



DIARIO DE SESIONES
DEL
PARLAMENTO DE NAVARRA

VI Legislatura

Pamplona, 21 de junio de 2005

NÚM. 19

COMISIÓN DE RÉGIMEN FORAL

PRESIDENCIA DEL ILMO. SR. D. CALIXTO AYESA DIANDA

SESIÓN CELEBRADA EL DÍA 21 DE JUNIO DE 2005

ORDEN DEL DÍA

- Comparecencia de la Defensora del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa para explicar el [Informe Anual](#) de esa Institución correspondiente a 2004.
-

SUMARIO

Comienza la sesión a las 10 horas y 7 minutos.

Comparecencia de la Defensora del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa para explicar el Informe Anual de esa Institución correspondiente a 2004.

Para exponer el asunto objeto de la comparecencia toma la palabra la señora Defensora del Pueblo de Navarra, señora Aranda Lasheras (Pág. 2).

En un turno de intervenciones toman la palabra el señor Marcotegui Ros (G.P. Unión del Pueblo Navarro), las señoras Torres Miranda (G.P. Socialistas del Parlamento de Navarra) y Figueras Castellano (G.P. Izquierda Unida de Navarra-Nafarroako Ezker Batua) y los señores Zabaleta Zabaleta (G.P. Aralar) y Alli Aranguren (G.P. Convergencia de Demócratas de Navarra), a quienes responde la Defensora del Pueblo de Navarra (Pág. 10).

Se levanta la sesión a las 12 horas y 29 minutos.

(COMIENZA LA SESIÓN A LAS 10 HORAS Y 7 MINUTOS.)

Comparecencia de la Defensora del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa para explicar el Informe Anual de esa Institución correspondiente a 2004.

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. Ayesa Dianda): *Buenos días, señorías. Se abre la sesión de la Comisión de Régimen Foral. En primer lugar, damos la bienvenida a esta Comisión de Régimen Foral a la Defensora del Pueblo, doña María Jesús Aranda, y a sus asesores. Como la comparecencia, con un único punto del orden del día, es la comparecencia de la Defensora para explicar el informe anual de la institución, y ha sido solicitada a petición propia, tiene la palabra la Defensora del Pueblo, doña María Jesús Aranda.*

SRA. DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sra. Aranda Lasheras): *Muy buenos días, egun on. Señorías, como en años anteriores, comparezco ante esta Comisión de Régimen Foral para presentarles los principales datos y conclusiones sobre la actividad desarrollada por la institución de la Defensora durante el año 2004.*

El pasado año finalizó el periodo de vigencia del primer plan trienal 2001-2004, y la evaluación realizada nos muestra que el grado de avance logrado en esta primera etapa es satisfactorio y se está consiguiendo que los ciudadanos y ciudadanas navarros confíen en la institución de la Defensora del Pueblo como salvaguarda de sus derechos ante las administraciones públicas.

Gracias al proceso de elaboración de la Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra, el año 2004 ha sido un año especialmente importante en el impulso de los derechos y en las relaciones de nuestra institución

con todo el movimiento asociativo de Navarra. En la misma línea, y al igual que en años anteriores, también en este año 2004 hemos dedicado una gran parte de nuestras energías a la defensa de los más desfavorecidos, a los cuales hemos dedicado, como ustedes bien conocen, varios de nuestros informes especiales.

El volumen de quejas abiertas en el año 2004 creció un 37 por ciento con respecto al año 2003 y alcanzó una tasa de 7,5 quejas por cada 10.000 habitantes. En menos de cuatro años la institución de la Defensora del Pueblo ha logrado un nivel de implantación asimilable al de instituciones análogas, de otros defensores autonómicos, algunos de ellos con veinte años de andadura.

La eficacia también ha mejorado. El total de quejas tramitadas ha crecido un 15 por ciento, se ha reducido en un 45 por ciento el número de quejas pendientes de cierre a final de año y el tiempo medio de gestión de las quejas se ha reducido en un 32 por ciento. El 78 por ciento de nuestras propuestas han sido finalmente aceptadas por las administraciones correspondientes, lo que pone de manifiesto en un primer momento la utilidad de la institución.

La colaboración institucional es, sin duda, una de nuestras señas de identidad. La colaboración con las universidades, organizaciones no gubernamentales, departamentos del Gobierno de Navarra, ayuntamientos, Administración periférica del Estado, así como con otras instituciones de Defensores del Pueblo constituye tanto una vocación como una necesidad.

No se pueden negar las metas alcanzadas en este corto periodo de tiempo, cuatro años, pero igualmente somos conscientes de la cantidad de áreas de mejora que nos aguardan, por ello al final de mi exposición les expondré las líneas de actuación para el periodo 2005-2007 de forma

muy breve. Previamente permítanme que les desgane con mayor detalle las actuaciones que hemos realizado en algunas de nuestras áreas de intervención.

Como les decía, el año 2004 ha sido especialmente fructífero en el impulso de los derechos, ya que ha supuesto el fortalecimiento de la institución en sus relaciones con el movimiento asociativo de Navarra, lo que permitió culminar en parte, porque queda todavía por hacer, le elaboración de la Carta de los Derechos Ciudadanos.

Las más de cuarenta localidades visitadas y las más de trescientas asociaciones que han participado dan idea del esfuerzo desplegado a fin de implicar a la ciudadanía en su elaboración y en la fijación de los criterios, que estaban más en correspondencia con lo que ellos pensaban.

Las cartas de derechos y de servicios representan hoy en día la forma más avanzada mediante la cual las instituciones adquieren compromisos concretos respecto a los intereses y derechos de los ciudadanos. Es un reto que esta Defensora ha formulado a las administraciones públicas de Navarra y, afortunadamente, comienza a tener sus primeros ecos en diversos municipios e incluso en algún departamento del Gobierno de Navarra.

El proceso participativo de acercamiento a los colectivos y asociaciones nos brindó la oportunidad de recoger, mediante los oportunos cuestionarios, como ustedes bien saben, las opiniones, percepciones y expectativas de los colectivos sociales sobre la realidad. Conocen ustedes, porque ya les presenté el informe, que muestran su preocupación sobre todo en temas como la igualdad, la solidaridad, encontrar nuevos cauces de participación ciudadana. Se perciben como insuficientes las actuaciones que se realizan en materia de protección social en casi todas sus áreas: menores, tercera edad, discapacidad, enfermos mentales, apoyo a la familia. Se demandan acciones destinadas a lograr la integración social de los inmigrantes pero también a eliminar la inmigración irregular. Se reclama una intervención más decidida en el fomento del empleo estable. Apuestan de forma decidida por la sanidad y la enseñanza pública y se muestran preocupados por la defensa de la gratuidad de la asistencia sanitaria, las listas de espera, la libertad para elegir el modelo educativo y la escolarización de cero a tres años. También se recogen en esa Carta de Derechos las dificultades de acceso a la vivienda, el euskera, la seguridad ciudadana o la información medioambiental, que son también áreas que se consideran por parte de los distintos colectivos inadecuadamente atendidas.

Como comprenderán, las distintas inquietudes recogidas en la Carta de Derechos nos están siendo de gran utilidad a la hora de fijar nuestras

prioridades en materia de defensa de derechos. A lo largo del año 2004 la infancia y la adolescencia continuaron siendo un compromiso prioritario de nuestro trabajo. Impulsamos la elaboración de un informe especial relativo a la educación de cero a tres años, que fue presentado en esta misma Comisión en octubre de 2004, y, como saben, se contó con la colaboración externa de numerosos profesionales y de apymas que vienen reclamando de forma reiterada que la educación en esta fase infantil se configure como una auténtica oferta educativa.

El informe especial indicaba que el marco de actuación se encontraba en abierta crisis y que la oferta de plazas era manifiestamente insuficiente. Como recordarán, recomendamos ampliar la oferta, incrementar de forma significativa la financiación y proceder a la elaboración de un nuevo mapa escolar de educación infantil con una intención auténticamente educativa y que de forma simultánea favorezca la conciliación de la vida familiar y laboral. Hoy hemos visto en prensa que se han vuelto a firmar aproximadamente unos veinte convenios en esta materia entre distintos ayuntamientos con el Departamento de Educación del Gobierno de Navarra.

Lamentablemente, los últimos acontecimientos no parecen ir en esa línea, a pesar de lo que acabo de decir ahora. Permítanme, con todo respeto, que me ratifique en mis recomendaciones e insista en la existencia de esa demanda social que es insatisfecha y creciente y, en línea con lo expuesto en nuestro informe, les recuerde que la educación infantil no sólo afecta a la conciliación de la vida familiar y laboral de forma muy notable, sino que la inhibición de la Administración en esta materia tiene un indudable impacto en una fase crucial del proceso educativo de los menores.

