



DIARIO DE SESIONES  
DEL  
**PARLAMENTO DE NAVARRA**

---

VI Legislatura

Pamplona, 28 de mayo de 2004

NÚM. 9

---

**COMISIÓN DE RÉGIMEN FORAL**

PRESIDENCIA DEL ILMO. SR. D. CARLOS GARCÍA ADANERO

**SESIÓN CELEBRADA EL DÍA 28 DE MAYO DE 2004**

**ORDEN DEL DÍA**

—Comparecencia de la [Defensora del Pueblo](#) para explicar el Informe Anual de esa Institución correspondiente al 2003.

---

## SUMARIO

Comienza la sesión a las 11 horas y 36 minutos.

### **Comparecencia de la Defensora del Pueblo para explicar el informe anual de esa institución correspondiente al 2003.**

Abre la sesión el Presidente de la Comisión, señor García Adanero (Pág. 2).

A continuación, toma la palabra la Defensora del Pueblo de Navarra, señora Aranda Lasheras (Pág. 2).

Se suspende la sesión a las 12 horas y 25 minutos.

Se reanuda la sesión a las 12 horas y 32 minutos.

En el turno de intervenciones toman la palabra los señores Marcotegui Ros (G.P. Unión del Pueblo Navarro), Lizarbe Baztán (G.P. Socialistas del Parlamento de Navarra), Taberna Monzón (G.P. Izquierda Unida de Navarra-Nafarroako Ezker Batua) y Alli Aranguren (G.P. Convergencia de Demócratas de Navarra), la señora Santesteban Guelbenzu (G.P. Eusko Alkartasuna) y el señor Etxegarai Andueza (G.P. Mixto), a quienes responde, conjuntamente, la Defensora (Pág. 10).

Se levanta la sesión a las 13 horas y 21 minutos.

(COMIENZA LA SESION A LAS 11 HORAS Y 36 MINUTOS.)

### **Comparecencia de la Defensora del Pueblo para explicar el informe anual de esa institución correspondiente al 2003.**

SR. PRESIDENTE (Sr. García Adanero): *Buenos días, señoras y señores Parlamentarios. Vamos a dar comienzo a la Comisión de Régimen Foral en la que comparece la Defensora del Pueblo para explicar el informe anual de esa institución correspondiente al año 2003. Para que explique dicho informe cedo la palabra a la Defensora del Pueblo.*

SRA. DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sra. Aranda Lasheras): *Buenos días, señorías. No se asusten por el número de hojas, porque alguno me mira con cara, en fin, de viernes y a estas horas... Trataré de ser lo más concreta posible pero les anuncio que la presentación del informe anual de la institución al Parlamento es el acto más importante desde el punto de vista de esta Defensora y por ello mi agradecimiento a la Comisión de Régimen Foral, y sin más dilación creo que lo importante es empezar con el informe.*

*Señorías, con una cierta puntualidad, vengo a presentar hoy a esta Comisión de Régimen Foral los principales datos y conclusiones sobre la actividad desarrollada por la institución de la Defensora del Pueblo del año 2003. De todo este amplio y complejo material quisiera destacar antes de nada un dato y su contexto: durante el año 2003 los ciudadanos y ciudadanas de Navarra presentaron a la institución 303 quejas frente a las 397 del año anterior. Y hago un inciso para recordarles cómo durante la presentación a esta Comisión del informe anual del año 2002 les anuncié mi decisión de*

*aprovechar el año 2003 para ajustar nuestra organización interna. Teniendo en cuenta la acumulación de quejas que teníamos pendientes de cerrar procedentes de los dos años anteriores, una disminución de 64 quejas no ha supuesto o no afecta de forma sustancial al ritmo de la institución ni siquiera en este ámbito de las quejas por lo que luego les voy a explicar. Esa voluntad de ajustar la organización nos ha permitido, por el contrario, gestionar de forma completa un total de 489 quejas y llegar a tiempo de cerrar otras 60 que en el ritmo normal de años anteriores hubieran quedado para el ejercicio de 2004, es decir, desde mi punto de vista, hubo una mayor eficacia en la tramitación, en un contexto en que las quejas llegaron en un momento bajo el claro efecto de un año electoral que marcó la expectativa de los ciudadanos y ciudadanas y la oportunidad de presentar quejas. Éste es un hecho contrastado que no sólo se produce en la Comunidad de Navarra, sino en el resto de comunidades.*

*Cabe resaltar también que hemos duplicado hasta en 91 el número de resoluciones en las que se incluyen recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales, superando así las 48 del año 2002 y, como no podía ser menos, porque el año lo iniciamos en el mes de marzo, las 24 de 2001. Y valga anticipar que en línea con la tendencia de los años anteriores, la aceptación inicial de estas resoluciones en sus distintas modalidades por parte de las administraciones se ha producido en aproximadamente un 73 por ciento de ocasiones.*

*Como en años anteriores, vivienda, sanidad, bienestar social y educación componen el frente principal de las quejas ciudadanas ante esta institución. Y también como en años anteriores en este*

*informe se incluye una relación de organismos y administraciones públicas que desde la falta de colaboración quiebran el espíritu de la relación institucional que el Parlamento quiso para esta institución de la Defensora del Pueblo a través de su ley reguladora. Éste es un de los aspectos en el que quisiera detenerme posteriormente.*

*Como puede apreciarse, la secuencia general de este año que estamos analizando respecto de las quejas y la aceptación de nuestras resoluciones es muy similar a la del año 2002. Desde entonces hasta ahora hemos aprendido bastantes cosas, pero sobre todo hemos aprendido que la persistencia en el afán de persuasión funciona –algunas veces no, también hay que decirlo– y que los ciudadanos confían más que nunca en el futuro de esta institución, sobre todo en el futuro de una institución fortalecida.*

*Más allá de las líneas básicas que les he descrito y que resumen a vista de pájaro la cadencia de quejas y respuestas de la Administración, queda por debajo un espacio aún no descrito –en otras ocasiones también lo he explicado– de difícil resumen que ha sustentado como eje general este informe anual de 2003 que está contenido en los dos volúmenes que ustedes han recibido y que cuando se publique será un volumen y un compact lógicamente para que sea un soporte más liviano. Porque una visión transversal que nos permita profundizar en las cinco grandes áreas que ya les indiqué en otros momentos nos ha llevado también parte intensa de nuestro trabajo donde el impulso de la aplicación del derecho suele ser más difícil por la indefensión de los sujetos a los cuales hacemos referencia. Me refiero en concreto a menores, a mujeres, a personas mayores, personas con discapacidad e inmigrantes, a los que, como verán, hemos dedicado mucho tiempo.*

*En estas cinco grandes áreas hemos actuado conforme a nuestra capacidad actual sabiendo que, como les decía, planeábamos sobre una realidad más profunda, pero también es verdad que a la vez esperanzados por una intensa capacidad de colaboración de la propia sociedad.*

*El próximo día 11 presentaré ante este Parlamento y ante sus señorías las conclusiones de un informe especial que ya ha sido presentado y que se titula Propuestas para una carta de derechos ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra. Probablemente el mayor acierto para elaborar esta carta de derechos, que nos ha llevado mucho tiempo, haya sido la oportunidad para que tanto los ciudadanos como las ciudadanas de Navarra hayan confirmado algunas de sus aspiraciones y disponer todos a través de sus colaboraciones de una visión colectiva representativa del interés más claro por determinados derechos y libertades, que, como verán cuando les explique, se va a corresponder*

*con aquellas cuestiones que en las quejas han sido más sobresalientes en este año 2003.*

*Cito ahora de forma anticipada sobre este informe especial los datos estadísticos sobre las quejas de 2003, que enmarcan, como les decía, un horizonte muy similar. Como derecho reclamado en esta carta o como queja en su aplicación, también vivienda, sanidad, bienestar social y educación son las cuatro líneas que enmarcan el espacio de opinión de los ciudadanos y ciudadanas, los que vinieron a la institución a través de la queja, o bien quienes trabajaron junto con nosotros en la elaboración de este documento desde sus sedes respectivas. A ras de un porcentaje u otro existe la misma consistencia. Ya no cabe hablar de tendencia después de tres años, sino que el motivo de las quejas que llegan a esta institución es ya un hecho constatado y contrastado.*

*Puesto que en pocas semanas vamos a tener, como les decía, ocasión de hablar más extensamente, permítanme tan sólo añadir que la relación de asociaciones que asistieron a la convocatoria, que han sido un total de 334, por tipo de asociación, se han distribuido del siguiente modo: 49 de tercera edad, 49 asociaciones de mujeres, 104 asociaciones de apymas, 14 de vecinos y 118, otras, de tipo cultural.*

*Por abundar sobre los datos en torno a las quejas de 2003, debo indicarles que si observan, en primer lugar, la tabla o gráfico en el que se resume la gestión de las quejas, que tienen ustedes en la página 205 del informe, verán que el volumen de quejas gestionadas en dicho año asciende a un total de 489, número algo inferior al del año 2002, en el que el total de las gestionadas fue de 513. Debe tenerse en cuenta a este respecto que, aunque el número de quejas presentadas en el año 2003 ha sido de 303, cuando en el año 2002 fueron 397, como ya les he indicado, sin embargo, el número de quejas que han quedado pendientes al finalizar el año 2002 fue de 174 y en este momento han sido muchas más las que se han gestionado. Esta circunstancia ha tenido también como consecuencia que, a diferencia del año anterior, de un total de 174 quejas que quedaron sin finalizar han pasado a ser 114, es decir, 60 menos que se encuentran pendientes al finalizar el año con respecto del anterior. Ello representa una mejora en el tiempo de respuesta y de finalización de expedientes de queja respecto de lo que los ciudadanos nos formulan.*

*En cuanto a los cuadros estadísticos que tienen en el informe, podemos indicarles que se puede apreciar que el mayor número de ellas, 36, hacen referencia a urbanismo y vivienda. Ello representa un 11,88 por ciento. Fundamentalmente estas quejas tienen que ver tanto con las dificultades en el acceso a la vivienda como con los procesos de adjudicación de las viviendas de protección públi-*

ca. En interior, con un número similar de quejas, las más frecuentes tienen que ver con procedimientos sancionadores en materia de tráfico, si bien es verdad que se ha vuelto a producir un descenso significativo en las mismas.

Después de estas dos materias, el número de quejas más significativas son las de sanidad, que han sido 29, lo que representa un 9,57 por ciento, y las presentadas en materia de bienestar social, que han sido 24, es decir, un 7,92 por ciento; educación, 22, con un 7,26 por ciento; y función pública, que suman 19 y que representan un 6,27 por ciento.

