asko, Mahaiburu jauna. Eskerrik eman lehenik eta behin Ararteko jaunari eta bere talde guztiari. Decía que damos las gracias a todo el equipo de la defensoría del pueblo de Navarra, porque yo creo que ya hace años que estaba demostrado y constatado lo necesaria que era esta figura para complementar de alguna forma todo un entramado institucional público, un entramado de*

servicios y de lugares de acceso a la ciudadanía para defender, para proponer, para quejarse, algo que complementase lo que ya existía hasta el momento, porque, claro, hay que tener en cuenta que esto es fruto de algo que en la vida de una institución está realmente muy cerca, porque es una institución que lleva nueve años, aunque ya está consolidada, pero yo creo que a todas luces es evidentemente necesaria y que fue una decisión acertada haberla implementado y puesto en marcha.

También prácticamente diez años después hay que tener en cuenta que la progresión es adecuada, porque, claro, cuando se parte de cero hay que hacer un análisis de cuál es el recorrido que está llevando hasta estabilizarse como una institución ya absolutamente asentada en la ciudadanía e insertada e imbricada en el conjunto de la sociedad civil y de los ciudadanos y ciudadanas, y la valoración de Nafarroa Bai es que estamos en una progresión absolutamente positiva, es decir; consideramos que la defensoría del pueblo, el ararteko, está desarrollando un papel necesario y que la progresión desde su año de nacimiento es adecuada, pero todavía tiene retos de futuro, todavía tiene que seguir desarrollándose, probablemente, y también hay una cuestión que ya le anticipo que a este grupo parlamentario le preocupa, es decir; en ese desarrollo probablemente habrá que dimensionar la estructura y la capacidad de actuación a nivel del desarrollo que vaya adquiriendo la propia institución, porque, claro, es difícilmente entendible que estructuras similares puedan soportar desarrollos diferentes y, por lo tanto, quizás haya que hacer planteamientos de futuro en cuanto al dimensionamiento adecuado para esta adecuada progresión, valga la redundancia, que está llevando la institución. Y la pregunta que le lanzo es en qué consistirían estos retos y si las estructuras actuales y la dimensión actual podrían albergar y podrían responder de una manera eficaz a los retos que va a tener la institución en el futuro. Lo vemos en el informe, informe bien elaborado, informe muy significativo y que a nosotros nos hace pensar que del año pasado a este la institución del Defensor del Pueblo está mejor; está más imbricada en la sociedad y da mejores respuestas a los problemas, y eso es lo que realmente nos preocupa, porque podemos hacer valoraciones en torno a las quejas, en torno a las áreas y con respecto a la Administración, que es generalmente el sujeto al que se refiere tanto los ciudadanos como la institución del Defensor del Pueblo, pero, claro, esto siempre es muy relativo y muy subjetivo, porque que no haya quejas en Tudela no quiere decir que Tudela vaya mejor; lo digo porque está presente una Parlamentaria como es la señora Carmona, y que haya muchas quejas en otro municipio no quiere decir que ese municipio vaya peor; muchas veces no tiene nada que ver; también hay cuestiones relativas a la idiosincrasia de cada pueblo. En el segundo informe que le agradezco sinceramente que lo haya redactado atendiendo a una propuesta que realicé en su

anterior comparecencia se constata, y yo creo que es un factor que también hay que tener en cuenta, no sabríamos cómo calibrarlo, porque estas cosas son muy difíciles de calibrar, que en determinadas zonas de Navarra se quejan menos y que para cuando se quejan tienen que pasar otras cosas. Puede ser, somos así, no voy a lanzar estereotipos pero me da la sensación de que esa también es una cuestión que hay que tener en cuenta al evaluar el grado de emisión de quejas si queremos realizar un análisis sobre qué tipo de imbricación tiene la institución del Defensor del Pueblo en el conjunto de la sociedad.

En este sentido hay que ir avanzando. Lógicamente, se constata que en los entornos urbanos siempre hay una mayor accesibilidad en todos los ámbitos y que hay que seguir trabajando para que las zonas rurales vean en el Defensor del Pueblo una institución cercana, útil y accesible y que se cuente con ella para poder resolver o por lo menos que se les atienda determinadas de las cuestiones que les preocupan.