Por otra parte, nuestro afán por impulsar los derechos del menor y del adolescente nos llevó durante el año 2004 a organizar la exposición La ley de los niños, en colaboración con Save de Children y con los CAP, los centros de apoyo al profesorado, del Departamento de Educación del Gobierno de Navarra, y a realizar una completa recopilación normativa y catalogación de derechos y de todas las actuaciones en materia de derechos de la infancia en nuestra Comunidad, lo que dio lugar a la edición de una publicación titulada Los derechos de la infancia en Navarra.

El año 2004 significó también el punto y final del informe especial sobre la atención a la dependencia de los mayores en Navarra, sobre el que la institución trabajó durante casi tres años. La protección de la dependencia se ha convertido en la actualidad en un tema estrella, de verdadera necesidad y urgencia en toda Europa, también en España, y ha llegado la hora de alcanzar el con-

senso que la sociedad demanda. Como ustedes recordarán, el informe, que fue presentado ante esta Comisión el pasado mes de abril, indica que nos enfrentamos a una realidad llena de luces y sombras y detecta algunas deficiencias significativas que han sido objeto de las correspondientes recomendaciones. Confío en que las diferencias formales surgidas en esta Comisión el día que se trató en relación con la valoración de la situación no nos impidan reconocer a día de hoy la necesidad de actuaciones inmediatas en este gran tema. Y, de entre ellas, recordaré una vez más las principales: regular la atención a la dependencia de nuestros mayores para que llegue a constituir un derecho exigible y no graciable, la necesidad de trabajar por evitar o retrasar la dependencia, la necesidad de incrementar las ayudas para la atención a ancianos dependientes internados en plazas residenciales asistidas a fin de reducir la elevada contribución económica que asumen en la actualidad y, sobre todo, de forma sustancial, la necesidad de incrementar la atención domiciliaria.

Por otra parte, y en línea con la tradición de prestar especial atención a los colectivos más indefensos, en el año 2004 se elaboró el informe especial sobre los derechos humanos y sociales en la prostitución, que también se ha presentado muy recientemente. Me limitaré simplemente a recordar que ni ética ni socialmente podemos volver la espalda a este fenómeno, y no me entretendré más porque está todavía muy fresco en la mente de todos ustedes el informe al que me refiero.

En cuanto a los datos estadísticos de actividad, el volumen de quejas abiertas ha crecido un 37 por ciento con respecto al año 2003, lo que nos hace pensar que cada día más gente confía en la institución. El año 2004 ha sido el de mayor actividad, cerca de mil ciudadanos y ciudadanas han contactado con la Oficina de Atención Directa y se han tramitado un total de 564 quejas escritas. En este periodo, 36 quejas referentes a las administraciones periféricas del Estado han sido presentadas ante la Defensora del Pueblo, y solamente cuatro quejas referidas a las administraciones de la Comunidad Foral fueron presentadas ante el Defensor de las Cortes Generales.

Por materias, una vez más, las quejas más frecuentes se han concentrado en interior, urbanismo y vivienda y bienestar social. Por primera vez obras públicas ocupa uno de los cuatro primeros puestos. El 41 por ciento de las quejas hacen referencia a los distintos departamentos del Gobierno de Navarra, y, como es habitual, Salud, Bienestar Social y Educación ocupan las primeras posiciones.

El número de quejas procedentes de entidades locales se ha incrementado en más de un 70 por ciento y una de cada tres quejas presentadas procede de dicho ámbito. No quiere decir esto que

sean frente a los propios entes locales, puede ser ante cualquier Administración. La evolución de este indicador nos habla de la utilidad del plan local concretado en las visitas a localidades y en la firma de convenios con ayuntamientos, lo cual ha contribuido a la progresiva aceptación de la institución también como garante de derechos en el ámbito local. El Ayuntamiento de Pamplona, con cuarenta quejas, es por su tamaño el municipio que genera un mayor número de quejas.

A continuación permítanme que les refiera con cierto detalle algunas de las principales materias en las que se concentraron las quejas a lo largo del año 2004. El número de quejas en el área de bienestar social ha crecido en un 67 por ciento con respecto al 2003 y se refieren principalmente a personas carentes de recursos económicos mínimos, a ayudas a la atención domiciliaria, reconocimientos de deudas generadas por estancia en residencias de tercera edad, quejas sobre adopción internacional y sobre información deficiente sobre programas o recursos asistenciales. A este respecto, el Departamento de Bienestar Social adquirió el compromiso de realizar un mayor esfuerzo de divulgación de los recursos, servicios y derechos sociales en la Comunidad Foral.

Desgraciadamente, no ocurre lo mismo en materia de atención domiciliaria, ya que el departamento no aceptó nuestra recomendación de modificar el régimen de ayudas, que, a nuestro entender, requiere una modificación sustancial para que llegue de forma más equitativa a un mayor número de personas, tal y como pusimos de manifiesto en nuestro informe especial sobre la dependencia.

En materia de bilingüismo el número de quejas sigue siendo importante, y hacen referencia a la edición de publicaciones, rotulación, contestación en castellano a escritos presentados en euskera, procesos de selección de personal, etcétera.

El número de quejas en educación se ha mantenido prácticamente invariable con respecto al año 2003. Las principales quejas hacen referencia a la necesidad de establecer mayores recursos en materia de Educación Infantil de cero a tres años, ya lo hemos comentado, a la elevada concentración de alumnos inmigrantes en determinados centros públicos y no tanto en los privados concertados, quejas sobre cómo deben establecerse y evaluarse los criterios complementarios de acceso precisamente a los centros públicos y privados concertados y al estado en que se encuentran los recintos y edificios escolares. En el año 2004 todavía no se detectaba el significativo incremento de quejas relativas a problemas de convivencia y violencia en los centros escolares, que, sin embargo, se percibe como un problema creciente en el presente año 2005.

El Departamento de Educación ha aceptado nuestra recomendación en materia de concentración de inmigrantes. Manifestó que trataría de solventarlo para este curso. Entre tanto, se hace necesario garantizar que se habiliten medios excepcionales de apoyo en las aulas con mayor número de alumnos con necesidades especiales.

Analizamos, como decía antes, los tres criterios complementarios de acceso a los centros –son tres criterios de evaluación y de decisión los que puntúan por parte de los consejos de cada centro escolar–, establecidos por el Consejero de Educación y que se referían, respectivamente, a la existencia de una relación de filiación o parentesco con trabajadores del centro, con antiguos alumnos o con integrantes de la comunidad religiosa titular del centro que sean trabajadores del mismo. Trasladamos al departamento nuestra opinión de que dichos criterios debían ser sustituidos por otros que respondan más a las exigencias del derecho a la elección de centros docentes, de acuerdo con la doctrina sentada por el Tribunal Constitucional y la jurisprudencia del Tribunal Supremo.

En materia de función pública han sido frecuentes las quejas por procesos de selección y las reclamaciones por el sistema de abono de medicamentos a los funcionarios acogidos al sistema de uso especial, en el que constatamos que siguen sin cumplirse las previsiones del Decreto Foral 186/2002, para concertar con el Colegio Oficial de Farmacéuticos un sistema similar al establecido con el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. Igualmente, se tramitaron quejas por la situación en que se encuentra el colectivo de funcionarios jubilados por la inexistencia, y además se viene reiterando esta queja, de un cómputo recíproco entre las cotizaciones efectuadas al régimen de clases pasivas de los montepíos existentes en Navarra y las efectuadas al régimen de la Seguridad Social, lo cual nos lleva a que sigue sin existir un acuerdo entre la Administración del Estado, la Seguridad Social, y el Gobierno de Navarra en esta materia.

En temas de interior son múltiples las quejas que se relacionan con el procedimiento sancionador por infracciones de tráfico, la mayoría de las veces por falta de motivación de las resoluciones o por falta de respuesta a las alegaciones y recursos. Aquí, respecto del procedimiento sancionador por infracciones de tráfico, se dan respecto de cualquiera de las policías, tanto de la del Estado como de la Foral o la Local. El sistema de comunicaciones o permisos, el traslado a otros centros penitenciarios o la progresión de grado en el tratamiento penitenciario generan también abundantes quejas. A este respecto no puedo dejar de recordar las múltiples quejas verbales que nos llegan por la inadmisibles situación en que se encuentra el pro-

pio centro penitenciario de Pamplona, cuya solución no puede admitir más esperas.

El número de quejas en materia de justicia disminuyó en 2004 un 12 por ciento, quizá como consecuencia de un progresivo conocimiento por parte de los ciudadanos de las limitaciones competenciales de nuestra institución en esta materia, pero, en todo caso, en materia de menores, existe una estrecha colaboración con la Fiscalía de Menores, el Tribunal de Menores y los equipos técnicos de apoyo. Han sido y siguen siendo muy frecuentes las actuaciones de mediación, si bien no se sustancian en quejas formales, bien porque se tiene miedo a la denuncia o bien porque se judicializan, por tanto, no llegan definitivamente como queja formal a la institución de la Defensora, como es lógico, además.