Si apreciamos el cuadro en el que se refleja la evolución de las quejas por año y materia, vemos que se sigue manteniendo, con pequeñas variaciones, lo que en los dos años anteriores básicamente ocurría con estas materias, aunque bien es verdad que en distinto orden, este año ha habido más en vivienda y el año pasado hubo más en salud. Pero realmente en los cuatro casos es donde se da el mayor volumen de quejas.

Continuando con el análisis de las quejas presentadas en el año 2003, el mayor número de ellas, un total de 130, que representan un 43 por ciento, se formulan frente a actuaciones de los distintos departamentos del Gobierno de Navarra. De igual manera, 79, que representa un 26 por ciento, han ido dirigidas frente a actuaciones de entidades locales, 27 correspondientes al Ayuntamiento de Pamplona. Por último, 94 de las quejas presentadas, es decir, un 21 por ciento, lo son en relación con otros organismos y entidades, entre los que se incluyen: la Administración estatal, con 32; la judicial, con 12; entes privatizados, 12; otros, 14; y sin determinar, 24.

Los departamentos frente a los que en más ocasiones se han dirigido las quejas, como les decía, han sido Salud, en 31 ocasiones, un 23,85 por ciento de las quejas formuladas respecto al Gobierno de Navarra, repitiéndose en este sentido idéntica tónica que en el año anterior, seguido del Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, con 20 quejas, es decir, un 15,38 por ciento, y del de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda, con 17. Esto en cuanto a las referidas al Gobierno de Navarra.

En el ámbito de las entidades locales, el Ayuntamiento de Pamplona, lógicamente, es el que genera mayor número de quejas, con un total de 27, que representa un 34 por ciento de las quejas formuladas frente a las entidades locales. Hemos de indicar que son muy numerosas las consultas que llegan a la institución de la Defensora pidiendo que se informe de si el motivo que nos presentan es posible estudiarlo, tratarlo y abrir procedimiento de queja ante la institución, y en muchos casos se abre pero en otros muchos se les indica otros

medios a los que tienen que acudir y, lógicamente, no se tramitan y, sin embargo, eso sí que lleva también un proceso interno.

Como indicaba anteriormente, desde la institución se adoptaron un total de 91 resoluciones que contenían recomendaciones, recordatorio de deberes legales o sugerencias. De éstas me gustaría destacar algunas –hay un largo listado–, sobre todo las referidas al sistema de adjudicación de puestos durante las fiestas de San Fermín, a la adquisición de ordenadores en la campaña e-hogar. Hay varias importantes sobre el acceso a los datos y documentos que obraban en la antigua Casa de Maternidad y Orfanato de Navarra para obtener información sobre la procedencia familiar de ciudadanos y ciudadanas navarras; sobre asistencia domiciliaria; sobre deudas generadas por estancias en residencias de la tercera edad –cada día nos llegan más por un cierto desconocimiento de las personas–; sobre supresión de barreras arquitectónicas en viviendas de protección pública destinadas a discapacitados; supresión de barreras arquitectónicas en colegios electorales. Luego hay también varias en materia lingüística respecto de la falta de utilización del vascuence en folletos de distinto ámbito de las distintas administraciones públicas de Navarra; sobre falta de contestación en vascuence en algunas administraciones; sobre concentración de alumnos inmigrantes en un colegio de Tudela, que motivó una recomendación al Gobierno de Navarra que terminó en una queja de oficio después de haber estudiado cuál era la situación de concentración en los centros más importantes de Pamplona y Tudela. También sobre la insuficiencia de información para solicitar ayudas para adquisición de libros de texto. En cuestión de función pública hay bastantes, sobre nombramientos de jefes de servicio, requisitos para jubilación voluntaria, y así sucesivamente.

Hay denuncias de tráfico formuladas por personal en un caso que no tenía la condición de funcionario; grabación de actuaciones de la Policía Municipal de Pamplona que no salvaguardaba los derechos de las personas cuyas imágenes resultaban captadas; retrasos o inejecución de sentencias. En materia de ruidos hay bastantes; sobre instalación de mesas en la vía pública para recogida de firmas; sobre el servicio de guardias de pediatría y, sobre todo, sobre el establecimiento de los servicios de pediatría en los diferentes centros de salud y hospitalarios de Navarra. En materia de pensiones, en materia de vivienda; hay muchas, no las señalo porque las tienen ustedes y creo que es innecesario.

Sobre el dato individual, el de la queja, existe una respuesta altamente positiva por la Administración de referencia durante el año 2003. Es decir, un 73 por ciento de las 91 resoluciones con reco-

*mendaciones, sugerencias de deberes legales o recordatorios que hemos realizado a las administraciones públicas han sido aceptadas. Incluso puedo decirles que seguramente serán más porque hay varias de ellas pendientes y parece que hay posibilidades de que sean aceptadas por parte de las distintas administraciones.*

*Sobre el dato colectivo, el de la aspiración de los ciudadanos, cabe esperar que la Administración Foral y la Administración Local, las más importantes, mantengan abierta la puerta a las reivindicaciones y sugerencias de las asociaciones que se recogen en esa carta de derechos, como les decía, la propuesta que les vamos a plantear, cuando sea analizada en este Parlamento. La carta sería, desde el punto de vista de esta Defensora, la mejor excusa para que la Administración Pública en general sea más eficaz y una base importante para aunar el sentir asociativo desde el exclusivo afán de contribuir. Pero, sobre todo, desde mi punto de vista, sería una base muy positiva para anteponer la acción de las administraciones en favor de los ciudadanos. Sería importante que las administraciones en este sentido –y la aceptación de resoluciones tiene un valor importante– tomasen conciencia de que arreglar la relación con los ciudadanos a priori haría que la Administración funcionase mejor y, además, seguramente que no se recurrieran decisiones de las administraciones por desajustes razonables, desde el punto de vista de los ciudadanos, a sus aspiraciones.*

*En otro orden de cosas, les diré, respecto de las mujeres –estamos analizando los ámbitos transversales a la vez que el tema de las quejas–, que la pérdida del terreno personal de la mujer, a veces hasta la muerte –ha habido en el año 2003 más de 81 casos de muerte–, y la creación de un estado de sitio que no se ha denunciado hasta ahora son la otra cara de la moneda que nos llevó a la institución a dar el paso de poner en marcha una acción de carácter cívico que ahondase en la relación entre varias partes para incidir sobre todo en la realidad que se nos oculta, que es el tema de la falta de denuncia. Después de transcurrido más de un año desde que la institución de la Defensora presentó al Gobierno de Navarra una iniciativa para que firmase un protocolo interinstitucional con otras administraciones públicas en materia de violencia doméstica, malos tratos y abusos a menores, que, como saben, al final fue firmado en su primera parte, es decir, respecto a la violencia doméstica, y está pendiente el tema del protocolo interinstitucional de menores y malos tratos, ha habido un largo camino, y es verdad que se suscribió un acuerdo en este sentido, pero no ha sido desarrollado totalmente ni por parte de las administraciones de Navarra ni tampoco desde la Administración central y ahora parece que se van a*

*adoptar decisiones que pueden tener importancia en este largo camino.*

*Ello nos llevó en su momento, como les decía, a impulsar una campaña contra la violencia doméstica en el año 2003, donde los protagonistas fueron los medios de comunicación de Navarra, que aceptaron la propuesta de anteponer una sola voz al silencio y se impulsó la denuncia del maltrato y el valor de la denuncia frente al maltrato. Así nació esta iniciativa, probablemente atípica, por lo que hemos podido comprobar, y de cuyo esfuerzo de un año para ponerla en marcha sólo cabe destacar que gracias a todos fue posible y la satisfacción colectiva de comprobar, créanme, y además lo digo desde el más sentido reconocimiento, que la sociedad navarra palpita por debajo del asfalto en este tema. El informe anual del año 2003 incluye un breve relato sobre este grano de arena. Ahora, la responsabilidad es colectiva y cree esta Defensora que se deberá caminar de arriba abajo y de atrás hacia delante en el tema de la violencia doméstica.*

*Respecto de las personas con discapacidad, diré que también nos ha llevado tiempo de nuestro trabajo, ocupación y preocupación. En la introducción del informe anual, que ya poseen ustedes, se indica que el año 2003 fue el Año de la salud mental pero que debe releerse en el año 2004. Como recordarán, en el año 2003 se presentó de forma pública el informe especial sobre la atención a la salud mental en Navarra que esta institución elaboró en un marco general de preocupación general, el mismo que supo apreciar esta Comisión cuando vine a presentarles dicho informe. Y, como recordarán también, dicho informe especial arranca de las quejas que se presentan a la institución. Luego ese conocimiento parte de las denuncias con diferentes motivos respecto de la atención de la Administración foral a las personas con una enfermedad mental. Cabría añadir que también respecto de la atención a sus familiares, como bien indica el informe, para llegar al núcleo del problema, pero tal vez sea simplificar demasiado lo que no es sino un grave problema social dentro y fuera de Navarra pero también en nuestra Comunidad, durante el último y los anteriores gobiernos y también durante el mandato de la actual Administración foral, donde radican las competencias absolutas en materia de salud mental.*

*Finalizando este informe, al parecer, muy poquito ha cambiado la situación desde que se inició el informe especial. Un cierto resurgir de los colectivos afectados, es cierto, un nuevo paso para asumir competencias que no les han previsto, un intento de autoabastecimiento en las últimas medidas que observamos a través de la prensa frente a la falta de recursos en cuanto a las deficiencias puestas de manifiesto incluso por la propia sociedad que está, lógicamente, inmersa en este proble-*

ma y la respuesta poco expresiva de quienes parecen decidir en esta trama sanitaria, social, económica o sociosanitaria, trama nuevamente de necesidades y colectivos.