En cuanto a las quejas, nosotros consideramos que se resuelven adecuadamente por parte de la institución del Defensor del Pueblo. Son una fuente de la que también los grupos parlamentarios podemos beber y bebemos, valga esta metáfora, a la hora de detectar aquellas cuestiones que legalmente dentro del marco de las competencias parlamentarias nosotros podemos resolver. También hay una cosa, y es que pueden ser muy concretas pero afectan a una parte de la ciudadanía y para ellos puede ser el mayor de los problemas que tienen en ese momento, y tenemos la posibilidad de resolverlo. Yo recuerdo una sobre la modificación del Impuesto sobre Sucesiones, por ejemplo, en lo que afecta a transmisiones mortis causa entre hermanos, y se ha resuelto. Y también tengo que agradecer la disposición y el trabajo que hizo el Defensor del Pueblo porque ha resuelto el problema que podía generarse y que anteriormente se había generado a muchas personas por esta cuestión, por lo tanto, la utilidad es evidente, también para los grupos parlamentarios que, como decía, podemos beber las diferentes indicaciones que se nos lanza en diferentes ámbitos.

Realmente también nosotros queremos subrayar el potencial de propuesta que tiene la institución, en la medida que es una institución que está ganando en permeabilidad social y, por lo tanto, en la detección de cuáles son las preocupaciones, las inquietudes y las quejas de la ciudadanía, pero, además, no se queda en detectar, sino que hace propuestas, recomendaciones. Unas son admitidas por las Administraciones, que luego tendrá que ponerlas en marcha, porque una cosa es admitirlas y otra ponerlas en marcha, pero para esto estamos los grupos parlamentarios y están el Gobierno y el conjunto de las instituciones, para poder ir resolviéndolo.

Nos satisface que haya una buena imbricación en la sociedad civil, no hay más que ir a la referida

página del informe para ver que los colectivos con los cuales se tiene contacto y con los cuales se viene trabajando es numeroso, todavía hay que seguir profundizando en el mismo y ampliando la lista, pero hay un dato al que nosotros damos más relevancia le damos, y es qué valoración hacen del mismo aquellas personas que han utilizado el servicio. Recientemente, ya que luego va a intervenir el señor Caro, para hacerse una idea, al señor Rodríguez Zapatero creo que le ponían un 4,7, bueno, pues la media de la defensoría del pueblo es mucho mayor, prácticamente lo dobla. Entonces, si el señor Rodríguez Zapatero tiene una buena acogida, imagínese la que tiene la defensoría del pueblo, que tiene una nota muy interesante.

Hay una serie de quejas que se repiten año tras año, y podríamos hacer referencia al bilingüismo o al trato y a la calidad en la actuación de la Administración, algo que ha subrayado y ha situado como el ámbito en el que más han crecido las quejas, es decir, las consideraciones en el trato de las Administraciones con respecto a la ciudadanía, pero en estos momentos no corresponde poner de manifiesto ni opinar ni valorar ni proponer soluciones a los mismos, sino que lo que en este momento nos compete es analizar el trabajo que está desarrollando y que ha desarrollado en el último año y valorar el documento de trabajo que para los grupos parlamentarios puede ser fundamental de aquí al futuro.

Termino repitiendo una de las preguntas que he lanzado al comienzo de mi intervención, es decir, en este desarrollo de la institución del Defensor del Pueblo, ¿usted cree que va a haber que acometer una modificación, una ampliación, una reestructuración para poder asumir los retos que va a tener que ir asumiendo la institución o, por el contrario, ustedes creen que en estos momentos disponen de la estructura necesaria para poder hacer frente a todo esto durante muchos años? Esa sería una cuestión y, en segundo lugar, también quiero preguntarle qué demandas tiene o qué ámbitos cree que la institución del Defensor del Pueblo podría acoger porque ustedes detecten y consideren que podrían hacer una labor positiva sobre ello. Al final, todas las personas tienen un terreno de juego, pero muchas veces, jugando en este ámbito y en ese terreno de juego, uno detecta que qué pena que no pueda incidir en estos otros aspectos o en estas otras áreas o que no tenga determinados instrumentos, porque de tenerlos y de poder acceder a ellos podría hacer un mejor trabajo. Esa es una cuestión que también le quería preguntar. Y termino agradeciéndoles nuevamente toda su exposición y su trabajo.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): Muchas gracias, señor Ramírez. Tiene la palabra el señor Caro.