En materia de medio ambiente el crecimiento de las quejas alcanzó el 91 por ciento. Las más relevantes estuvieron relacionadas con los ruidos, en todos los ámbitos de las administraciones, fundamentalmente las locales, las estaciones base de telefonía móvil y la necesidad de información medioambiental. La frecuente falta de transparencia e información en materia de medio ambiente nos ha hecho recordar en diversas ocasiones a las administraciones el derecho de los ciudadanos a acceder a información ambiental sin necesidad de acreditar un interés determinado en ciertas materias, en función de lo que determina la distinta normativa, que, lógicamente, hace pública una serie de determinaciones en materia medioambiental y restringe respecto de otras. Las quejas relacionadas con los ruidos y otras emisiones molestas, sobre todo de bares y locales de ocio, fueron muy numerosas y el grado de intervención de las entidades locales en esta materia es, a nuestro entender, manifiestamente insuficiente en algunas de ellas, no en todas. Por eso hemos decidido realizar a lo largo de este año 2005 un informe especial al respecto.

En materia de sanidad las quejas han crecido un 30 por ciento. Las principales causas se relacionan con la falta de instrucción de expedientes de responsabilidad, procedimientos, falta de plazas residenciales para enfermos mentales, tratamientos de infertilidad, atención a niños autistas en la Ribera, en Tudela, funcionamiento de los servicios de ambulancia y diversas denegaciones de reintegro de gastos en zonas fuera de la cuenca, sobre todo porque eran reintegros de gastos por traslados, y riesgos potenciales para la salud derivados de estaciones base de telefonía móvil.

A pesar de que los tiempos de espera son claramente inadecuados en algunas especialidades y centros, me refiero a las listas de espera, sin embargo, el número de quejas que llegan a nuestra institución es mínimo, muy probablemente porque

son canalizadas a través de los propios servicios de atención al paciente. Nos preocupa en particular la falta de respuesta por parte del Departamento de Salud a nuestro reiterado requerimiento de que establezca un procedimiento para la detección precoz y corrección de errores médicos mediante un protocolo de investigación que permita corregir las causas estructurales y en su caso responsabilidades personales, a fin de evitar que los errores vuelvan a producirse. Queremos, sobre todo, que se instruya, otra cuestión es cuando el tema se judicializa y ya son las vías contencioso-administrativa o civil las que se utilizan.

En el año 2004 volvieron a plantearse quejas en materia de salud mental. En las resoluciones hemos reiterado de forma continuada nuestras conclusiones y recomendaciones contenidas en el informe especial que ya les presentamos en el mes de marzo del año 2003 y que hacían referencia a la urgente necesidad de disponer de más recursos residenciales. A este respecto, me gustaría poder trasladarles nuestra preocupación por la frecuencia con la que en sus contestaciones a los ciudadanos o a nuestra institución el Departamento de Bienestar Social reconoce la urgente necesidad de atender determinadas demandas residenciales, calificando a algunas incluso de extrema gravedad, y reconociendo en paralelo que actualmente no se dispone de plazas libres, de carácter propio o concertado, con las que poder atenderla, quedando, por tanto, en lista de espera. En tales casos el Instituto Navarro de Bienestar Social suele ofertar la posibilidad de solicitar una ayuda económica para el internamiento de dicha persona en alguna plaza residencial situada fuera de la Comunidad Foral, que es de difícil aceptación por parte de los quejosos por lo que supone de alejamiento de las familias y trato con las mismas, que de forma continuada quieren seguir manteniendo. No sólo en este año 2004 sino también en años anteriores se planteaba ya la misma situación.

Han sido numerosas las quejas recibidas como consecuencia de la nueva redacción dada a la deducción por pensiones de viudedad en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Quienes formulaban las quejas, normalmente pensionistas del SOVI o perceptores de pensiones mínimas del sistema de la Seguridad Social, se referían en los escritos que nos remitían a que las pensiones que venían percibiendo, claramente insuficientes, tampoco alcanzan el salario mínimo interprofesional y, sin embargo, no eran suplementadas como en el caso de las pensiones de viudedad.

Respecto a vivienda, apartado este en el que han sido frecuentes las quejas presentadas, debemos manifestar que, sin perjuicio de algunos errores y aplicaciones incorrectas detectados en algún supuesto, podemos considerar que el proceso de

adjudicación se encuentra consolidado, si bien hemos reiterado al Gobierno de Navarra la exigencia de mejorar de forma significativa los criterios de publicidad, libre concurrencia y transparencia. Se nos han presentado también quejas como consecuencia de la nueva regulación sobre la duración del régimen de protección de las viviendas protegidas por un período de treinta años. A los ciudadanos que nos han presentado quejas en este sentido les hemos dicho en nuestras resoluciones y hemos llegado a la conclusión de que la medida era conforme al ordenamiento jurídico y que, en todo caso, la decisión de introducir modificaciones en los términos reflejados o en otros diferentes no corresponde a la institución de la Defensora, sino que corresponde a este Parlamento en el ejercicio de sus competencias.

Por último, constatamos la existencia de un creciente número de quejas presentadas por vecinos e incluso en algún caso por corporativos de algunos ayuntamientos por las dificultades de acceso a la información de interés público, a la cual tienen derecho.

En otro orden de cosas, también en el ámbito interno se han producido avances significativos que tienen que ver con la puesta en marcha del plan de calidad y que nos han permitido que el tiempo medio de gestión de las quejas se haya reducido en un 32 por ciento, antes estaba situado en 112 días y en este momento, en 2005, podemos avanzar que se ha reducido este tiempo medio de la tramitación de las quejas a 74 días, y esto tiene mucho que ver con la colaboración de las administraciones.

A la hora de analizar la productividad de la oficina de la Defensora del Pueblo, hemos de tener en cuenta que para que una reclamación se admita —a veces se habla en términos de productividad y no se entiende bien si no lo explicamos— se exige, como bien saben ustedes, que la misma haya sido previamente formulada y rechazada por la Administración correspondiente. Se trata, por tanto, de una última instancia que en muchos casos debe lograr que la propia Administración acepte contradecir sus propias decisiones, y esto, lógicamente, a veces es difícil. Ello exige un profundo y detallado estudio de cada una de las quejas y una gran solidez de los argumentos jurídicos empleados, obliga al análisis personalizado de cada una de las situaciones, de los derechos y valores sociales puestos en juego, pudiendo llegar incluso a poner en cuestión la propia normativa existente.

En el 51 por ciento de los casos la institución de la Defensora estimó la razón del reclamante. En el resto de las ocasiones, por lo tanto, se puede considerar que las administraciones públicas habían actuado de forma correcta. En algunas

ocasiones bastó con contactar y solicitar información a la Administración correspondiente para que ésta aceptase la pretensión del reclamante sin que fuera preciso realizar una resolución expresa por parte de la institución. Sin embargo, como les decía, en setenta casos fue necesario dictar resoluciones con recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales, un 60 por ciento de las cuales fueron aceptadas por la Administración. En su conjunto, en el 78 por ciento de las ocasiones en las que la Defensora estimó la razón del reclamante aceptó la Administración finalmente la resolución de la institución.

Es importante señalar que recomendaciones importantes que se formularon fueron aceptadas por parte de alguna Administración y que se adquirió el compromiso, por ejemplo, de abordar el problema de la concentración de estudiantes inmigrantes, el compromiso de facilitar información medioambiental o de divulgar recursos, servicios y derechos sociales en la Comunidad. Se aceptaron nuestras recomendaciones en materia de ruidos, sobre el procedimiento de comunicación de exigencia de deuda en residencias, los procedimientos sobre reproducción asistida, el modelo lingüístico de la nueva Escuela Infantil en Pamplona, actuaciones de realojo urbanístico, entre otras.

En otras ocasiones, sin embargo, nuestras recomendaciones no han tenido un eco inmediato, pero hemos aportado, creo yo, un grano de arena para que algunas de nuestras iniciativas y recomendaciones hayan acabado por aflorar a medio o largo plazo. Buena prueba de ello es la reciente presentación ante este Parlamento del anteproyecto de ley del menor –como bien saben ustedes, proponíamos la elaboración de una ley del menor–, o los decretos forales sobre confidencialidad de los datos fiscales y sobre cartas de servicios por parte de algunos servicios o administraciones, o la ordenación de estaciones base de telefonía móvil mediante el correspondiente plan territorial de infraestructuras, o la mejora de los propios procedimientos de adjudicación de viviendas.