*Violencia doméstica y salud mental son dos capítulos que hacen referencia en general a la mujer, a la que suelen tener por protagonista principal además de víctima, en ambos casos, de quienes agreden o de quienes ponen las condiciones de ayuda para poder desarrollar las funciones que la sociedad y la Administración han dejado caer sobre ella, no en una delegación convenida en muchas ocasiones, sino en una dejación no evitable, tal como se puede leer en las líneas incluidas en este resumen que les presento a ustedes y que es el resumen de lo ya dispuesto y lo ya dicho en el informe elaborado durante 2002 y 2003.*

*Es fácil comprender la dificultad de desarrollar esa responsabilidad de gobernar en una sociedad cada día más compleja y generalmente más exigente, y existe la dificultad añadida, que comprendemos, de decidir de forma que las deficiencias sociales se amortigüen o algunos sectores sociales no aparezcan como afectados exclusivos. Pero, desde esa comprensión anterior, se entiende menos que todo ello se haga a priori, la defensa de la importancia de las decisiones económicas, cada día más universales, aunque las reivindicamos con soberbia como nuestras, políticas globalizadas que cada año se demuestran menos convenientes si mantenemos atenta la mirada a ese cruce entre lo social y las necesidades.*

*Tras la elaboración del informe especial, que viene recogido en el informe de 2003, cabía la tentación de limitar el papel de la institución a hacer de reflejo de una realidad que se describe en el papel de la queja, pero entiendo, y además les aseguro que lo entiendo con firmeza, que esta labor de continuo contraste del cambio de situación para los enfermos mentales –el que se espera o el que se anuncia–, después de haber tenido el conocimiento más profundo, realizada la delimitación de conclusiones y responsabilidades y la propuesta de recomendaciones que se hacían en ese informe, esta labor de seguimiento que vamos a hacer y que vamos a seguir haciendo es la puerta de un campo que se abre para recordar a las administraciones, más en otras cuestiones pero también en esta de la atención a la salud mental, que el impulso de los derechos acaba o su vulneración se inicia cuando la Administración practica como responsabilidad mayor la de alejarse de su responsabilidad.*

*Respecto de los menores, como en el caso del colectivo social de las mujeres, en el año 2003 centramos nuestro esfuerzo en abordar diversos frentes. Por un lado, las jornadas de coordinación de Defensores del Pueblo nos llevaron a plantear una serie de conclusiones en materia de los menores en*

*reforma y que tuvo que ver con el momento importante de la aprobación de la reforma legislativa y de la aprobación de la Ley penal del menor. A esta primera iniciativa siguió el comienzo de un informe especial al Parlamento sobre la atención a las necesidades educativas de los menores de 0 a 3 años, que va a quedar finalizado en este año 2004. En el año 2003 planteamos una recomendación sobre la elaboración, como les decía antes, de un protocolo de actuación en materia de abusos sexuales y malos tratos a menores, que no fue previsto por el Gobierno de Navarra y por el resto de instituciones –administraciones públicas– en el protocolo institucional que planteamos sobre violencia doméstica, y la propuesta de elaboración por el Parlamento de Navarra, que también es otra de las actuaciones que ha llevado a cabo esta institución, de una ley foral del menor como cauce para la revisión a fondo de las materias que, afectando a menores, no están cubiertas por otras normativas o han quedado obsoletas.*

*La verdad es que el anuncio del Gobierno de Navarra y de la oposición de que serían presentados sendos proyectos de ley, que, por lo que hemos visto en prensa, están en este Parlamento, constituyó una buena noticia para la institución de la Defensora, pendiente de conocer sus contenidos y la previsión de su desarrollo.*

*Al igual que en el caso de mujeres, los menores constituyen un colectivo de interés preferente en la actualización de sus derechos, incluso en la comprobación de los que realmente existen, labor que, entre otras funciones, debe conferir a esta institución la ley reguladora. Como en el caso de las mujeres, algunas de sus necesidades, las de los menores, están consagradas como derechos, otras comienzan a surgir como nuevos derechos emergentes que se deberán contemplar como derechos fundamentales. Cabe confiar en que el debate con mayor profundidad de esos derechos en el Parlamento de Navarra permita un mayor conocimiento de los mismos y en la realidad que nos envuelve para que, siendo innecesaria o indebida una revisión sobre los derechos fundamentales como el de la educación, la extensión de éstos a otros colectivos o edades del menor pueda abordarse desde el estricto criterio del derecho y no desde la cambiante realidad política o económica.*

*Siguiendo la estructura del informe anual de 2003, quisiera resaltar o al menos enunciar algunas de las líneas más destacadas de la actuación de la institución. Como decía, en menores –no voy a volver a resaltar todo–: el protocolo, la ley del menor, el informe general sobre los derechos del menor y la educación infantil de 0 a 3 años. En mujeres: la campaña contra la violencia, el taller sobre violencia de género y el inicio, que ya está prácticamente terminado –se inició en 2003 y está*

*a punto de terminarse, prácticamente está terminado— del informe sobre prostitución femenina e inmigración en Navarra. Respecto de las personas con discapacidad, como les decía, hemos participado en el taller sobre derechos de las personas con discapacidad, en las jornadas de coordinación; en la elaboración del informe sobre la atención a la salud mental en Navarra, y estamos elaborando un informe especial sobre la atención a la dependencia de personas mayores en residencias en Navarra, en colaboración con la Universidad Pública de Navarra, que espero que esté terminado en el último trimestre del año aproximadamente.*

*Respecto de los informes especiales a petición del Parlamento, les diré que durante el año 2003 el Parlamento solicitó a esta institución la elaboración de dos informes. El primero de ellos tenía que ver con la confidencialidad de los expedientes fiscales de los contribuyentes por parte de la Hacienda Tributaria; y el otro, con la conservación y protección del patrimonio incluido en el Museo Jorge Oteiza. Ambos fueron entregados por la institución a este Parlamento. En el primero no se llamó a comparecer y en cuanto al segundo, relativo al Museo Oteiza, tuve la oportunidad de hacer ante esta Comisión una presentación expresa del mismo y tuvimos ocasión de dar a conocer la opinión de la institución sobre cuestiones estrictas que nos habían sido planteadas por ustedes. Cualquier otra valoración, si no les importa, prefiero dejarla para después, a fin de ser constructivos.*

*Respecto de la relación directa con los ciudadanos, el trabajo en este año 2003 se inició por parte de la institución en un capítulo de acciones encaminadas a potenciar la relación directa con los ciudadanos, englobando en este concepto desde la atención a los municipios y sus corporaciones locales hasta la estrategia de comunicación en el ámbito escolar; las relaciones con el movimiento asociativo navarro y, por supuesto, la mencionada reorganización de la oficina de atención directa de la institución. Todas estas acciones tuvieron el objetivo común de un mejor servicio y mayor difusión de la institución cuando se cumplían tres años desde su puesta en funcionamiento.*

*Confío en que el desarrollo apretado durante muchos meses de esas acciones —he firmado 51 convenios de colaboración con otros tantos ayuntamientos, he mantenido más de 50 encuentros con más de 334 asociaciones en 43 localidades diferentes, hemos realizado visitas a colegios y conferencias sobre los principales trabajos de la institución, hemos atendido a los ciudadanos y ciudadanas en nuestra sede— haya servido, cuando menos, para afianzar la imagen de proximidad que siempre he pretendido para la institución. Esta proximidad es un ejercicio para la fortaleza de la institución, pero es al fin un esfuerzo que nace también de la propia*

*institución, como la mayor calidad de nuestro trabajo que se persigue con el plan de calidad, que también iniciamos en este año 2003, para la propia institución. Proximidad y eficacia son objetivos medibles, como dirían los directores de ese plan de calidad, y estamos en ello, con empeño y prudencia, despacito, eso sí que es cierto, en dos ámbitos, en todo el tema del procedimiento de quejas, para ser más ágiles, y, sobre todo, en la medición y el tratamiento en lo que es la oficina de atención directa al ciudadano.*

*Pero, cuando se acaba de cumplir la mitad del mandato para el que esta Defensora fue elegida por el Parlamento de Navarra, tal vez sea ocasión de reflexionar de nuevo, como hace tres años, sobre los tres restantes. Sitúo la premisa sobre lo que a mi entender debe cubrir el futuro de la institución en este próximo trienio en la importancia de la atención a los ciudadanos y ciudadanas, porque, más allá de la misión encomendada y la visión que la institución pueda estar dándose, hemos logrado ya situarla como una referencia, pequeña probablemente, entre la ciudadanía. Al fin y al cabo, muchos de ustedes lo saben, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra nació, entre comillas, ajustada, que es sinónimo expresivo de muchas cosas. Tres años después, la institución cuenta con un plan de publicaciones nacido de la colaboración entre instituciones, hemos mantenido viva la capacidad de autoexigencia para avanzar en la elaboración de nuestra carta de servicios, que es a lo que nos va a llevar el plan de calidad, después de haber aprobado —también lo presenté aquí— el código de buena conducta e iniciado un plan de calidad. Todo ello, señorías, son compromisos con la ciudadanía.*

*Todo ello es una parte de la misión que entiendo que debemos asumir y desarrollar. Y la verdad es que no vamos a escatimar esfuerzos. Otra faceta importantísima es la relación entre la institución de la Defensora del Pueblo con las distintas administraciones públicas de Navarra. Cualquier alarde de proximidad y eficacia respecto de los ciudadanos y ciudadanas será incompleto en tanto esa eficacia y proximidad que la ciudadanía reclama, enérgicamente en muchas ocasiones, no se corresponda con una respuesta por parte de alguna de las administraciones, respuesta que se nutre de responsabilidad política, eficacia y voluntad.*

*Y precisamente la colaboración de las administraciones públicas de Navarra con la institución de la Defensora del Pueblo es otro apartado que he dejado para el final y que también está recogido en el informe. He querido dejar para el final este apartado porque no quería que mis valoraciones, que no interpretaciones, pudieran enturbiar la imagen del conjunto de gestión durante el año 2003 y, sobre todo, porque este aspecto de las relaciones de*

las administraciones en general con la institución de la Defensora tiene dos efectos, uno, en todo caso cuando no funciona bien, de peor atención a la ciudadanía y, otro, un mayor esfuerzo, cuando funciona bien, para alcanzar el necesario grado de entendimiento, para hacer verdad aquello de que nuestra institución es un órgano de persuasión, no un órgano de persecución. A veces nuestras propias debilidades intrínsecas nos llevan a buscar piezas de juego más sorprendentes, aunque más esforzadas, y les aseguro que nos esforzamos en colaborar con las distintas administraciones públicas. Comprendo que para muchos, desde mi punto de vista, la necesidad de la persuasión raye en la utopía, pero parte de un sentimiento muy profundo de convivencia y de colaboración que al menos ha sido y es eje de mi vida.

En el informe anual de 2003 que tienen ustedes a su disposición se incluye por primera vez una relación de las administraciones que consideramos que han obstaculizado o dificultado en este año la función de la institución de la Defensora del Pueblo, si bien esta situación se da en casos concretos y específicos, que se indican, o en áreas concretas de dicha Administración. Es decir, no es un comportamiento general, aunque todo sea manifiestamente mejorable, es decir, ajustado en este caso al tema de que se trate, al área de que dependa su tramitación o en ocasiones a otras circunstancias menos objetivables.