SR. CARO SÁDABA: Gracias, señor Presidente. Sin entrar a hacer valoraciones sobre el señor

Zapatero, por supuesto que es mucho más importante la institución del Defensor del Pueblo de Navarra que el señor Rodríguez Zapatero y la valoración que puedan tener los ciudadanos al respecto. Simplemente quiero agradecerle el trabajo que han realizado a lo largo del año 2008, que es lo que le trae hoy a colación a esta Comisión, nos damos por enterados de ese trabajo, lo hemos analizado y lo seguiremos viendo porque puede ser una herramienta interesante a la hora de abordar nuestra tarea y nuestro trabajo en sede parlamentaria en el ánimo de tratar de conseguir, primero, conocer qué preocupa a los ciudadanos, cuáles son las quejas principales que los ciudadanos llevan hasta su mesa, y, a partir de ahí, elaborar iniciativas que puedan permitir mejorar día a día la calidad de vida de los ciudadanos eliminando algunas de las trabas que desde las Administraciones se pueden encontrar.

Yo creo que hay dos aspectos a valorar positivamente del trabajo que ustedes hacen: el primero es que, evidentemente, rinden cuentas puntualmente y yo creo que los resultados son positivos; y el segundo es que se evidencia que los ciudadanos conocen cada vez más qué es la institución y qué cometido tiene la institución. Es verdad que posiblemente haya que seguir ahondando para llegar a esos pequeños municipios de los que uno no sabe si el hecho de que no existan quejas es porque no hay conocimiento de la institución o porque, efectivamente, no existen problemas. Dudo de que sea lo segundo, soy más bien partidario de que vaya en la dirección del primer apunte que hago, de falta de conocimiento, pero me consta, como así ha venido siendo desde que la institución nació, que uno de los objetivos que siempre han tenido como preferentes es trasladar el mayor conocimiento posible a cada rincón de Navarra por pequeño que sea el municipio y por pequeño que sea el concejo.

En cuanto al estudio de los lugares de procedencia de las quejas, yo francamente no acierto a saber si es del todo interesante en el sentido de que es verdad que puede resultar curioso conocer dónde se producen las quejas, y se denota que, efectivamente, en los ámbitos urbanos más importantes es donde los ciudadanos utilizan más la herramienta, pero creo que no es tan importante saber de dónde proceden como conocer cuáles son esas quejas, en qué materias insisten los ciudadanos, que creo que coinciden fundamentalmente con los ámbitos más sociales de la actuación de las Administraciones Públicas. Eso es interesante conocerlo y, en ese sentido, no podemos menos que valorar positivamente el trabajo que se ha hecho. Nada más. Muchas gracias y a seguir trabajando.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Muchas gracias, señor Caro. Tiene usted la palabra, señor Enériz, para contestar a las cuestiones que le han formulado los grupos.*

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Enériz Olaechea): *En primer lugar, quiero pedirles perdón porque, según me han dicho, he estado hablando una hora, no esperaba estar tanto, siento ser tan palizas.*

Muchas gracias por las valoraciones y por la palabra anfibólica, ¡caramba!..., anfibológica, todavía la he dicho peor. Bien, yo creo que, efectivamente, ha resuelto usted muy bien la posible contradicción. Ha aumentado la institución porque se ha conocido más, no porque haya habido más quejas. También digo que cuanto más se conozca la institución más quejas va a haber, eso es así, los países que tienen instituciones más consolidadas o una idiosincrasia donde la queja por el servicio público está muy incorporada se quejan más. El país de Europa que más se queja es Gran Bretaña, no porque tenga una idiosincrasia especial, porque se queja de casi todo dicen las encuestas, y no se quejan por ellos sobre todo sino por el siguiente, o sea, también es un fenómeno cultural. Hay otros países que se quejan menos, es decir, donde hay un cierto nivel de exigencia y de cultura la queja es mayor. Ayer leí algo que viene repitiéndose desde hace muchos años y que nos ayuda a entender la cuestión: la comunidad, y no sé si era la provincia, porque la provincia siempre anda pegándose con Guipúzcoa, donde más se lee la prensa y donde más conocimiento se tiene es Navarra, es la primera por comunidades. Eso indica que la gente conoce muy bien los problemas, que coge el periódico y se entera perfectamente de los asuntos que le afectan y, por lo tanto, tiene un mayor nivel cultural. Y el nivel cultural va muy vinculado al tipo de queja.