En cambio, en otras ocasiones la postura de las administraciones no fue tan positiva. Sus señorías conocen que las recomendaciones de la institución no tienen carácter vinculante para la Administración de que se trate, pero es interesante reseñar que en bastantes ocasiones no se aceptaron por limitación de recursos y en otras por discrepancias formales entre lo argumentado por parte de la Administración y la propia institución de la Defensora.

En todo caso, mi deber de defensa de los derechos ciudadanos me obliga a seguir insistiendo en la necesidad de que la Administración dé respuesta adecuada a problemas sociales percibidos por

los ciudadanos como prioridades de primer orden. Por otra parte, como Alta Comisionada de la institución del Parlamento, considero mi obligación comunicar a esta Comisión dichas situaciones, por lo que vuelvo a reiterar algunas de las recomendaciones formuladas en informes especiales que hasta el momento han caído en saco roto.

Insistimos en la necesidad de mejorar la atención a la dependencia de personas mayores, sobre todo para que se reconsideren los sistemas y normas de ayuda en materia de atención domiciliaria.

Es preocupante la demora en el cumplimiento de las recomendaciones en materia de salud mental, en particular en lo referente a la dotación de plazas residenciales.

A la inhibición en materia de educación infantil ya hemos hecho referencia anteriormente.

Me preocupa también particularmente la actitud de las administraciones que ni siquiera han justificado adecuadamente su posicionamiento negativo ante resoluciones o indicaciones de esta institución. Creemos que esta actitud de falta de respeto a la obligación de transparencia y rendición de cuentas públicas de los actos denota una concepción inadecuada del ejercicio del poder otorgado por los ciudadanos.

Cabe decir que fueron catorce administraciones de distinto carácter las que al tercer reitro no habían contestado a las recomendaciones del año 2004, y también tengo que decirles que hace ya un tiempo, durante este año 2005, todas ellas, las catorce, han terminado contestando a la institución, pero no todas con la profundidad que requería la petición de información que se les solicitaba.

Globalmente el nivel de colaboración por parte de las distintas administraciones continúa mejorando, pero es preciso resaltar que sorprende el comportamiento tan heterogéneo que se observa dentro de una misma Administración, las diversas actitudes que se perciben incluso entre los distintos servicios de un mismo departamento. Lo mismo ocurre con el Ayuntamiento de Pamplona, que aunque realiza informes absolutamente pertinentes y muy completos respecto de una serie de quejas, en algunos de sus servicios realmente se detectan áreas de mejora en la colaboración.

Me gustaría señalar también aquellas instituciones que contestan de forma adecuada. Destacaría los departamentos de Educación, Agricultura, Obras Públicas o Vivienda y algunos ayuntamientos, entre los que merecen especial mención el de Santesteban o el de Tudela. Al menos presentan unos informes muy completos, aunque eso no quiere decir que siempre estén de acuerdo con lo que les decimos, pero realmente el nivel de pertinencia de los informes es muy importante.

Por lo general las principales demoras se observan en los municipios menores, lo que muy probablemente se relaciona con las dificultades administrativas derivadas de sus escasos recursos de personal y sólo en situaciones excepcionales tienen que ver con actitudes persistentes de resistencia personal de algunos responsables de los mismos.

En otro orden de cosas, la estrategia de colaboración institucional con los ayuntamientos ha empezado a dar su fruto. Como les decía, el pasado año se suscribieron veinte nuevos convenios, con lo cual, son ya setenta los que cuentan con convenio con la institución de la Defensora. Ha sido una tarea absolutamente fructífera, puesto que, como ya les hemos indicado, han aumentado en más de un 70 por ciento las quejas procedentes de las entidades locales, aunque no significa, vuelvo a insistir, que las quejas tengan que ver con los ayuntamientos cuyos ciudadanos y ciudadanas nos las presentan.

El informe anual destaca la importante colaboración institucional con las universidades, lo que nos ha permitido contar con informes muy importantes, por ejemplo, en materia de dependencia, y con distintas publicaciones que hemos llevado a cabo durante el año 2004.

En otro ámbito de relaciones ha constituido un hecho de especial significación para esta Defensora y para la institución que presido mi designación en junio de 2004 durante dos años como miembro de la Comisión Ejecutiva de la Federación Iberoamericana de Ombudsmen, en representación de los defensores territoriales españoles, en un momento de especial significación cuando el conjunto de los Defensores del Pueblo estamos impulsando de forma decidida la extensión de esta figura a los países latinoamericanos y también a los países del este europeo que se van incorporando a los sistemas democráticos.

Tienen ustedes en el informe, y no voy a hacer referencia a ello, la información económica tanto del presupuesto del año 2004, el nivel de gastos y de devolución, como del presupuesto del año 2005 y también, como es preceptivo, el informe de la Cámara de Comptos.

Por lo que hace referencia a nuestra organización interna, les anuncio la intención de presentar en los próximos días el Reglamento de régimen interior de la institución, cuyo borrador lo conocen todos ustedes y que pretende dar cumplimiento a lo establecido en la propia ley, es un compromiso que se recoge en la propia Ley del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra.

Para terminar, les hablaré del plan estratégico 2005-2007. Como verán, son muchos los frentes de trabajo y algunos los logros alcanzados por esta

joven institución, pero somos conscientes también de que existen muchísimas áreas de mejora. Bastantes ciudadanos, en especial los más desfavorecidos, ni siquiera conocen hoy nuestra institución, y no saben qué pueden esperar de ella. Me doy cuenta de que, si bien nuestra eficacia ha mejorado, aún sigue siendo limitada. Tenemos mucho que mejorar en nuestros procedimientos en colaboración con los ayuntamientos y en colaboración con los departamentos del Gobierno de Navarra y también con la Administración periférica del Estado. Es necesario extender nuestra red social para captar más y mejor las demandas de los ciudadanos, pero ante todo tenemos que satisfacer las expectativas de los ciudadanos y del propio Parlamento, del que somos Alto Comisionado.

Confío en que este nuevo plan 2005-2007 que estamos desarrollando nos permita alcanzar compromisos para el inmediato futuro. Bajo el lema Crecer y actuar, el plan trienal establece las áreas de actuación preferente de la institución para este periodo, que, en el orden interno, se concretan en actuaciones orientadas a incrementar la eficacia de la institución en coordinación con municipios y otras administraciones públicas y a desarrollar el ya establecido plan de calidad para mejorar la satisfacción de los ciudadanos también respecto de nuestra institución, evidentemente, somos los primeros que tenemos que dar ejemplo.

El plan contempla diversas acciones orientadas al impulso y divulgación de los derechos, en coordinación, como siempre, con colectivos y asociaciones sociales, y la puesta en marcha de un nuevo plan de comunicación para incrementar la accesibilidad real a la institución y en particular de los más desfavorecidos.

Pero, a mi entender, lo más importante y lo que creo que puede interesar a sus señorías es la nueva priorización de áreas que requieren especial supervisión y que contempla las siguientes acciones. Vamos a hacer un seguimiento exhaustivo del grado de cumplimiento de los mandatos legales, recomendaciones y compromisos públicos adquiridos por las administraciones en las áreas que han sido objeto de queja de oficio o informe especial por parte nuestra institución: educación infantil, abusos y malos tratos a menores, salud mental, integración escolar de alumnos, etcétera. A este respecto, la oficina de la Defensora está poniendo en marcha un nuevo procedimiento de evaluación y seguimiento periódico.

También vamos a llevar a cabo la monitorización permanente de dos planes, el de lucha contra la pobreza y la exclusión social y el de integración social de los inmigrantes, que, como saben, fueron aprobados por este Parlamento. No fueron elaborados por la institución de la Defensora porque no le corresponde, pero es importante conocer su

grado de implantación y desarrollo para saber qué es lo que queda pendiente de cada uno de ellos. También vamos a conocer el grado de implantación de las cartas de derechos y servicios que de forma gradual van poniendo en marcha las distintas administraciones.

Vamos a realizar informes especiales e intervenciones de oficio en áreas prioritarias que pretendemos dirigir, por una parte, a las diversas situaciones que generan quejas frecuentes –materia de ruidos y vivienda– y, sobre todo, a las situaciones de especial indefensión social en colectivos cuya situación les limita incluso para formular quejas, tales como la protección y reforma de menores, análisis detallado en diversos aspectos de la atención domiciliaria, aspectos de la atención sociosanitaria, discapacidad y accesibilidad a centros y servicios públicos.

Para terminar, les diré que estas actuaciones hacen referencia a mis más hondas preocupaciones, que, como verán, son además plenamente compartidas por los distintos defensores autonómicos. La importancia que concedemos todos los defensores autonómicos a la protección del menor es de tal magnitud que nos ha llevado a centrar en esta materia nuestra colaboración institucional para el año 2005. Pretendemos trasladar a la sociedad nuestra preocupación por el impacto que tienen sobre los niños y adolescentes determinados contenidos de los medios de comunicación, alertar a la sociedad por la inhibición de demasiados padres en el proceso educativo de sus hijos, mostrar nuestra inquietud por la situación actual de violencia y convivencia en los centros escolares y por el inicio en el uso de drogas cada día en edades más tempranas.