Creo que no afirmo nada nuevo al advertir, como ya hice en el informe de 2002, que a nuestra Administración Pública y a algunos de sus responsables les falta en ocasiones una lluvia fina de voluntad de servicio, algo de memoria sobre la razón por la que los ciudadanos desean esta Administración y no otra, y porque todos deseamos su impulso de eficacia y competencias. En el viejo discurso sobre la modernización de las administraciones públicas se acostumbra a pasar de lejos sobre la raíz del sí o del no de esa modernización: la decisión de que sea una administración moderna pero sólo ajustada a la realidad que nos rodea, o bien una administración liderada hacia el cambio que implique, en definitiva, un mejor servicio.

Durante los encuentros con esas más de 300 asociaciones para hablar de la carta de derechos, mi mayor sorpresa ha sido que una gran parte de las propuestas que se plantean están en la base de los mínimos. Ha sido muy curioso porque la sociedad se sigue sorprendiendo de que tan siquiera se puedan plantear esos mínimos como mejoras de la Administración, por desconfianza en que vayan a ser de aplicación. Se puede comprobar que la sociedad navarra parece dispuesta o resignada a convivir con una Administración Pública no actualizada en sus relaciones con los ciudadanos. Sin embargo, es curioso porque esa misma sociedad en

muchas ocasiones está optando global y políticamente por otros niveles de desarrollo, de eficacia y de actualización.

Es en ese espacio de desajuste entre cómo se es y cómo se debe ser por parte de las administraciones públicas donde nacen, probablemente, los impedimentos cuando la Defensora del Pueblo se dirige a algunas administraciones para solicitar información, reclamar propuestas o averiguar argumentos sobre una decisión administrativa. No se sabe ver que incluso asumiendo la posibilidad de discrepancia a veces la argumentación es la mejor clave para la defensa.

La colaboración, desde nuestro punto de vista, es necesaria y posible, legal e institucionalmente, en una doble vertiente: en las respuestas que las distintas administraciones dan a nuestras solicitudes iniciales de información, y en la forma en que se responde a las resoluciones dictadas por la institución bajo la forma de recomendación, recordatorio, deber legal o sugerencia, es decir, por el grado de cumplimiento o aceptación de dichas resoluciones.

Y es que la remisión de la información necesaria, acompañada en muchas ocasiones de la debida justificación y explicación de la actuación de la Administración en cada caso, nos parece imprescindible a fin de poder desarrollar nuestra actuación revisora. La ley que regula esta institución y que fue aprobada por este Parlamento establece la obligatoriedad de la respuesta cumplida y ampliada de la información que la institución demanda a las distintas administraciones públicas. Además, el conocimiento por el ciudadano de la reflexión que la Administración hace, cuando realmente se responde bien, sobre los planteamientos que están en el origen de la queja es una labor de destacada importancia que no me canso de repetir a las distintas administraciones de cara a la propia satisfacción de esos ciudadanos, no ya con esta institución sino con la propia Administración de la que se trate.

De los casos de obstaculización que se han dado en el año 2003 algunos han sido manifiestos y tozudos. También los ha habido de abierta colaboración, incluso en las mismas áreas de responsabilidad, al hilo de otros asuntos; en unos casos han sido tozudos y obstaculizadores y, sin embargo, en otros han sido absolutamente colaboradores.

Si partimos de las cuestiones planteadas por los ciudadanos y ciudadanas y por la institución de la Defensora durante el año pasado, cabe suponer que esa falta de colaboración de la Administración se debe a la simple obcecación técnica o al olvido, aunque en algún caso no dudo de que pueden ser otras las motivaciones.

Han sido bastantes las ocasiones en que ha debido reiterarse hasta en dos ocasiones dicha

solicitud de información y diez organismos han sido advertidos por la Defensora del Pueblo de que se estaba entorpeciendo el ejercicio de nuestras funciones después de que no se remitiese la información solicitada, pese a haberla reclamado en tres ocasiones. También durante ese año se produce la primera ocasión en que a la institución le es hurtado, esquivado su derecho al acceso a la información debida en el tiempo y forma debidos, con motivo de la elaboración del informe sobre el Museo Jorge Oteiza. Y cito este caso por encima de otros de mayor calado humano y que va más allá del debate mantenido en este mismo Parlamento a raíz de nuestro “no informe”, para advertir que la esencia de la idea de esta institución, en su ley y en sus actuaciones, no permite la respuesta a diatribas o comentarios políticos, porque han sido rotundamente falsos y me preocupa más a veces la irresponsabilidad con que se han hecho.

Los casos recogidos por este informe respecto de la obstaculización han sido, por un lado, en el Gobierno de Navarra, en el Departamento de Economía y Hacienda, en cuatro expedientes relativos a deducciones en declaración de IRPF, tributación de ayuda domiciliaria, cambio de domicilio fiscal y rentas exentas de IRPF; y sobre el informe especial sobre confidencialidad de datos fiscales en la Hacienda de Navarra. Sobre este tema tengo que decir que todos los casos han sido ya contestados. En este último, en el informe especial, hubo una obstaculización en el acceso a la información que duró tres meses y, sin embargo, finalmente se encontró toda la colaboración necesaria para terminar nuestro informe. En el Departamento de Salud, con motivo de dos expedientes sobre atención en euskera en un centro de salud y otro sobre demora en un tratamiento. Y en el Departamento de Educación y Cultura en el Gobierno anterior y de Cultura en éste, sobre el informe especial al Parlamento sobre protección del patrimonio público en el Museo Jorge Oteiza.

En Administración Local caben destacar los ayuntamientos de Pamplona, en el área de protección ciudadana, Burlada, Estella, Larraga, Los Arcos, Puente la Reina y Viana. Cada uno de ellos con diferentes motivos, como viene recogido.

El informe recoge de igual forma las situaciones contrarias, es decir, las de aquellos organismos o entidades que han destacado por prestar su colaboración con la institución remitiendo con carácter general una información muy amplia en relación con los casos en los que se ha solicitado y que, además, han sido igualmente receptivos a los planteamientos que hemos efectuado desde la institución. No hago una relación exhaustiva pero sí que tengo que hacer mención especial, dentro del Gobierno de Navarra, al Departamento de Educación, al Departamento de Presidencia, Justicia e

Interior y al Departamento de Agricultura; en Administración Local, al Ayuntamiento de Pamplona –en el área de urbanismo y vivienda–, al Ayuntamiento de Tafalla y al Ayuntamiento de Tudela. Otros organismos han colaborado de forma muy positiva, como son el Muy Ilustre Colegio de Abogados de Pamplona y la Universidad Pública de Navarra.

Pese a la importancia de esta fase, la de la información primera que se solicita a las administraciones públicas, en el presente informe pretendo llamar la atención de sus señorías respecto de la adecuada justificación de las administraciones sobre sus posicionamientos ante nuestras resoluciones o indicaciones. Admitiendo la discrepancia, como no puede ser de otra forma, que en ocasiones puede producirse en nuestra relación con las administraciones, al poder existir una disparidad sobre los hechos en los que la queja se fundamenta o una diferente interpretación de las normas o de la jurisprudencia aplicable, se debe considerar con la gravedad que merecen las situaciones en que se constata las desatenciones a nuestras recomendaciones o sugerencias o el desconocimiento de recordatorios y deberes legales cuando se producen no desde la discrepancia, que puede darse, sino cuando no existe ningún tipo de fundamentación por parte de la Administración, en alguna ocasión con contestación en cuatro líneas, manifestándonos que no se acepta la resolución correspondiente sin más explicación, imposibilitándose, por tanto, el debido contraste teórico de las posiciones de cada cual, al que nos hemos referido anteriormente.

Sin perjuicio de reconocer que ésta no es una respuesta habitual, la que acabo de manifestar, lo cierto es que cuando se produce no deja de ser una actitud incorrecta, en primer lugar, por el esfuerzo argumental desarrollado por esta institución, que en esos casos no se ve correspondido por la Administración afectada, y, además, y quizás lo que es más importante, porque la no aceptación de una resolución de la Defensora del Pueblo, sin justificar debidamente las causas a las que obedece, supone adoptar un posicionamiento de fractura institucional respecto de una institución comisionada del Parlamento.

El informe señala los casos en los que nos ha parecido más grave y significativa esta circunstancia, indicando la Administración de que se trata y el asunto al que iba referido, así como la forma en que finalmente hubo de archivarse el expediente: en el Gobierno de Navarra, en el Departamento de Cultura-Institución Príncipe de Viana y en el Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud, en expedientes, desde mi punto de vista, muy sensibles para la sociedad, sobre el acceso a los datos y documentación que obraba en la antigua Casa de Maternidad y Orfanato de Navarra

para obtener información sobre la procedencia familiar y paradero del familiar; en el Departamento de Salud, un expediente sobre las circunstancias en las que se produjo la muerte de una persona ingresada en el servicio de urgencias; y en el Ayuntamiento de Pamplona, en el área de protección ciudadana, en el caso de tres expedientes sancionadores en materia de tráfico, uno con especial significado, que conllevó a la retirada de la tarjeta de minusválido.

Como conclusión, señorías, les diré que tres años después el cierre del informe anual de 2003 recoge las puertas que la institución ha abierto en tres aspectos estratégicos: la proximidad, la eficacia y la exactitud a través del conocimiento. Son herramientas que iniciaron su desarrollo en 2003, y a ellas añadiría otra primordial: la necesaria sensibilidad de la institución, que, más que una definición ideológica, establece un estilo de la institución, y de él se deriva una forma de trabajar. Sobre estos cuatro pilares la institución va a elaborar las líneas del próximo plan estratégico y actuación para el presente trienio, sus objetivos y recursos. Ustedes tendrán la ocasión de conocerlo con suficiente antelación para valorarlo en profundidad y de la forma conveniente. Tres años después también continúa siendo necesario llamar la atención de las administraciones públicas sobre el nivel de colaboración con la institución. Poco habituada a la ausencia de diálogo, se me hace más grave aún cuando de él dependen las causas que los ciudadanos y ciudadanas plantean ante la misma, sean muchos o pocos los casos en que esa situación se produce. Gracias por su atención, mila esker. Y ahora me someto a sus preguntas.

SR. PRESIDENTE (Sr. García Adanero): Muchas gracias por su intervención. Se suspende la sesión durante cinco minutos.