Por otro lado, creo que el navarro siempre ha pensado que la Administración de la Comunidad Foral prácticamente le arregla la vida y, si no, el Ayuntamiento en un segundo nivel. Y va con esa fe.

En tercer lugar, cuando no encuentra esa respuesta viene al Defensor del Pueblo no solo a quejarse sino muchas veces a desahogarse, o sea que también cumplimos la función de desahogo. Creo que esa función es muy importante, y en una sociedad como la nuestra, que es muy compleja, donde cada vez son más difíciles los derechos, muy estresada, que nos exige a los seiscientos diez mil que somos saber y entender casi de todo, pues el ciudadano viene, nos cuenta, se desfoga y se desahoga en muchas cosas, muchas veces no presenta la queja y se va. Hace falta un sitio para que la gente se desahogue, yo no sé si es el psiquiatra, si es el confesor, si es el defensor del pueblo o si son todos, pero, desde luego, nosotros conocemos esa función.

Hay otro dato que es el que me llena de cierto optimismo, de optimismo relativo, y es que cuando me junto con otros Defensores del Pueblo autonómicos, nacionales o internacionales, que formamos parte tanto de la Federación Iberoamericana como de la internacional de Ombudsman como de los ya

trece Defensores del Pueblo más el estatal, a mí me da la sensación, y quiero que esta expresión se me entienda bien porque igual no se me entiende bien y lo desarreglo, me entra algunas veces el complejo de Defensor burbuja, y me explico. El nivel de exigencia de los problemas que hay en Navarra es alto, pero no son graves problemas carenciales de estructura, no es que el edificio se esté derrumbando o tenga grandes grietas el sistema público. El sistema público navarro es un sistema público bastante bueno y funciona bastante bien, y lo veo con compañeros homólogos nacionales y me da la sensación de que todos esos datos en los que Navarra siempre sale entre las tres primeras en muchas cosas responden a la realidad. No le digo nada si lo comparamos con algunos Estados europeos, y no muy lejanos, con Italia, por ejemplo, donde la figura del Defensor Cívico no tiene ni la mitad de potestades ni de competencias que tiene cualquier Defensor del Pueblo autonómico en España, por no hablarle de otros territorios, como los Defensores de los pueblos rusos, que, bueno, qué le voy a contar. Y cuando nos juntamos con los Defensores iberoamericanos a mí me dan ganas de llorar. No tengo nada que ver, nada.

Entonces, yo comparo, relativizo todos esos niveles de la escala, veo los problemas que nos llegan y me parece que la situación está bien. ¿Que aumentan las quejas? Pues aumentan las quejas, qué le vamos a hacer, esos son los datos. La institución es más conocida, y no es un dato arbitrario, se debe también a las campañas de la institución para dar a conocer que el Defensor del Pueblo está en el ordenamiento jurídico y que permite una supervisión de la labor de la Administración, no un control, porque aquí no se trata de controlar a la Administración ni de decirle: qué mal lo has hecho, qué ceporra eres, qué desastre. Eso es algo negativo que produce rechazo.

También le digo que los datos del año 2008 son muy positivos, tan positivos que creo que no se van a volver a repetir en 2009. Ojalá me equivoque, pero los datos de 2008, de verdad, han sido muy positivos, y, en ese sentido, ha sido un año bastante bueno en términos generales.

Al señor Ramírez tengo que decirle que también creo que la institución es necesaria para supervisar la labor de la Administración, para decirle en qué cosas se puede mejorar, y para quejarse también. Como decía, hay mucha gente que se va feliz y contenta cuando se queja, se queda hasta a gusto, y la idea que tratamos de transmitir es que esto no es Alicia en el país de las maravillas, pero tampoco es un país destartado, o sea, yo creo que está más cerca de Alicia, sin el país de las maravillas. Creo que está bien el sistema público, insisto, que es lo que nos toca, aunque todo es todo discutible. O sea, esto se lo cuentas a uno que ha tenido problemas con la pensión o con las listas de espera o con una mala atención o con muchas otras cosas y lo primero que dice

es que la institución del Defensor del Pueblo no sirve para nada, y se queda más ancho que ancho. Pero en términos generales no es eso lo que sale, y lo digo porque me parece que esa es la realidad que hay. Si tuviera que decir lo contrario lo diría, así de claro, me dolerían prendas pero lo tendría que decir. Es mejorable, y cuanto menos se ideologicen algunos aspectos de esas mejoras y más técnicas sean, mucho mejor. Yo creo que eso es muy bueno.