Entendemos que en la sociedad actual los derechos del menor no se están respetando y es responsabilidad de todos desarrollar un entorno social educativo y seguro, pero queremos insistir, una vez más, en que también corresponde a las administraciones públicas establecer políticas e impulsar acciones y por ello pretendemos realizar entre todos los defensores recomendaciones concretas y colegiadas en estas materias a las distintas administraciones públicas tanto estatales como autonómicas.

En última instancia es también a las administraciones de la Comunidad Foral a las que compete dotar los recursos sociales para garantizar la protección del menor cuando el soporte familiar falla. Lamentablemente, cada día recibimos más informaciones sobre la insuficiencia de medios y sistemas de control en esta materia, insuficiencia que hemos de contrastar con el oportuno informe especial que en este momento estamos iniciando recogiendo la preocupante recogida de información.

Les aseguro que no descansaré hasta poder asegurar que en Navarra se están adoptando las medidas necesarias para poder asegurar que en los centros de menores de Navarra –de protección, de reforma todavía no existen– no van a pasar los hechos denunciados recientemente por el Defensor del Pueblo de Canarias, que ha tenido que ver la punta del iceberg, pero esta denuncia llevaba ya muchísimos meses encima de la mesa.

En el ámbito de la lucha contra la marginalidad, afortunadamente, en Navarra, como les decía antes, existe un plan de lucha contra la pobreza y la exclusión social, que hacía referencia a los años 1999-2005, cuyo diseño en su día fue calificado de ejemplar, pero cuyo desarrollo no está siendo tan completo. En todo caso, ahora que su vigencia está a punto de cumplirse, no podemos dejar pasar la oportunidad para insistir en la necesidad de evaluar su eficacia y para recomendar que se elabore un nuevo plan o su amplíe su vigencia, tratando con ello de corregir la situación en que se encuentran todavía las personas que se ven abocadas a desenvolverse por debajo incluso de los umbrales de la pobreza.

Otro tanto podemos decir del plan de integración social de los inmigrantes, cuyas líneas generales compartimos, pero que ha carecido de los recursos suficientes para afrontar la que sin duda ha de ser una de las asignaturas prioritarias en la próxima década. Los inmigrantes no son solamente trabajadores a los que hay que regularizar, son y deben ser ante todo ciudadanos con plenos derechos y también deberes de una nueva Navarra. Los esfuerzos desplegados para la integración socio-cultural de la mujer inmigrante, la formación laboral, el conocimiento del idioma son, entre otras, algunas de las prioridades que no están siendo suficientemente atendidas.

Reiteraré una vez más la necesidad de articular un nuevo sistema de protección frente a la dependencia y en la necesidad de que el mismo cuente con el consenso de las comunidades autónomas, puesto que la dependencia es un tema que compete no sólo al ámbito autonómico sino también al Estado, que serán, en definitiva, las encargadas de organizar, garantizar y controlar la calidad de los servicios. En todo caso, insistimos en que entre tanto es preciso que la Administración foral se implique de forma más activa en este problema de profundo calado social. La atención sociosanitaria a los mayores, enfermos mentales, discapacitados se enmarca en este capítulo

Por último, no quisiera terminar sin hacer referencia a una circunstancia que suscita la máxima preocupación por parte de todos los defensores del pueblo autonómicos, y es la preocupación por el descontrol de los derechos de los ciudadanos frente al tratamiento que se les da cuando son gestio-

nados por empresas o sociedades públicas y la necesidad, compartida por todos, de encontrar fórmulas de gestión pública cada día más eficaces. La creación de empresas o sociedades públicas no puede ser motivo para eludir el régimen jurídico público. Si el régimen jurídico actual se considera excesivamente burocrático y sus procedimientos no aportan garantías jurídicas esenciales, deberíamos afrontar su simplificación y modernización y extender las mejoras a todos los servicios públicos. Por el contrario, no podemos ni debemos eludir en ningún servicio público aquellos procedimientos que sean esenciales para garantizar los principios de una buena Administración Pública y el respeto de los derechos ciudadanos.

Para mí lo más importante es que demasiadas veces la creación de empresas públicas se acompaña de la irresponsabilidad en su control público. En ningún caso debemos olvidar que la responsabilidad pública es indelegable, y en modo alguno decae por el hecho de que el organismo prestador se halle sujeto a normas jurídicas también de Derecho privado. Es más, en este tipo de organismos deberían incrementarse los mecanismos para el control público a fin de garantizar que el régimen aplicable no sea incompatible con la observancia de los principios, normas y cautelas garantizadores de los derechos de los ciudadanos frente a la actuación de la Administración. Muchas gracias por su atención. Mila Esker.

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. Ayesa Dianda): *Gracias, señora Aranda. ¿Portavoces que desean intervenir? Señor Marcotegui.*

SR. MARCOTEGUI ROS: *Muchas gracias, señor Presidente. Muy agradecido, señora Aranda, por la información exhaustiva en relación con las actividades desarrolladas por la institución de la Defensora del Pueblo en este año pasado. También hago extensivo mi agradecimiento al equipo que le asesora y le ayuda. Celebro, sinceramente, que el nivel de confianza de los ciudadanos en la institución vaya aumentando así como que se hayan mejorado los ratios del funcionamiento de la institución, en concreto disminuyendo el tiempo de respuesta de la misma a las quejas de los ciudadanos.*

También me parece que es digno de destacar el hecho de que usted considere que ha mejorado la colaboración institucional con la institución y que califique esta circunstancia como una seña de identidad de la misma.

Esto no impide, lógicamente, y se lo digo con la máxima honestidad por mi parte, porque ya consta así, que en alguno de los informes nosotros hayamos tenido algún tipo de reservas en relación no tanto con la oportunidad del mismo, sino más bien con alguna de las conclusiones o valoraciones que en ellos se hacían. Pero, en fin, esto no

empaña en absoluto, lógicamente, la función que tiene usted encomendada y los antecedentes que he destacado.

Quiero concretar dos aspectos y luego le solicitaré una pequeña aclaración que me parece fundamental. Primero, si el número de quejas, que ha aumentado un 37 por ciento en términos generales y un 70 por ciento en lo que se refiere a las entidades locales, son en sí mismas o significan en sí mismas cosas contrapuestas; por un lado, puede ser indicativo del grado de confianza del ciudadano hacia la institución, que considera que la institución le puede ayudar frente a las administraciones públicas para hacer valer lo que él considera que son sus derechos, que no han sido considerados suficientemente, pero también es significativo de que la salud de la Administración Pública puede relajarse. En ese sentido, quizá sería interesante no tanto insistir en el número de quejas cuanto en el número de resoluciones o de quejas atendidas por la institución.

En las actividades que extensamente nos ha manifestado, yo quisiera concretarme en una de ellas porque realmente es importante, que es la concentración de inmigrantes en el sistema público, concentración o circunstancia que es completamente novedosa en España por dos razones fundamentales: una, por el alto crecimiento que se ha detectado en los últimos cinco años, en los cuales se ha podido llegar a multiplicar casi por diez el número de inmigrantes que existían en España y en especial en esta Comunidad, y aunque ya lo he dicho, por el repentino, el brusco hecho que se ha producido en este crecimiento.

Los efectos, desde luego, pueden ser no deseados, algunos de ellos todavía no suficientemente analizados y descubiertos y deben ser atajados por una cuestión en la que se empieza a trabajar, que es la educación en la pluriculturalidad, que no solamente debe afectar a los inmigrantes, sino a la población en su conjunto, porque la población se debe empezar a acostumbrar a vivir en su seno con unas proporciones de inmigrantes muy altas, que ya empiezan a acercarse al 10 por ciento. Por lo tanto, es una cuestión que afecta no solamente al inmigrante, sino a la población en su totalidad.

Dicho esto, yo he tenido oportunidad de leer recientemente un informe que si la Defensora del Pueblo no lo ha consultado, yo le aconsejaría que lo hiciera, que es el de la Fundación Encuentro, referido a 2004, el cual aborda precisamente con inquietud esta cuestión en un capítulo entero, y en concreto analiza, entre otras muchas circunstancias, qué soluciones tomar para impedir la concentración de escolares en determinados centros públicos y privados o en determinadas zonas.