(SE SUSPENDE LA SESION A LAS 12 HORAS Y 25 MINUTOS.)

(SE REANUDA LA SESION A LAS 12 HORAS Y 32 MINUTOS.)

SR. PRESIDENTE (Sr. García Adanero): Señorías, reanudamos la sesión de la Comisión de Régimen Foral. ¿Portavoces que quieran intervenir? Señor Marcotegui, tiene la palabra.

SR. MARCOTEGUI ROS: Muchas gracias, señor Presidente. En primer lugar, quiero agradecer el esfuerzo realizado por la institución durante el año 2003 en la recepción y resolución de las quejas que han planteado los ciudadanos y, en especial, en la elaboración de este informe que nos va a venir muy bien a todos, o al menos a mí personalmente, para tratar de analizar con más detalle todo ese trabajo y las consecuencias del mismo. En

ese sentido, anuncio que lo estudiaremos con atención al menos en mi grupo, una cosa es oírlo, leerlo, y otra cosa es escudriñar para analizar su verdadero fondo.

Dicho esto, tengo que decir que de la exposición que se ha hecho me han llamado la atención dos cuestiones, seguramente intrascendentes, una es que en el año 2003 se han recibido sesenta quejas menos en la institución. Teóricamente éste debe ser un dato para alegrarse, porque lo lógico sería que no hubiese ninguna queja. Cuando consigamos que los ciudadanos no presenten quejas significará no que la institución no sea necesaria sino que el ciudadano está satisfecho, y ése es nuestro objetivo. Consecuentemente, ¿qué valoración hace la institución de ese asunto? Algo ha dicho, pero me ha parecido que merecería la pena pararse un poquito ahí y analizarlo con más detalle.

Y la segunda cuestión es la siguiente. Ha tenido usted contacto con trescientas y pico asociaciones en diferentes puntos de la geografía navarra para tratar de sondear y de recoger sus inquietudes al objeto de trasladarlas o ayudar a la redacción de la carta de los derechos del ciudadano. Yo no sé si será fácil responder a mi inquietud y tampoco estoy muy seguro de si mi inquietud está bien formulada, por tanto, si no lo hago correctamente, excúseme, y si tampoco es fácil responder, también me excusa de cualquier modo. Y es la siguiente: ¿qué porcentaje de todos los intereses de la compleja sociedad navarra, que, aunque pequeña, en términos cuantitativos, lo es tan compleja como cualquiera en términos cualitativos, qué porcentaje de esos intereses que están ahí puede estar representado en esas trescientas y pico asociaciones a las que usted ha oído? Nada más. Muchas gracias.

SR. PRESIDENTE (Sr. García Adanero): Muchas gracias, señor Marcotegui. Señor Lizarbe.

SR. LIZARBE BAZTÁN: Muchas gracias, señor Presidente. Buenos días, señorías. Doy la bienvenida a la Defensora del Pueblo y a las personas de su gabinete que la acompañan y agradezco el trabajo realizado, que nosotros valoramos positivamente y que para nosotros es un buen instrumento de trabajo político. En definitiva, ella misma ha hecho referencia a que la institución de la Defensora del Pueblo no es –creo que han sido sus palabras– sino una comisión delegada de este Parlamento que tiene una encomienda. Por lo tanto, cuando la Defensora recibe las quejas, hace sus informes y saca sus conclusiones, de alguna forma, lo está haciendo por delegación de este Parlamento, lo cual siempre conviene recordarlo. Pero creo que eso tiene una gran importancia: de alguna manera, es el Parlamento el que pone las antenas para ver lo que pasa en la sociedad a través de la institución de la Defensora del Pueblo. También lo hace a través de la Cámara de Comp-

tos, no para ver lo que pasa por ahí, sino para ver, entre otras cuestiones, cómo se ejecutan las cuentas públicas en las diferentes administraciones. Por lo tanto, a mí me parece que todos estos órganos delegados del Parlamento realizan una buena función que nos ayuda a los Parlamentarios a que conozcamos mejor la realidad social de nuestra Comunidad y, en consecuencia, podamos poner en marcha las oportunas iniciativas políticas.

Pienso que el informe anual de la Defensora es una radiografía de la realidad navarra. Decía el portavoz de UPN: ¿a cuántas asociaciones de la compleja sociedad navarra cree usted que representa? Es una pregunta muy interesante, a la cual yo me sumo, pero, en todo caso, hay que recordar que a la institución no sólo acuden las asociaciones, sino los ciudadanos directamente. Y los ciudadanos directamente yo creo que configuran esa radiografía que aquí se ha expuesto de la Navarra real, que es muy diferente de la Navarra oficial del Gobierno y de la Navarra virtual que el Gobierno todos los días nos está predicando. Y, desde luego, las cosas no coinciden, es evidente que la radiografía nos ofrece una realidad de la naturaleza de nuestra sociedad muy diferente a una simple exploración cutánea. Ahí está la diferencia, y ahí es donde se ven cuáles son las actitudes de quienes nos gobiernan, algunas de ellas impresentables, por lo que aquí se ha dicho, aunque no se haya querido utilizar términos tan duros, y también, evidentemente, hace que afloren a la superficie algunas cuestiones que nosotros venimos denunciando desde hace tiempo.

Desde luego, con esta radiografía nadie puede sostener que estamos ante una comunidad diez. Es verdad que se ha pronunciado el mítico número diez en esta comparecencia, pero para hablar de diez casos de obstaculización a la labor de un órgano delegado de este Parlamento. Creo que esto es sumamente grave, sobre todo cuando se ve que no actúan así por inercia, sino por obcecación, porque en unos casos obstaculizan y en otros colaboran, depende, por lo tanto, de la naturaleza, del contenido de la queja para que obstaculicen o faciliten. Es evidente que ésta no es la mejor forma de gobernar y, desde luego, no creo que estén esas prácticas del Gobierno de UPN y CDN en ningún libro de las buenas prácticas para gobernar, en definitiva, de las prácticas de un buen Gobierno.

Expresiones como las que aquí hemos podido oír de que en algunos casos de obstaculización le puede faltar a alguien una lluvia fina de voluntad de servicio son, desde luego, como para que nos preocupemos, porque, evidentemente, si hubiésemos redactado el informe quienes estamos aquí no nos habríamos andado por las ramas como es evidente que lo ha hecho la Defensora me imagino que en un ejercicio de diplomacia vaticana, que

tampoco tiene mucha explicación, porque las cosas son como son, aquí hay obstaculización, que de lo que trata es de impedir el conocimiento de casos flagrantes en los que los derechos ciudadanos no se cumplen, simple y llanamente.

Por lo tanto, bien por el informe, porque nos permite conocer la verdad de muchas circunstancias, que algunas vienen a corroborar nuestras informaciones privadas de ciudadanos que también acuden al grupo parlamentario socialista, y en otros casos nos descubre la verdad de circunstancias que simplemente no conocemos. Nos parece verdaderamente indignante que después del informe especial de salud mental se nos diga que a fechas de cerrar este informe anual de actividades muy poco han cambiado las cosas. Lo único que ha cambiado es que ha resurgido el movimiento ciudadano de protesta por la lamentable situación de la salud mental. Claro, hay que defenderse frente a la inactividad de la propia Administración. Por lo tanto, radiografía interesante para el trabajo parlamentario pero que nos llena de preocupación porque vemos, sinceramente, que los requerimientos de este Parlamento a través de los órganos competentes, que son, en definitiva, encomiendas del propio trabajo parlamentario, como es la institución de la Defensora del Pueblo, simple y llanamente, se quedan ahí.

Luego, señora Defensora, ¿qué quiere que le diga acerca de que el Departamento de Economía y Hacienda, muy conocido en este Legislativo, no le quería responder a cuatro expedientes y a un informe especial? Hombre, no nos responde a nosotros... ¿Sería bueno que le respondiese a la Defensora del Pueblo! Es evidente que su titular conoce toda clase de vericuetos para hacer como que cumple, pero no cumple con los requerimientos de información. Si a nosotros no nos quiere decir cuál es el sueldo de los gerentes de Vinsa y de Nasursa, ¿cómo le va a decir a usted otras cosas? En fin, me imagino que él tiene ahí una especie de libro de estilo, que es no responder a la oposición y a la Defensora, evidentemente, tampoco.

En cualquier caso, nos alegramos de que el 73 por ciento de las indicaciones que se realizan a la Administración para que cumpla los derechos de los ciudadanos se cumpla por parte de la Administración, pero nos parece grave que sólo sea el 73 por ciento, porque si estuviésemos hablando de simples recomendaciones, de consejos, de deseos que desde la institución de la Defensora llegasen a la Administración, bueno, el que desea o sugiere puede encontrarse con que se le hace caso o no, pero cuando lo que se está diciendo es que se cumplan los derechos de los ciudadanos y en un 27 por ciento no se hace caso es evidente que se está dejando a esos ciudadanos en la más absoluta indefensión, y eso, simplemente, no puede ser. El

porcentaje aquí nos sirve, porque estamos hablando de casos en los que se cumple o no se cumple, aquí no hay tonalidades de grises, o es blanco o es negro, y lo cierto es que hay un 27 por ciento y esto no puede ser.

Me explico, cuando la gente acude a la Defensora del Pueblo es porque ya ha recurrido a otros sitios, porque no entiende por qué le puede pasar no sé qué, porque no entiende por qué tiene una deuda contraída porque ha tenido a un familiar en una residencia de la tercera edad, lo cual ya advertimos, como recordará el Consejero anterior, en la legislatura pasada que iba a suceder y más que va a suceder; porque no entiende muy bien por qué tiene un problema de vivienda o de educación o de salud o de salud mental o de menores o de cualquier otra circunstancia; cuando se acude a la Defensora del Pueblo –yo no he acudido nunca a la Defensora del Pueblo ni al Defensor del Pueblo del Estado, y seguramente sus señorías tampoco–, quien acude a una institución de este tipo es porque ya está en un grado de cierta desesperación y no sabe adónde ir y, por lo tanto, en ese caso que haya una serie de requerimientos a la Administración y sólo se cumpla en un 73 por ciento, cuando la Defensora dice: cúmplanse los derechos que tiene este señor que no se están cumpliendo, evidentemente, quiere decir que tenemos un Gobierno claramente incumplidor en este sentido. Y yo llamo a los grupos parlamentarios de UPN y CDN, que evidentemente tienen en este Gobierno algún grado de influencia ligeramente mayor que el del resto de los grupos, para que se ponga las pilas este Gobierno y no deje a los ciudadanos en esta situación tan sumamente lamentable.