Usted me preguntaba sobre retos de futuro y sobre dimensionar la estructura, y hoy viene en el periódico algo que me ha sentado un poco mal, así de claro lo digo, no porque venga en el periódico. Pone: el Defensor del Pueblo cuesta novecientos mil euros. Esto le llega al ciudadano y dice: pues novecientos mil euros que se podían ahorrar con este tío. Pero yo creo que esos novecientos mil euros son un seguro, a euro y pico por ciudadano, y cualquier ciudadano, por una módica cantidad pagada en la contribución, puede acudir a conocer cuáles son sus derechos, a desahogarse, si quiere, a presentar una queja, a saber cómo está su asunto, a conocer la protección de los derechos fundamentales. No sé cuánto vale la protección del derecho al honor, no sé si tiene precio, pero nosotros jugamos con eso, con proteger el derecho al honor, la inviolabilidad de las personas, con investigar los malos tratos que se puedan dar en ciertos momentos en acusaciones que se hacen en racismo, en violencia contra la mujer, en amenazas. Yo no sé cuánto cuesta eso. A mí me parece un dinero bien invertido, habrá gente a la que le parezca que no, yo creo que el tiempo lo va demostrando, pero tratamos de que las cosas cuesten menos cada vez a base de ahorrar. Cada uno es como es y hay gente que trata de ahorrar.

¿Qué retos? Bueno, tenemos la proposición del menor, tenemos el informe de la igualdad efectiva. Yo he intentado ver si se puede coordinar la protección de los datos personales y en vez de crear la Agencia de Protección de Datos Personales atribuir esas competencias al Defensor del Pueblo, y me he encontrado una respuesta jurídica desfavorable, tengo que decirlo, tanto de los servicios jurídicos del Gobierno como del Parlamento. No la comparto, lo digo así de claro. Creo que en Derecho todo es opinable, o sea, si se toma el modelo estatal, si de lo que se trata es de hacer un defensor público clónico del de una comunidad autónoma, tienen razón los servicios jurídicos, pero si se trata de reconocer la potestad de autoorganización de las instituciones de la Comunidad Foral de Navarra creo que se puede hacer lo que quiera el Parlamento de Navarra. Eso lo dice el artículo 148 de la Constitución, lo dice el Amejoramiento, y ya estaba el 1 de enero de 1975 en la Diputación Foral: la Administración foral, el Gobierno foral tiene competencia para organizar lo que el Parlamento quiera. Esa es mi opinión, con los límites constitucionales y sin grandes disquisiciones filosófico-constitucionales que muchas veces marean. No sé por qué es constitucional el Defensor del Menor en

la Comunidad de Madrid desde 1996 y es inconstitucional desde la idea de no haber puesto Defensor del Pueblo en el Amejoramiento hasta lo último en Navarra. A mí ya me lo explicarán con más calma, pero no lo entiendo y no comparto eso. Pero sepa usted que a los retos del menor –me imagino que a la igualdad efectiva le pasará algo parecido– o cualquier otra idea que suponga salirse del sistema actual de la Ley 4/2000... Todos los informes jurídicos que he recibido son desfavorables. Me parece que hay mucho de opinable en ello, ya se lo digo. Si nos quedamos con la idea de dejar las cosas como están, a mí no me hacen falta más medios, tengo los que tengo y estoy fenomenal donde estoy, tengo todo el campo de trabajo que quiera y más, porque la ley permite muchas cosas, permite defender los derechos con las limitaciones que tiene.