Me llamó poderosamente la atención que dice que las soluciones no son sencillas, no son claras ni fáciles ni unívocas, sino que el tema es tremendamente complejo. No da ninguna, sencillamente lo expone ahí, porque son muchos los factores que inciden en esta cuestión, no solamente uno. Como todo parece indicar, el sistema de admisión de alumnos en los centros públicos y privados quizá no está pensado para esta circunstancia, pero hay otras muchas circunstancias que inciden, por eso este informe llega a esa conclusión. Creo que sería interesante tomar conciencia porque solamente desde esa perspectiva estaremos en condiciones de abordar este hecho que se está dando y que puede tener, como digo, efectos no deseados.

Finalmente, y con esto termino, señora Defensora, me gustaría conocer, si usted tiene el dato a mano, y, si no, ya tendremos oportunidad de conocerlo, si el porcentaje de quejas atendidas por la Defensora del Pueblo ha aumentado, se ha mantenido o ha disminuido, porque, sin lugar a dudas, como decía antes, el contenido de la actividad de la Defensora del Pueblo de alguna manera viene a representar la salud del funcionamiento de nuestras administraciones públicas. Nada más, señor Presidente.

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. Ayesa Dianda): *Gracias, señor Marcotegui. Señora Torres.*

SRA. TORRES MIRANDA: *Gracias, Presidente. Doy la bienvenida a la Defensora y al equipo que le acompaña. En cualquier caso, usted ha venido aquí a rendir cuentas de su trabajo en su primera etapa, como bien ha dicho, 2001-2004, y nuestro grupo no tiene más que darle las gracias por el trabajo desarrollado. Ha expuesto aquí las oportunidades que ha tenido de comparecer, explicándonos los informes, sobre todo especiales, y el trabajo desarrollado a lo largo de los años, lo que evidencia que esta institución era necesaria y sobre todo útil para los ciudadanos que, como ha evidenciado también y ha puesto de manifiesto, están considerando esta institución como cercana, como una institución en la que tienen confianza y sobre todo creíble, y que es una salvaguarda de sus derechos ante las administraciones públicas. Creo que el trabajo desarrollado ha sido eficaz y, como bien ha dicho, todavía queda mucha tarea por hacer y mucho que mejorar, y mi grupo también reconoce que vayan trabajando en ese sentido.*

Agradezco el buen hacer, como decía, pero también quiero mostrar nuestra preocupación porque aunque evidencia que están cerca de los ciudadanos y que van aumentando las quejas, también aumentan las quejas tramitadas y sobre todo aumentan las quejas reiteradas y a mi grupo le preocupa eso, le preocupa que año tras año se estén reiterando quejas en políticas sociales, en

política educativa, en política de salud, en política de vivienda, en política, en definitiva, de bienestar social. Eso pone en evidencia que hay una Navarra real, de alguna manera, su trabajo nos está sirviendo como un sistema de medición de esos problemas, de esa demanda social insatisfecha, que parece que nuestros gobernantes no van en la misma dirección cuando aumentan las quejas tramitadas y sobre todo cuando las quejas se reiteran en estos ámbitos.

También le preocupa a mi grupo el poco eco que están teniendo los informes especiales que hace la Defensora del Pueblo. Nosotros le animamos a seguir insistiendo, a profundizar en estas materias. Y yo creo que es necesaria mayor recepción en todo lo que se refiere a salud mental, a recursos asistenciales sociosanitarios, a recursos educativos, tan importantes, tan necesarios para las familias, pero sobre todo, como bien ha dicho, fundamentales para los niños. Y por este poco eco que están teniendo en nuestras administraciones los trabajos desarrollados, los informes especiales, da la sensación a veces de que esta institución o el trabajo que desarrolla esta Defensora puede molestar al Gobierno de Navarra, y nosotros creemos que esa actitud es errónea, porque una mayor acogida, un mayor compromiso, una mayor receptividad de las recomendaciones y de los informes especiales redundaría en una Navarra mucho más igualitaria, mucho más solidaria y, desde luego, en beneficio de los ciudadanos.

Creo que el planteamiento que hace para el futuro, porque una vez rendidas cuentas nos queda ver el futuro, va en buena dirección, que es muy adecuado el enfoque de los trabajos y que es necesario profundizar en todas las áreas, desde luego, de desprotección y de situaciones en las que los ciudadanos están más desfavorecidos. Sin duda, le agradecemos el informe y le animamos a seguir en la misma línea porque, como usted ha dicho y he repetido al principio, todavía queda mucho que hacer y mucho que mejorar. Muchas gracias.

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. Ayesa Dianda): *Gracias, señora Torres. Señora Figueras.*

SRA. FIGUERAS CASTELLANO: *Gracias, señor Presidente. Buenos días. Doy la bienvenida a la Defensora del Pueblo y a las personas que la acompañan. Efectivamente, lo que ha hecho es un repaso del trabajo que han realizado la Defensora y su equipo durante estos cuatro años, y yo me voy a quedar con algunos aspectos que me parecen fundamentales, porque aunque ésta es una Comisión a la que vengo a salto de mata, pues no soy yo la que está en esta Comisión, he tenido la oportunidad de leer los informes y de estar directamente en esta Comisión en dos ocasiones.*

Tengo que reconocer que los informes que se han realizado por parte de la Defensora han sido valientes en dos aspectos fundamentales y en dos de los informes que yo he tenido la posibilidad de leer y de trabajar con más detalle, que son el de la prostitución y el de la dependencia de mayores. Esos informes han sido valientes porque han puesto en evidencia la situación que tenemos en esta Comunidad y además sirven de base de trabajo político por lo menos para mi grupo, porque no cabe duda de que la institución que usted preside hace hincapié en los aspectos no resueltos más importantes, que hacen que no seamos autocomplacientes y veamos las necesidades que hay en esta Comunidad que, por otra parte, no cabe duda de que es una Comunidad en la que hay importantes aspectos de avance en los temas sociales. Pero es importante que usted haga hincapié sobre todo en aspectos que a lo largo de estos dos años de legislatura en este Parlamento han sido, siguen siendo y por las circunstancias concretas de política aplicada por el Gobierno parece que van a seguir siendo asuntos de importante influencia a lo largo de lo que queda de legislatura.

Me voy a referir al tema de la infancia, en el que usted ha hecho un hincapié especial. Es cierto que hay un proyecto de ley ya presentado y remitido a este Parlamento, pero si usted lo considera oportuno me gustaría que se extendiera en ese asunto porque me ha dado la impresión, o es la sensación que yo he percibido, de que por una parte está la ley, que es importante, que trabajaremos sobre ella e intentaremos mejorarla en lo que se pueda, pero no sé, hay algo, aparte de lo que puede ser ese proyecto, que a usted le preocupa, y a mí me parece que sería importante, si se pudiera, que hablásemos sobre ello.

El tema de educación es un asunto que sigue estando pendiente; el 0-3 años, como usted ha dicho, es una demanda importante, no resuelta a satisfacción, aunque se dan algunos pasos.

En el tema de salud mental, efectivamente, hubo un proyecto el año pasado que ha empezado a andar este año, pero creo que empieza muy lentamente y que este año poco o casi nada se va a poder ver de ese plan de atención para la salud mental grave.

Hay tres aspectos también importantes para mi grupo: la lucha contra la pobreza, los inmigrantes y la dependencia. La lucha contra la pobreza es importante para mi grupo porque el otro día tuvimos oportunidad de debatir en sesión de la Comisión de Bienestar Social con el propio Consejero y con las personas que le acompañaban y la verdad es que yo creo que no hay que hacer ni demagogia ni alarmismo con este asunto, pero lo cierto es que usted dice, y yo creo que es importante que una institución como la que usted preside lo haga, que

hay necesidad de trabajar contra la pobreza, contra la exclusión social y contra la marginalidad. Y esto viene a colación porque el otro día el propio Consejero decía que la marginación y las bolsas de pobreza están erradicadas en Navarra, que están erradicadas porque un poblado de exclusión ha desaparecido, y yo creo que eso es triste, y además se lo dije así, que es como lo sentía, que me parece de una frivolidad tremenda plantear que en Navarra no existe pobreza o marginalidad porque un poblado como el de Santa Lucía haya desaparecido. Creo que hay que ser mucho más honestos y reconocer que, a pesar de que hay avances y a pesar de que hay cosas importantes erradicadas en esta Comunidad, vamos a tener necesidad de seguir trabajando contra la exclusión y la pobreza, porque la exclusión y la pobreza han sido bases de trabajo en informes especiales que usted ha hecho, me da igual que hablemos de ancianos, me da igual que hablemos de prostitución, de inmigración. Ésas son las nuevas pobrezas y las nuevas exclusiones, y esos no están agrupados en ningún poblado, están diseminados y es importante que valoremos eso en su justa medida.