En todo caso, también nos ha llamado la atención alguna otra cuestión. Fundamentalmente, denunciemos esa quiebra de colaboración tanto en la solicitud de información como en el grado de cumplimiento de las resoluciones, pero también nos ha llamado la atención el tema de la protección del menor, que ella ha saludado y que se alegra mucho de que vaya a haber tanto por parte del Gobierno como de la oposición sendas iniciativas legislativas. Le diré que, a pesar de la buena voluntad de la oposición de esta Cámara, el Gobierno de UPN y CDN, mejor dicho, los componentes en la Junta de Portavoces de UPN y CDN han bloqueado la tramitación de una proposición de ley sobre el menor con el peregrino argumento de que tiene afectación presupuestaria. Pero, por dar más razones, han acabado descubriendo la verdad y dicen a continuación: no obstante, nosotros vamos a hacer un proyecto de ley sobre esta misma materia que, al parecer, no debe tener ninguna afcción presupuestaria, por lo que deduzco que no va a servir absolutamente para nada, como muchas de las cosas que se hacen al respecto.

En fin, y para terminar, señor Presidente, a nosotros nos parece un buen informe el que aquí se realiza, nos va a venir bien, y lo que vamos a hacer es no preguntarle nada en concreto a la Defensora, sino pedirle que siga realizando su trabajo, que siga transmitiendo al Parlamento con la mayor celeridad posible especialmente todos esos casos de incumplimiento de los derechos ciudadanos y todos los casos de obstaculización. Porque mi partido no va a consentir, en la medida de sus posibilidades y de su fuerza numérica en esta Cámara, que el Gobierno se llame andana, que piense que los demás somos tontos y que aquí, aunque incumpla las cosas, no sucede absolutamente nada. Desde luego, hay muchos mecanismos, tanto legislativos como judiciales, que pueden obligar simple y llanamente a que se cumplan las leyes. La Defensora del Pueblo tiene una encomienda de este Parlamento, pero está contenida en una ley, no está contenida en un recordatorio, y las leyes, evidentemente, están para cumplirse.

Por último, de alguna manera, también aguardamos con esperanza esa carta de los derechos de los ciudadanos porque sinceramente nos parece que puede ser un buen instrumento de defensa colectiva e individual de los derechos de la gente y, evidentemente, tendría que servir también para conseguir aumentar la eficacia y eficiencia de la propia Administración. Muchas gracias.

SR. PRESIDENTE (Sr. García Adanero): Muchas gracias, señor Lizarbe. Señor Taberna.

SR. TABERNA MONZÓN: Gracias, señor Presidente. Doy la bienvenida a los miembros de la institución del Defensor del Pueblo. Haré dos o tres reflexiones o apuntes. En primer lugar, tal y como ha mencionado la Defensora, estamos en el ecuador de una institución, son tres años, y mi reflexión, que es también la reflexión que hace mi grupo, es que la institución va cogiendo peso, es decir, es la propia dinámica de una institución que va naciendo, que se va haciendo, y en este momento mi grupo entiende que el balance de estos tres años es positivo, es una institución que cada día está siendo más viva y más dinámica, a tenor de los encuentros con colectivos, con asociaciones, y también la otra vía que ha mencionado, la de las quejas, y, por lo tanto, nosotros sí que saludamos esa, valga la redundancia, salud de la institución. Así como este Parlamento cumplió veinticinco años y, por lo tanto, tiene su solera, la institución también cumplirá sus veinticinco años y creemos que en estos tres años ha sido importante el trabajo que se ha hecho.

Como se ha mencionado también por algún otro portavoz, la institución de la Defensora del Pueblo es un barómetro social, lo que mide es el Estado del bienestar social, en definitiva, desde los elementos tanto de inducción o a través de las quejas

*o a través de la deducción a través de los informes especiales lo que viene a mostrarnos es un diagnóstico de nuestra situación, de nuestro bienestar social o en algún caso malestar social en nuestra Comunidad. Por lo tanto, no es nada sorprendente, pero sí que refuerza por lo menos la opinión de mi grupo, que uno de los elementos es la provisión del bienestar social a través de sus servicios, véanse servicios educativos, servicios sociales o bienestar social o servicios sanitarios. Por lo tanto, es importante que haya una institución que vea y evalúe los servicios y la calidad de esa provisión del bienestar social a través de la responsabilidad pública que tiene este Gobierno o esta Administración foral.*

*Y, junto con ello, elementos sectoriales como los que se han comentado aquí, que son salud mental, un problema que, lejos de remitir, cada día es más preocupante; también la violencia de género y el menor, creo que son elementos importantes que hay que tener en cuenta. Hay otro elemento que no ha mencionado la Defensora y tengo constancia de que también ha habido alguna queja en esta materia, es la inmigración. Creo que es uno de los elementos y quizás un colectivo que, como es el más desvalido de los desvalidos, dadas sus condiciones en muchos casos de irregularidad y de situación ilegal en Navarra, también que hay que tener en muy en cuenta.*

*Por lo tanto, y sintetizando, creo que el trabajo de la institución a través de este informe anual del año 2003 lo que evidencia, por una parte, es que la institución va cogiendo dinámica, va asumiendo, en definitiva, la responsabilidad social con la cual se creó por parte de este Parlamento. Viene a demostrarnos que esa comunidad diez lo será a lo mejor a efectos de algunos indicadores pero que también habrá que mirar la otra cara de la luna y habrá que mirar, en definitiva, la otra sociedad navarra que tenemos y, por lo tanto, trabajar en aquellos aspectos que he mencionado y que también ha mencionado la Defensora.*

*Por último, mi grupo también asiste con expectación y sobre todo con motivación a la carta de derechos ciudadanos. Creo que éste es un elemento importante. De hecho, ahora que estamos en campaña europea, en la Constitución europea se incorpora la carta de derechos fundamentales de los ciudadanos europeos. Creo también que, una vez trabajado, una vez puestos los derechos ciudadanos, se debería incluso constitucionalizar, entre comillas, la carta de los derechos ciudadanos, constitucionalizar en nuestro marco normativo, valga el estrambote jurídico. Creo que se debería incorporar esa carta de derechos ciudadanos una vez trabajados, una vez dialogados y una vez consensuados esos derechos ciudadanos, me parece que es muy importante porque el derecho de la ciu-*

*dadanía, y en este caso el derecho de la ciudadanía de Navarra, es uno de los elementos clave para construir un bienestar social, es pasar, en definitiva, de una sociedad asistencial, una sociedad de la caridad a una sociedad plena de derechos. Por lo tanto, ya digo, y acabo, nuestro grupo va a asistir con expectativa a la presentación del trabajo de la carta de derechos ciudadanos por parte de la Defensora del Pueblo y estimulamos, desde luego, a otros grupos a que sigan trabajando en esta carta de derechos ciudadanos que puede avanzar en el bienestar social de Navarra de una manera muy importante. Muchas gracias.*

SR. PRESIDENTE (Sr. García Adanero): *Muchas gracias, señor Taberna. Señor Allí.*

SR. ALLI ARANGUREN: *Muchas gracias, señor Presidente. Señora Defensora, Jefe de Gabinete y Secretario, muchas gracias por la comparecencia y por la información. La hace un grupo que ha creído antes de que la institución existiese en Navarra, incluso en la Constitución, en que las experiencias garantistas de los derechos y libertades de las personas en la acción de los poderes públicos era un avance indudable en la confirmación de la existencia del Estado social y democrático de derecho, y quienes admirábamos los modelos del ombudsman escandinavos tenemos el deber no sólo de apoyar esta institución sino de potenciarla, y ése es el compromiso que Convergencia asumió desde el primer momento y viene practicando día a día. Por eso cuando la institución emite su informe anual al Parlamento, del que es comisaria, se ven los frutos de una actuación y cómo la institución no sólo se consolida, sino que también pone de manifiesto los déficits que hay en una sociedad y, en este caso, en unas estructuras de poder como son las administraciones públicas, respecto al cumplimiento y a la garantía de los derechos y libertades. Y llegamos a la conclusión de que en esta sociedad, tan avanzada en algunos órdenes económicos pero tan deficiente en valores democráticos y en otros elementos, todavía hay quien no ha entendido que por encima de la voluntad del poder están los derechos y libertades y que la competencia, las posibilidades del poder se justifican, al menos en nuestra Constitución, como instrumentos de garantía de los derechos y libertades que están por encima del bien común, del interés público o de la razón de Estado en el sentido más amplio, llamémosle del Estado, del Estado de la comunidad, del Estado de los municipios o del Estado de cualquier otra organización; en este Estado y en esta Constitución hay un prius que son los derechos y libertades y todas las instituciones están para garantizarlos.*

*Por tanto, cuando los ciudadanos acuden a esta institución es porque en algunos casos entienden que se violentan sus derechos, y, como vemos, en muchos casos las demandas son desacertadas. Se*

*está hablando de otra cuestión, pero por aquello de que se han perdido los pleitos, las instancias o porque piensan que a ver si alguien les resuelve el problema de un modo gratuito, se dirigen a esta institución y la institución les tiene que decir que ésa no es su misión. Pero lo que es más preocupante no es que los ciudadanos no sepan el marco adecuado de la institución, que además en muchos casos, según observo, entra en una labor de amigable componedor, de tratar de orientar, aunque no sea en materias propias de su competencia, sino que lo preocupante es que cuando son materias de su competencia porque se refieren al ejercicio de las competencias de los poderes públicos nos encontramos con todo lo que aquí aparece reflejado en el resumen que supone, respecto a las quejas, la valoración de la respuesta de las administraciones a las solicitudes de información y a las resoluciones de la Defensora del Pueblo, en la que se pone de manifiesto, por ejemplo, cuando no se responde a las solicitudes de información o a las quejas, o no se da explicación razonada del comportamiento, o simplemente se contesta con tres líneas en un cumplimiento formal de ese deber de informar a la institución pero no se quiere asumir nada de lo que ahí hay ni se quiere dar explicaciones.*

*Eso lo que refleja es que en los poderes públicos de esta Comunidad Foral, avanzada en lo económico pero, por lo visto, no en las pautas de los comportamientos institucionales y democráticos, todavía hay teóricos servidores de los derechos y libertades que se sienten por encima de los derechos y libertades de los ciudadanos y no quieren dar ninguna explicación de sus decisiones y de sus comportamientos. Y esto lo hacen personas que han hecho del servicio al interés general, y el primero es el de las libertades, su forma de vida, y eso es muy preocupante, porque refleja que ahí hay unos comportamientos autoritarios al margen de lo que son los valores del sistema democrático constitucional. Aunque algunos de esos luego hagan fe continua de la Constitución, no han entendido nada, probablemente porque no la han leído o si la han leído porque no la han entendido y, por tanto, estamos en lo mismo, tan malo es el que sólo sabe leer como el que no lee, y el que no sabe ni leer ni entender todavía puede estar en un estadio más peligroso socialmente.*