Me ha agradecido usted el estudio de los lugares. Pues no me lo agradezca, es un deber y es un placer, en ese sentido se lo digo. Y le agradezco que vea en las propuestas una fuente y una potencia. De eso se trata, ese es el origen de la figura. Lo que hace el Defensor del Pueblo es recoger quejas, establecer recomendaciones y elevar propuestas al Parlamento, nada más, esa es su misión, no tiene ninguna otra. La implicación con la sociedad civil es obligatoria, además, recoger las propuestas, trasladarlas a los Parlamentos son cosas que a uno le agradan. Que la nota sea siete y medio a mí me produce jocosidad, porque también me cascan ceros, cuando no doy la razón me cascan unos ceros que me duelen, y de vez en cuando, cuando doy la razón, me cascan dieces: muy bien; entonces, sale una nota media de siete y medio, pero para tranquilidad de todo el mundo diré que no me voy a presentar a ningunas elecciones, en ningún sentido, no vaya a ser que pierda y me deprima.

Ya le he dicho que si el sistema es el actual creo que hay estructura suficiente para acometer una mayor modificación de retos, a lo que yo llamo, si quieren ustedes, el sistema clónico.

¿Qué demandas o ámbitos podría acoger? Bueno, pues se pueden acoger todos los derechos, bien por queja, bien por actuaciones de oficio, bien por informes. No hay ningún área de derechos en la que el Defensor no pueda entrar, pero con cierto cuidado, con cierta cautela, porque si a mí me dan ustedes un metro de terreno igual les presento un programa de gobierno, y no es esa la función. Mi función no es controlar al Gobierno, mi función es recoger las quejas, supervisar la labor de la Administración, no plantear algunas cosas, que ya me gustaría, pero me contengo.

En una cosa sí que hago un llamamiento, soy un pesado, espero que se me entienda, y creo que ustedes ya me han oído, y es que creo en el gasto social

como un derecho, y no lo digo no como una salida de mi competencia. Creo que todos los derechos que se vayan vinculando a un aumento del gasto social son positivos. Ya se recortará de otro lado, o ya se recortará, sin más. Creo en el modelo productivo sociosanitario para Navarra como apuesta de futuro, creo que ahí hay mucho terreno por andar, se lo digo a ustedes porque ayer mismo o anteayer se lo decía al Presidente del Gobierno en una inauguración. Creo que eso está gran parte de nuestro futuro, no solo en hacer coches bien, sino en crear un modelo sociosanitario de empleo como futuro. Pero, bueno, esta es una propuesta como cualquier otra y el Gobierno es el competente y puede decir: pues no, nos gusta más la industria agroalimentaria, o lo que sea. Y además, creo que lo están haciendo, o sea que no tiene por qué molestarle a nadie porque es la solución, pero para mí el futuro es todo lo que esté vinculado a las prestaciones de la Cartera de Servicios Sociales, todo lo que esté vinculado a la asistencia sanitaria, me da igual pública que privada, porque si van coordinadas van coordinadas. En eso se puede hacer una labor inmensa, y probablemente los grandes beneficiarios sean los seiscientos diez mil navarros y especialmente unos ciento cincuenta mil que están en la capa más baja y que son los destinatarios de la Cartera de Servicios Sociales. Eso no es tirar el dinero, eso es ganar en seguridad, eso es ganar en bienestar individual, no social, y es tener una ciudadanía de primera y dar una imagen como la que estamos dando en muchas cosas porque cuando cuento las cosas a mis compañeros no me creen. He decidido callarme, para qué les voy a hablar de que la renta social aquí está en el SMI o al 0,90 o al 1,20 –no me acuerdo cuáles son las cifras–, para qué se lo voy a contar si en otros sitios no hay o hay otras cosas. ¿Algunas son mejorables? Muchísimas, y en esa tarea estamos.

Al señor Caro le agradezco sus palabras. Me alegro de que vea en esto lo que es, una herramienta de trabajo. Hablaba de que al mundo rural llega menos, pero es que en el mundo rural es más fácil acceder al Alcalde. ¿Qué le voy a contar a usted? En el mundo rural no se llama al Defensor del Pueblo, se llama a casa del Alcalde o se le espera en el bar y ya está. En cambio, en las grandes ciudades si no te atiende el funcionario de turno en la ventanilla te vas al Defensor del Pueblo y le cuentas lo malo que es el funcionario de tributos. Pero, bueno, le agradezco mucho las palabras de aliento y de ánimo, y así me las tomo. Muchas gracias.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): Muchas gracias, señor Enériz. Pues sin más asuntos que tratar, reiterando el agradecimiento al Defensor del Pueblo y a su equipo, levantamos la sesión.

(SE LEVANTA LA SESIÓN A LAS 18 HORAS Y 9 MINUTOS.)