Y en el tema de inmigración me parece que hay que hacer avances, pero también, si usted lo considera oportuno, me gustaría saber, cuando usted ha comentado que los inmigrantes son ciudadanos con pleno derecho; ¿incluso con derecho de voto?, ¿de voto a todos los niveles?, porque sabemos que algunos de la Comunidad Europea pueden ejercitar el derecho de voto a las elecciones locales, pero no a las autonómicas. El otro día, en un periódico de ámbito nacional, con el tema de las recientes elecciones en Galicia, un francés decía que él llevaba veintitantos o treinta años viviendo en Galicia, que estaba casado con una gallega y que, desgraciadamente, le iba a importar poco quién ganase porque a él no le iban a permitir elegir. Sin embargo, a mí me parece que, efectivamente, el de la inmigración es un fenómeno que en Navarra lleva asentándose poquito a poco desde el 90 y que si su explosión o eclosión pudo tener una realidad mayor al finales de los 90 o a primeros de 2000, no cabe duda de que hay que hablar de inmigrantes en todo su amplio espectro e incluso del derecho a voto.

Por lo tanto, creo que es importante el trabajo realizado. Me parece importante que, además, al Gobierno le escuezan algunos de los informes de la Defensora, y deben escocerle a cualquier Gobierno que exista, me da igual, hoy es un Gobierno conformado por UPN y CDN, pero probablemente al Gobierno que surja en las elecciones, cuando sea y conformado por quien sea, le escocerán también, porque creo que la tendencia natural de un gobierno, aunque no lo diga, es la autocomplacencia y justificar la limitación de sus posibilidades de actuaciones en las razones econó-

micas, en la prioridad y en otras historias, pero no cabe duda de que la Defensora o Defensor del Pueblo que exista servirá de resorte a cualquier Gobierno, porque así se supone que tendrá justificación esa institución, de lo contrario, sería comparsa, y yo creo que está hecha precisamente para el trabajo y la labor.

Además, creo que al Gobierno actual le han podido resultar incómodos algunos informes, pero tampoco los ha contrarrestado, con lo cual, pues muy bien, cada uno en su lugar. El departamento que se haya sentido aludido, pues muy bien por ello, ustedes sigan en su labor de trabajar y de poner las evidencias encima de la mesa. Por lo tanto, agradezco el trabajo realizado.

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. Ayesa Dianda): *Gracias, señora Figueras. Por Aralar.*

SR. ZABALETA ZABALETA: *Egun on. Buenos días, señora Defensora del Pueblo y miembros de su equipo. Yo me voy a limitar simplemente a agradecerles la información que nos han remitido. Entiendo que hay muchos puntos en los que algunos compañeros ya han marcado sus preocupaciones y me parece correcto. Yo simplemente quiero subrayar que en este informe se pone de manifiesto el hecho de que ya existe un corpus de trabajo realizado, una presencia, por lo tanto, de la actividad de la institución de la Defensora del Pueblo en los diferentes sectores de derechos civiles, derechos sociales, relaciones de los ciudadanos con la Administración, déficits que tiene la Administración, estructuras de Navarra en las que se dan tantas contradicciones. Somos una tierra en la que, efectivamente, tenemos capacidad para comprar el 1 por ciento de Iberdrola a la vez que hacemos barracones para las escuelas. Todas esas contradicciones son el objetivo de este corpus y cada vez más se asienta en esa actividad.*

Nosotros estamos de acuerdo en que la línea marcada en general por la institución de la Defensora del Pueblo es una línea progresivamente acertada. Creemos que hay que insistir siempre en la independencia de la institución, tanto en su elección como en su funcionamiento, y hacer de ello bandera, incluso a la hora de establecer los procedimientos y las fórmulas para la elección y para el funcionamiento en todos los sentidos, presupuestario, reglamentario y de toda índole.

En suma, quiero agradecerle el informe, que estudiaremos y, en todo caso, nos tiene a su disposición.

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. Ayesa Dianda): *Gracias, señor Zabaleta. Señor Alli.*

SR. ALLI ARANGUREN: *Gracias, señor Presidente. En primer lugar, agradezco su presencia a la Defensora y a los miembros de su equipo que le*

acompañan, así como la información oral transmitida respecto al informe del que ya teníamos conocimiento. Queremos poner de manifiesto que este informe, una vez más, confirma la consolidación de la institución. Nuestro grupo ha venido apoyando a la institución desde el primer momento en todos los ámbitos, en el normativo, en el de gestión, en el presupuestario. En cuanto se tienen responsabilidades de gobierno es evidente que todo el mundo, todos los gobiernos que en el mundo han sido y que son y sobre todo los gobiernos democráticos, en cuyo ambiente democrático se ha creado la institución del Ombudsman y del Defensor del Pueblo, tienen a esta institución como un acicate, porque, en definitiva, pone de relieve las cosas que funcionan mal en el sistema. Como no hay sistema perfecto, porque, gobierne quien gobierne, todo sistema de gobierno tiene fallos, que son más lamentables cuando afectan a los derechos de los ciudadanos, pues precisamente ésta es la razón de ser de la institución. En un mundo perfecto la institución sería superflua y, de hecho, esta institución surge en los sistemas de prestación de servicios sociales y de gestión pública más eficaces, más eficientes, más intervencionistas y con mayor presencia. Evidentemente, surge en los sistemas nórdicos, donde todo tiene una filosofía distinta, y es allá precisamente donde se consideró necesario crear la institución. Por tanto, esta institución, si es necesaria allá es mucho más necesaria en sistemas con menos experiencia en la presencia de la gestión pública democrática, con mucho menos compromiso en el Estado del bienestar y, por tanto, donde es evidente que se van a producir situaciones de deterioro de derechos, etcétera, mayores.

Por tanto, creo que nadie debe tener en cuenta que la labor de la institución es una labor en contra, porque es una labor en beneficio de la colectividad y en beneficio de todos los ciudadanos y ciudadanas, y, en este sentido, de nuevo no nos queda más que seguir animando a la institución a cumplir con su labor. Es la comisionada del Parlamento de Navarra y, por tanto, su deber es ser lo más eficaz, lo más eficiente, rendirnos cuentas y poner de manifiesto lo que considere que es mejorable en la gestión diaria del conjunto de las administraciones públicas, pero también, como ha venido caracterizando a la institución en todas las comunidades autónomas y a la institución estatal, porque así lo han venido realizando otras instituciones comunitarias, estudiar ámbitos concretos de la actuación para poner de relieve lo mejorable, es decir, superar la anécdota del caso concreto del ciudadano que llega con su problema para buscar la categoría de lo que son las necesidades colectivas vistas sistemáticamente.

En este sentido, quiero seguir animándole a que, además de atender el día a día de muchas

quejas –en muchos casos, evidentemente, muy infundadas, como lo pone de relieve el informe, pues hay gente que no sabe lo que es la institución o que entiende que ésta es una nueva instancia cuando ha perdido todos sus litigios, etcétera–, insista sobre todo en la necesidad de estudios sistémicos de ámbitos concretos de la gestión pública, lógicamente, aquellos que más directamente afectan a los ciudadanos, que son los relacionados con el bienestar social, porque eso es lo que permite afrontar medidas de conjunto, superar, por tanto, las anécdotas y tratar de hacer unas políticas de conjunto que mejoren las prestaciones que desde los poderes públicos se hacen a los ciudadanos.

Por eso, quiero felicitar nuevamente la labor que viene realizando la institución, que se ha acreditado como una institución no sólo conveniente, sino absolutamente necesaria en esta sociedad navarra del bienestar, que, evidentemente, tiene más bienestar que otras sociedades del Estado, porque hay más fondos públicos que se destinan a esto, y los informes comparativos, y la Defensora lo sabe, es decir, las quejas de otros defensores en relación con su labor respecto a la de Navarra, en muchos casos son mundos radicalmente distintos, pero qué duda cabe de que todo es siempre mejorable y que nada está conseguido plenamente en ningún momento, y gracias a eso la humanidad avanza. Por tanto, a la humanidad navarra le toca ser apoyada por la Defensora para mejorar en todos los órdenes, sobre todo en el nivel de bienestar colectivo. Gracias.

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. Ayesa Dianda): *Gracias, señor Alli. Señora Aranda, cuando quiera.*

SRA. DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sra. Aranda Lasheras): *Como idea general para todos los grupos parlamentarios, quiero mostrar mi agradecimiento sobre todo por el respeto a lo que ha sido la intervención y el respeto fundamentalmente al fondo de lo que es el trabajo y la actividad de esta institución que, como bien sé que entienden ustedes, es una institución que tiende a detectar los problemas, a ponerlos encima de la mesa para que se adopten decisiones importantes por los responsables. Ésa es nuestra tarea y en ello vamos a seguir insistiendo, lógicamente, en el tiempo que nos queda de mandato.*

Haré un brevísimo repaso a las distintas intervenciones. El señor Marcotegui nos planteaba un tema relacionado con el número de quejas. El número de quejas ha crecido, pero usted sabe muy bien que el crecimiento de las quejas no quiere decir que las cosas funcionen peor, sino que el crecimiento del número de quejas a la institución, es un crecimiento real, tiene que ver con una mayor implantación de la propia institución y queda todavía bastante por hacer. Además, en el creci-

miento del número de quejas tiene que darse que cada día se quejen mejor, puesto que las administraciones son manifiestamente mejorables, y en ello estamos, por lo tanto, que exista un mayor número de quejas no quiere decir que las administraciones lo hagan muchísimo peor. Hay otro sentido positivo de la vida, que es el que también es importante resaltar, además de lo negativo.