*Hay aquí una continua referencia a comportamientos de distintas administraciones, incluida la Administración de la Comunidad Foral, que demuestran que, efectivamente, hay quienes se consideran por encima del deber de informar a una institución, que es una institución parlamentaria. Y nosotros, que no somos nada conformistas en este tipo de cosas porque entendemos que por encima de los compromisos del poder están las personas, tenemos que poner de relieve y agradecer esta labor de*

*denuncia que realiza la institución muy suavemente, es decir, suaviter in forma, pero fortiter in re, es decir, entrando al fondo de la cuestión y poniendo de relieve, por ejemplo, cómo asume una función de magistra tutora de persuasión, por lo que se ve, no con todos los efectos. Nos tenemos que plantear si a estas alturas hace falta que la institución tenga que enseñar a los poderes públicos cómo tienen que actuar. Si eso es así, y es evidente que lo es, porque se demuestra por el contenido de muchos de los planteamientos, realmente los poderes públicos tendrían que hacer una labor didáctica interna para que todas las personas que tienen capacidad de decisión asuman el sentido de las instituciones y el sentido del deber garantista que les corresponde. Y ésa es una de las cosas más preocupantes para nosotros, mucho más allá de la anécdota del caso concreto, que es muy importante para una persona concreta y debe serlo para todos nosotros, también debería serlo para la institución; pero lo que nos preocupa es la actitud de las instituciones o de algunos servidores, porque aquí se dan, como se acaba de poner de manifiesto, absolutas contradicciones: el mismo organismo es muy diligente en unos casos y le falta totalmente la diligencia en otros; es correcto en unos casos y demuestra una actitud totalmente incorrecta en otros.*

*Quiero destacar, aparte de los que se den en municipios, dos hechos porque los destaca el propio informe. Es el comportamiento del Departamento de Cultura y Turismo-Institución Príncipe de Viana y Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud, en los expedientes que se citan en la página 186, sobre el acceso a la información existente sobre el paradero de una hermana nacida en la Casa de Maternidad Orfanato de Navarra y entregada en adopción, que es el típico ejemplo del comportamiento burocrático irresponsable. De Herodes a Pilatos para al final decir que el Servicio de Archivos, que es al que se le encomienda, no puede transmitir esa información, sin más motivos, porque, no lo justifico, pero otros al menos invocan la Ley de protección de datos, pero en este caso nada de nada, simplemente no se da la información, cuando, parece ser, porque si no fuese como lo voy a decir ya lo hubiesen dicho, hay un derecho a esa información, y así se ha reconocido en etapas anteriores en el propio Gobierno de Navarra y en el Instituto Navarro de Bienestar Social y se ha dado la información. Ahora nadie sabe donde están los libros en los que el Capellán de la Casa Maternidad recogía los datos de las familias. Más vale que alguien los hurtó, en un momento dado les hizo fotocopias y los difundió, y algunos así han podido saber su origen y han podido proceder a reencuentros familiares, etcétera.*

*Y hay otro, que no me llama la atención, en el sentido de que conozco la Administración, soy fun-*

*cionario, por tanto, conozco la solidaridad grupal, el intento de protección, lo que se llama el corporativismo. Pero me parece una irresponsabilidad no sólo respecto al hecho en sí, sino por las consecuencias que tiene, y es el expediente 2/155/S del Departamento de Salud, en un caso de muerte por negligencia, en un homicidio preterintencional pero muerte por negligencia, o por impericia, porque ingresar con una inflamación, en el servicio de urgencias, y a la mañana siguiente haber fallecido como consecuencia de eso demuestra una impericia evidente, impericia por la que está condenada la Administración y, por tanto, impericia que ha generado una responsabilidad, una indemnización, incluido el pretium doloris, que todo se puede valorar, pero una indemnización. Y el asunto aquí se ha acabado, porque, claro, esto lo ha pagado una compañía de seguros, a la que le paga la Administración, y a partir de ahí no hay ni una sola actuación no sólo para repetir el daño, que es una posibilidad que da la vigente Ley de régimen jurídico de las administraciones públicas, que los responsables sufran las consecuencias, sino que no hay ni unas diligencias, a pesar de que han sido instadas sucesivamente, para depurar la responsabilidad interna y para imponer una sanción administrativa a quien ha actuado con esa falta de diligencia y con esa impericia y que está cobrando una nómina permanentemente a pesar de todo ello. Por tanto, no pasa nada; como ya se paga, no pasa nada.*

*Esto realmente también indica una actitud, una actitud de irresponsabilidad, porque lo menos que se puede exigir a los funcionarios de quienes depende la salud de las personas es que sean no sólo expertos y conocedores de su materia, sino también que pongan la debida diligencia y que cuando se produce un accidente de esta naturaleza, con muerte, adopten internamente las medidas sancionadoras pertinentes, porque alguna responsabilidad administrativa tendrá quien ha actuado así, con independencia de que incluso pueda tenerlas penales. Pero aquí la Administración asume el gasto, asume la indemnización, y si los afectados no van imputando un delito, aquí no ha pasado nada, cuando realmente la Administración tiene medios para sancionar una conducta que ha sido negligente. Yo no digo que le suspendan de empleo y sueldo, pero por lo menos una amonestación debería haber habido. Nada, ni un expediente, ni unas diligencias; absolutamente nada, lo tapa todo el velo de la Administración.*

*Por tanto, y con esto acabo, señora Defensora, señorías, quiero agradecer una vez más que se pongan de manifiesto éstas y otras numerosas irregularidades o comportamientos indebidos por parte de la Administración, porque sólo así se puede pensar que haya una corrección, es decir, que se superen estas situaciones, porque, si no,*

*todo queda oculto en la medida en que los ciudadanos tienen limitadas sus posibilidades de denuncia en muchos casos. Por eso nosotros hemos venido apoyando a la institución, porque entendemos que es fundamental para la sanidad de la Administración, y no la sanidad en cuanto a servicio sanitario, sino la sanidad y el buen hacer del comportamiento administrativo. Y eso es importante, porque no tendríamos una sociedad democráticamente avanzada, como se propone la Constitución, si este tipo de cosas no se pudiesen denunciar, comprobar y luego poner de relieve cuál es la reacción y, así, censurar todos aquellos comportamientos que aquí se ponen de relieve, que han sido notoriamente negligentes, han sido ocultistas, han salido por donde se les ha ocurrido para no dar información, porque esos demuestran un mal comportamiento respecto a las reglas de juego del sistema democrático y del sistema constitucional, y esto hay que denunciarlo. Y nosotros, en este sentido, una vez más hemos de agradecer a la institución que cumpla su compromiso con la sociedad navarra, que es más que el compromiso con esta Cámara, que es mucho, porque es su comisionada, porque algún día la sociedad navarra agradecerá a quienes poco a poco, año tras año, informe tras informe, propuesta tras propuesta, al final, logran que esta sociedad mejore en lo que es la garantía de los derechos y libertades, que es, al fin y al cabo, para lo que creo que aquí estamos o debemos estar todos, pero aquí y allí, no allí y ya está.*

SR. PRESIDENTE (Sr. García Adanero):  
*Muchas gracias, señor Alli. Señora Santesteban.*

SRA. SANTESTEBAN GUELBENZU: *Gracias, señor Presidente. Agradezco a la Defensora del Pueblo las conclusiones que nos ha adelantado y que nos pasará luego. De todas maneras, al hilo de lo que decía el señor Alli, estoy absolutamente de acuerdo con él, yo aquí había puesto que, afortunadamente, gracias a la intervención y al trabajo de la Defensora del Pueblo quiero reivindicar como ciudadana navarra el derecho al buen gobierno. Esto es algo que tenemos todos, el derecho al buen gobierno, y me parece que habría que reivindicarlo. No se trata de que nos gobiernen, sino de que nos gobiernen bien, porque los que nos gobiernan no son nuestros dueños, son los que administran, y parece ser que, en función de todas las quejas que ha habido, algunos hacen mal su trabajo, y mientras en la Administración hay gente que trabaja mal, que trabaja poco y algunos incluso no trabajan, no pasa nada. A mí me gustaría hacer una traslación de qué pasaría si alguien a quien le pagan por hacer un trabajo, y reiteradamente se van repitiendo en todos los informes, en vivienda, sanidad, bienestar social y educación se repiten siempre las quejas, me gustaría saber en qué tanto por ciento se repiten, ya no en los depar-*

tamentos, sino las propias quejas. ¿Qué hace la Administración para solventar que se repitan las quejas en los mismos departamentos y, a más a más, igual con las mismas personas? ¿Cómo se corrige eso? ¿Se están poniendo todos los medios para llegar a ese buen gobierno al que todos tenemos derecho?

Yo tampoco he ido nunca a la Defensora del Pueblo, señor Lizarbe, pero sé que hay gente que no va a ir. Me parece importante que haya habido sesenta quejas menos, pero eso no quiere decir que el grado de eficacia haya aumentado, quiere decir sencillamente que sesenta no se han quejado, nada más. Porque he tenido oportunidad de conocer parcialmente con la Defensora del Pueblo el análisis que se hizo, por ejemplo, en la zona norte, y había unas respuestas muy curiosas sobre las que a mí me entraba la duda razonable. Porque a la pregunta de si está usted satisfecho con el grado de cumplimiento que da el Gobierno de Navarra a la integración laboral de los minusválidos respondía afirmativamente el 86 por ciento, y yo decía: ¿a quién le preguntarán?, porque, claro, aquí al final para que las preguntas tengan verdadero valor no tiene que contestar cualquiera, sino el que conoce el tema, cuya contestación puede tener un valor. Porque, claro, si aquí contestamos: me parece que..., pues yo, haciendo salvedad de todas esas contestaciones, que están incluidas porque se han contestado, y si a pesar de eso todavía se mantienen todas estas quejas, pienso que es preocupante.

No voy a hacer comentarios en cuanto a lo de la salud mental, porque lo vimos ayer y no merece la pena que repitamos la percepción que tenemos algunos.