Respecto al tema de la concentración de inmigrantes en centros públicos, esto fue motivado por una queja que recibimos de un centro donde el porcentaje de concentración de inmigrantes era de un 70 por ciento. Eso es absolutamente inasumible y nos llevó a hacer un estudio, una queja de oficio en la que cogimos como núcleos importantes las ciudades donde se daba el problema, Tudela y Pamplona, puesto que en pueblos pequeños en los que hay uno o dos centros difícilmente se dan problemas, ahí hay problemas de necesidades de apoyo específico para dar solución a los problemas que se generan, pero no tanto de concentración. Por lo tanto, conocemos el informe de Encuentro, y es un tema en el que vamos a continuar trabajando en este año 2005 y que nos preocupa muchísimo, además del tema de la concentración, pues las soluciones no son fáciles, pero ya el propio departamento ha establecido criterios y mecanismos de corrección, una parte de la libertad de elección y demás; hay mecanismos de corrección que se pueden introducir y nos importa muchísimo sobre todo lo que tiene que ver con la integración social de los inmigrantes tanto en el ámbito educativo como en el nivel de integración, y aquí tengo que hacer una referencia a la preocupación por la integración de las mujeres y sobre todo de las del Magreb, por el conocimiento del idioma y para que se adecuen, lógicamente, a unas sociedades más avanzadas en la defensa de los derechos de la propia mujer, por ejemplo.

Por lo tanto, las quejas atendidas han aumentado, pero con el criterio que yo le estoy manifestando ahora, y además esta institución lleva funcionando cuatro años escasos, estamos en un nivel de número de quejas por cada diez mil habitantes absolutamente asimilable al resto de instituciones del Defensor del Pueblo. Creo que todavía queda mucho por hacer y por que nos conozcan, y considero que el trato, por ejemplo, de los ciudadanos que perciben un mejor trato por parte de las administraciones públicas no se ha conseguido en absoluto y además se comentaba aquí que todo es manifiestamente mejorable, no se ha conseguido y hay muchísimas cuestiones que son mejorables dentro incluso de la propia atención a los ciudadanos por parte de la Administración. Sigue existiendo mucho silencio administrativo, sigue existiendo la necesidad de volver de forma reiterada a las administraciones públicas y así podríamos entrar

en un tema que yo creo que ya está explicitado en el propio informe.

A la representante del PSN, señora Torres, muchas gracias por su intervención. Le diré que, en principio, cuando se elabora un informe especial por parte de la institución de la Defensora y se trae ante el Parlamento y se establecen las recomendaciones a las administraciones públicas, a veces nos queda la impresión de que no tienen eco, pero vamos percibiendo que algunas de las cuestiones tienen un nivel de tratamiento distinto, y es cierto que en muchas de las ocasiones estamos siendo muy críticos y por eso hablamos de que en este año 2005 una de las ocupaciones y preocupaciones va a ser el seguimiento de esas recomendaciones de todos los informes que tenemos abiertos, y vamos a dar cuenta de cuáles son los niveles de compromiso y ustedes los van a conocer. Quiero hacerles, si me permiten, y con todo el respeto que ustedes me merecen, un llamamiento a la utilización que de los informes especiales sería necesario que hiciera el propio Parlamento, y lo digo en el mejor sentido y sobre todo con el mayor cariño, porque en ellos a veces se reproducen necesidades de reformas normativas y demás que yo creo que tienen mucho que ver con el papel que juega esta institución como alto comisionado del propio Parlamento.

Quiero darle también las gracias a la representante de Izquierda Unida, señora Figueras. Tengo que decir que hay temas que subyacen y que no son aceptados, y también se da la situación, y por qué no decirlo, de que cuando las administraciones públicas retoman un tema que nosotros hemos impulsado no se reconoce que es un tema que ha surgido de la institución de la Defensora, sin embargo, algunas cuestiones se hacen, por ejemplo, la presentación del proyecto de ley sobre el menor. Le quiero decir que no tenemos ningún inconveniente en que no conste en los papeles que es la institución de la Defensora del Pueblo o que no se reconozca el papel; lo que nos importa es que se hagan las cosas y que se sigan haciendo cosas, por lo tanto, ése es el impulso que yo creo que es necesario desde la institución y en él estamos comprometidos. Que luego en un código de buenas prácticas administrativas aparezca que para establecer ese código se parte de un código anterior del Defensor Europeo y no se diga nada del código de buenas prácticas administrativas que se mandó por la institución de la Defensora es igual; se ha hecho un código de buenas prácticas administrativas y eso tiene interés y eso lo valoramos también como positivo.

Hacia usted referencia a si le podía dar información en materia del menor, porque me ha dado la impresión de que se ha quedado preocupada respecto de lo que ocurre. No es para preocuparse

hoy por lo que yo diga o deje de decir, he dicho que estamos en el inicio de recogida de información para elaborar un informe especial; los frentes abiertos en materia del menor y del adolescente son múltiples, importantísimos, cada día se nos dan más casos, y en este año 2005 nos están llegando, cosa que no ocurrió en el año 2004, temas relacionados con la convivencia y con la violencia en centros escolares. Creo que es necesario adoptar decisiones y además poner en conocimiento y hacer un diagnóstico muy serio de todos los frentes que hay abiertos en materia de menor y adolescentes. No es que yo tenga una información que deba dar aquí ahora y que sea lo que me lleva solamente a tomar esta decisión de elaborar un informe sino que son múltiples las facetas, todo lo que tiene que ver con Internet. Y les decía que en las jornadas de defensores del pueblo autonómicos, que se celebran todos los años y que este año se celebran en la Comunidad Valenciana en el mes de octubre, precisamente es el tema del menor y del adolescente un tema único de trabajo de las instituciones.

Estamos de acuerdo y no tenemos nada que decir respecto a la consideración que hoy se tiene de la pobreza. La pobreza y el plan de exclusión no se centran solamente en quienes tienen un umbral económico sino también en quienes están en bolsas de marginación por falta de atención. Creo que es un concepto nuevo de exclusión social, que es mucho más amplio que el que hemos venido barajando. Precisamente en ese sentido sí que hay coincidencia, incluso uno de los talleres que vamos a hacer este año, el segundo, porque el primero se ha celebrado estos días con la Universidad Pública de Navarra, de los tres que vamos a celebrar con expertos que debatan y que nos den información al respecto va a tener que ver precisamente con esta problemática.

No voy a contestarle respecto a lo que son derechos políticos, si un inmigrante tiene que tener derecho de voto. Un inmigrante, desde la perspectiva de la institución garantista fundamentalmente de derechos sociales de los ciudadanos, tiene que ver con la cobertura de todos los derechos. Yo creo que son precisamente otras instancias, como es este propio Parlamento y las Cortes Generales, quienes tienen que tomar determinaciones, y me permitirán que mi opinión particular a este respecto me la calle y sea discreta.

Gracias, señor Zabaleta, eskerrik asko por la mención que ha hecho. Y lo mismo le diría al representante del CDN, señor Alli. La definición que ha hecho del trabajo de esta institución la suscribo de la primera a la última letra, y sobre todo el espíritu con que está trabajando todo el equipo de la institución es el que se ha manifestado. Por lo tanto, muchas gracias.

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. Ayesa Dianda): *Gracias, señora Aranda. Yo creo que el tema está suficientemente debatido. Agradecemos su informe, su presencia, tanto a la señora Aranda*

como a sus asesores y a su jefe de gabinete. Señorías, sin más asuntos que tratar, se levanta la sesión.

(SE LEVANTA LA SESIÓN A LAS 12 HORAS Y 29 MINUTOS.)

<p>PRECIO DE LA SUSCRIPCIÓN BOLETÍN OFICIAL Y DIARIO DE SESIONES</p> <p>Un año 42,35 euros</p> <p>Precio del ejemplar Boletín Oficial..... 1,10 »</p> <p>Precio del ejemplar Diario de Sesiones..... 1,27 »</p>	<p>REDACCIÓN Y ADMINISTRACIÓN PARLAMENTO DE NAVARRA</p> <p>«Boletín Oficial del Parlamento de Navarra»</p> <p>Navas de Tolosa, 1</p> <p>31002 PAMPLONA</p>
--	---