Y luego quisiera, si fuese posible, que me comentase la Defensora del Pueblo si ese 18 por ciento de resoluciones que no se han atendido corresponde específicamente o mayoritariamente a algún tipo de actuación, por ver si dentro de la Administración hay algún tipo de resoluciones que se dejan más fácilmente sin cumplir.

Por lo demás, agradezco a la Defensora el trabajo y le diré que, en la medida en que una pueda considerarse función pública o en las responsabilidades que le competen, me tendrá a su entera disposición.

SR. PRESIDENTE (Sr. García Adanero): Muchas gracias, señora Santesteban. Señor Etxegarai, tiene la palabra.

SR. ETXEGARAI ANDUEZA: Gracias, señor Presidente. Muy brevemente para saludar a la señora Aranda, Defensora del Pueblo, y a las personas que la acompañan y agradecer su presencia en esta Comisión. Valoro positivamente la labor realizada durante el año 2003 que nos ha presentado hoy aquí. Después de lo escuchado a los distin-

tos portavoces y también a la Defensora en el informe, se pone en evidencia la situación real de nuestra Administración, que lo valoraremos y una vez estudiado tomaremos las medidas oportunas. Nos parece muy positiva la propuesta de una carta para los derechos de los ciudadanos navarros, lo valoramos positivamente.

Para terminar, le animamos a que siga en la misma línea y ojalá no haga falta que nos defienda. Gracias.

SR. PRESIDENTE (Sr. García Adanero): Muchas gracias, señor Etxegarai. Señora Aranda, tiene la palabra.

SRA. DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sra. Aranda Lasheras): Muchas gracias. He preferido dejar un comentario general para todos los grupos, si me permiten, y luego contestar a aquellas cuestiones que se me han planteado, evidentemente, como es mi obligación.

Quiero mostrar mi agradecimiento a todos los grupos por el entendimiento desde posiciones distintas al trabajo que no sólo es de esta Defensora, sino de todo el equipo, un equipo que en este momento está compuesto por diez personas, incluyendo al ujier, contamos con cuatro asesores, y el esfuerzo es de todos, además, quiero hacerlo patente porque creo que está siendo grande. Por lo tanto, gracias por entender el trabajo de la institución.

Agradezco al señor Marcotegui su intervención. En cuanto a las dos cuestiones concretas que me ha planteado sobre el dato –decía que puede ser para alegrarse– y la valoración que hace la Defensora, creo que ya lo he dicho, por un lado, hay una cadencia respecto de lo que ocurre en años electorales en otras instituciones y, evidentemente, se da, parece cierto que es un hecho contrastado, cuando hay año electoral, sobre todo en elecciones que tienen que ver con las más cercanas a los ciudadanos, que son las municipales y las autonómicas, no tanto en las generales. Está, además, recogido en el informe cómo ha ido la cadencia durante todo el año 2003, mes a mes, del distinto número de quejas. Y en eso sustento un poco la valoración de por qué hay menos quejas, porque el tema de que la sociedad esté más concienciada o más satisfecha también puede darse, pero también puedo decirle que a día de ayer el número de quejas que han llegado, y estamos todavía en el mes de mayo, es de 200, y le puedo asegurar que ahora en los meses de julio y agosto habrá un bajón, junio todavía es un mes en alza, julio y agosto son meses de bajada, y en los tres últimos meses, como ha ocurrido en los tres años, hay una eclosión nuevamente de quejas. Por lo tanto, si nos dejamos llevar por la tendencia, lo más probable es que podríamos llegar a las 500, ya veremos en el informe del año que viene

*por dónde va la tendencia, pero parece que ésa es la razón fundamental.*

*La proximidad de la institución, un mayor conocimiento de la institución hace que la firma de los convenios con los ayuntamientos hasta ahora esté permitiendo también que las personas no se tengan que desplazar a la oficina de Pamplona. A veces no saben que hay un teléfono gratuito porque no llegan a los medios de prensa y, sin embargo, a través del mecanismo que hemos aportado a los ayuntamientos, que es un impreso con un sobre gratuito donde pueden plantearlo, está siendo utilizado, poco pero está siendo utilizado y me imagino que se utilizará cada día más.*

*Respecto de la carta de los derechos, 334 reuniones, me preguntaba qué porcentaje de interés de la sociedad navarra puede estar representado. Realmente, éste es un porcentaje sobre el número de asociaciones, no sobre personas. Este tipo de trabajos en muchas ocasiones —es la primera vez que se utiliza este mecanismo de conectar directamente con la sociedad a través del asociacionismo— se encarga, y ustedes son conocedores porque han tenido responsabilidades, a empresas que recogen la opinión sobre distintos aspectos de la sociedad. Nosotros hemos querido que esta participación se hiciera a través del asociacionismo reuniéndose en mesas cualitativas de trabajo. No lo tenemos contrastado, pero se han reunido 334 asociaciones y solicitábamos que se reunieran de cada una de ellas entre cinco y diez personas para que hicieran el trabajo, tampoco más porque era suficientemente representativa de la sociedad, porque, si no, no es eficaz.*

*De todas formas, todas estas cuestiones, si me permiten, serán explicadas en la reunión que sobre la propuesta de carta de derechos vamos a tener el día 11 de junio y seguro que vamos a ver el tema con más detenimiento.*

*Creo que de las 318 mesas de trabajo el número de personas implicadas es muy importante. Además, siempre les pedíamos a todos ellos —y la alcaldesa y Parlamentaria lo sabe porque ha estado en algunas de las reuniones— que cada una de las asociaciones nos contestasen como ciudadanos y ciudadanas, no tanto como asociación, y eso es un valor respecto del conocimiento que cada asociación tiene de los temas, que tiene una parte positiva puesto que los discapacitados o la tercera edad conocen mejor cómo funciona cada uno de sus ámbitos, pero queríamos que la tercera edad hablase de vivienda, de salud, de urbanismo y así sucesivamente. Eso ha tenido luego los resultados que ha tenido, en los que hay valoraciones muy positivas para la Administración y otras menos positivas.*

*Agradezco al señor Lizarbe que entienda nuestro trabajo. Espero que en la reunión que vamos a*

*tener para tratar la carta de derechos podamos ver o destripar, permítanme la utilización del lenguaje, las cosas que ha comentado que creo que tienen interés.*

*El señor Taberna planteaba —y lo hacía también el señor Lizarbe— que la institución es un barómetro social y de diagnóstico. En cuanto al tema de la salud mental y la inmigración, nosotros vamos a hacer un seguimiento del informe porque en él se contienen una serie de recomendaciones, como bien recordarán, que remitimos a las administraciones, en este caso al Gobierno de Navarra, que es el que tiene la competencia en esta materia, y, desde luego, vamos a hacer un seguimiento al respecto puesto que las quejas siguen llegando y, sobre todo, sigue llegando mucha consulta respecto de qué se está implementando en materia de salud mental en Navarra.*

*Lo mismo le digo respecto de la carta de derechos ciudadanos, que tendremos la oportunidad.*

*El señor Alli nos ha planteado dos cuestiones que tienen que ver con quejas concretas. Una de ellas es un comportamiento obstaculizador por parte de la Administración Pública respecto del tema del Orfanato y la falta de información. Realmente, el asunto ha sido importante porque no ha habido una discusión teórica desde un punto de vista jurídico respecto del poder. Hay ya una sentencia del Tribunal Constitucional, y en otras comunidades autónomas ya se está llevando a cabo y se están estableciendo mecanismos precisamente de información a los familiares— que abre las puertas a una determinada información, sobre todo a información respecto de familiares directos. En este caso, en los casos en que se nos han planteado quejas respecto de la falta de información, el problema es que no se ha entrado al análisis jurídico y a contestarnos por qué razones el derecho de los padres es más importante que el derecho de los hijos a saber, el problema ha sido el iter, el camino tortuoso que se ha seguido respecto de dónde están los archivos precisamente para poder dar o no información. Además, con cuestiones y con quejas de hace ya demasiados años y que incluso como archivo histórico debería estar, porque han transcurrido los años que legalmente debe mantenerse en secreto, deberían estar a disposición no ya de los familiares, sino de todos los ciudadanos.*

*No hay nada que decir, porque lo ha explicitado usted, respecto del informe del expediente del Departamento de Salud de muerte por negligencia. Al final de esta historia no hemos tenido conformidad y la falta de respuesta de la Administración ha sido por la falta de comunicación respecto de si establecía algún mecanismo interno de protocolización, de evaluación de situaciones de negligencia. A esto no hemos obtenido respuesta, porque el resto de las cuestiones se han planteado a través del pro-*

*cedimiento judicial, puesto que no podíamos intervenir, hemos conocido el tema desde un primer momento, pero es en esa parte sobre todo donde el Departamento de Salud ha sido más renuente a la contestación.*

*La representante de Eusko Alkartasuna me hacía una pregunta, y es ese 18 por ciento de resoluciones que no se han atendido, sobre qué temas son. En este momento no lo sé, pero lo tiene recogido usted –me han pasado una nota– en la página 196. Puede tener acceso a ello.*

*Y con esto, agradeciendo también las palabras al portavoz de PNV, doy por terminada, si no hay más preguntas, mi intervención.*

**SR. PRESIDENTE (Sr. García Adanero):**  
*Muchas gracias, señora Defensora. ¿Algún portavoz desea intervenir? No siendo así, agradecemos la presencia de la Defensora del Pueblo y, no habiendo más asuntos que tratar, se levanta la sesión.*

(SE LEVANTA LA SESION A LAS 13 HORAS Y 21 MINUTOS.)



BOLETÍN OFICIAL DEL PARLAMENTO  
DE NAVARRA

## BOLETÍN DE SUSCRIPCIÓN

*Nombre* .....

*Dirección* .....

*Teléfono* ..... *Ciudad* .....

*C. P.* ..... *Provincia* .....

Forma de pago:

Transferencia o ingreso en la cuenta corriente de Caja Navarra, número 2054/0000 41 110007133.9

<p><b>PRECIO DE LA SUSCRIPCIÓN</b></p> <p><b>BOLETÍN OFICIAL Y DIARIO DE SESIONES</b></p> <p>Un año ..... 41,00 euros</p> <p>Precio del ejemplar Boletín Oficial..... 1,05 »</p> <p>Precio del ejemplar Diario de Sesiones..... 1,23 »</p>	<p><b>REDACCIÓN Y ADMINISTRACIÓN</b></p> <p><b>PARLAMENTO DE NAVARRA</b></p> <p>«Boletín Oficial del Parlamento de Navarra»</p> <p>Navas de Tolosa, 1</p> <p>31002 PAMPLONA</p>
--	---