



DIARIO DE SESIONES
DEL
PARLAMENTO DE NAVARRA

VI Legislatura

Pamplona, 21 de junio de 2006

NÚM. 26

COMISIÓN DE RÉGIMEN FORAL

PRESIDENCIA DEL ILMO. SR. D. CALIXTO AYESA DIANDA

SESIÓN CELEBRADA EL DÍA 21 DE JUNIO DE 2006

ORDEN DEL DÍA

- Comparecencia de la [Defensora](#) del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa para explicar el Informe Anual de esa institución, correspondiente al año 2005.
-

SUMARIO

Comienza la sesión a las 10 horas y 5 minutos.

Comparecencia de la Defensora del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa para explicar el Informe Anual de esa institución, correspondiente al año 2005.

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

En el turno de intervención de los grupos parlamentarios interviene el señor Rapún León (G.P. Unión del Pueblo Navarro), la señora Iribarren Ribas (G.P. Socialistas del Parlamento de Navarra) y los señores Nuin Moreno (G.P. Izquierda Unida de Navarra-Nafarroako Ezker Batua) y Alli Aranguren (G.P. Convergencia de Demócratas de Navarra) (Pág. 11).

Para responder a los grupos parlamentarios toma la palabra la Defensora del Pueblo (Pág. 14).

Se levanta la sesión a las 11 horas y 20 minutos.

(COMIENZA LA SESIÓN A LAS 10 HORAS Y 5 MINUTOS.)

Comparecencia de la Defensora del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa para explicar el Informe Anual de esa institución, correspondiente al año 2005.

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. Ayesa Dianda): *Buenos días, señorías. Iniciamos la Comisión de Régimen Foral con un único punto en el orden del día: Comparecencia de la Defensora del Pueblo de Navarra para explicar el informe anual de esta institución correspondiente al año 2005. La comparecencia viene a efecto de este informe anual y, según disponen los artículos 36 y 37 de la Ley del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, es preceptivo que la Defensora, en este caso, explique el informe de gestión del año correspondiente. Tiene la palabra la señora Aranda.*

SRA. DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sra. Aranda Lasheras): *Buenos días, señorías. Egun on. Comparezco ante ustedes, como es preceptivo, para darles cuenta de la actividad desarrollada, de la gestión realizada a lo largo del 2005 por la institución que presido, para realizar también una valoración del tipo de quejas que se nos presentan y para hacerles llegar las propuestas de mejora que entiendo son necesarias para la mejor defensa de los derechos de la ciudadanía de Navarra. En un breve informe introductorio les digo que, además de la atención de las quejas y de la realización de informes especiales, que ustedes ya conocen que es nuestra tónica general de trabajo, el año 2005 también ha sido especialmente fructífero en cuanto a las actividades de impulso de los derechos ciudadanos, que hemos centrado fundamentalmente y de forma prioritaria*

en dos ámbitos: en el ámbito de los menores y en el ámbito de los mayores.

Durante el 2005 trabajamos en varios informes especiales. Comparecí ante ustedes en el Parlamento para informar sobre dos de ellos que tenían que ver con el tema de la dependencia de los mayores y los derechos humanos y la prostitución en Navarra. Otros dos informes especiales serán presentados próximamente, en agosto lo más probable y, si no, a primeros de septiembre, que tienen que ver con la accesibilidad de los centros públicos de Navarra, que se está finalizando, y otro sobre ruidos. Y hemos iniciado uno que tiene que ver con la protección de menores.

Por otro lado, en línea con la encomienda del Parlamento y el Defensor del Pueblo europeos, venimos trabajando en promover que las Administraciones Públicas desarrollen mecanismos y sistemas generales de transparencia y de buena conducta administrativa, y hemos priorizado la intervención en los ayuntamientos con varios de los cuales hemos suscrito convenios de colaboración y, a la vez, esos convenios tenían –luego lo explicaré– también la posibilidad de realizar una serie de encuestas telefónicas tanto a ciudadanos y a ciudadanas de esas poblaciones como a las asociaciones de las mismas.

La institución ha iniciado un nuevo camino centrado en la formulación de propuestas orientadas a establecer sistemas de garantía para un ejercicio efectivo de los derechos ciudadanos y para ello creemos que deben aprovecharse todas las posibilidades que nos brinda la normativa legal empezando por el propio Amejoramiento del Fuero. Por ello, ya en su día elaboré un informe-propuesta en el que recomendábamos incluir en nuestra ley fundamental un listado de derechos y una referencia expresa sobre derechos y libertades, que las instituciones forales permitieran la

protección más amplia y la garantía a sus ciudadanos y ciudadanas. Y, por primera vez, les habrá llegado a ustedes, hemos evaluado el grado de satisfacción de quienes acuden a nuestra oficina de información y de quienes también han tramitado una queja, y concluyo diciéndoles que los datos a mi entender son razonablemente satisfactorios. A lo largo de mi exposición trataré de desgranar las actuaciones más importantes en cada una de las áreas de intervención e intentaré, en la medida de lo posible puesto que la actividad de todo el año es muy larga, dejar a un lado cifras o referencias que ya han tenido posibilidad de conocer a través de la documentación que se puso a su disposición con antelación.

El número de nuevas quejas abiertas en el año 2005 fue de 415, número similar al del 2004, que tuvo un incremento de un 37 por ciento con respecto al 2003. Las quejas gestionadas han sido, aproximadamente, unas 515, y de estas cuatrocientas y pico quejas abiertas, aproximadamente unas 40 han sido quejas colectivas. Saben que contamos por materias pero que el número de personas que llega a la institución es mucho más numeroso puesto que las quejas colectivas tienen que ver con situaciones y con problemas en educación, sanidad, bienestar social y, lógicamente, detrás hay un montón de personas que acceden pero de forma indirecta y, simplemente, quiero señalarlo. El índice de quejas que atendemos es de 7 por 10.000 habitantes, superior en un 20 por ciento a la media de las instituciones de Defensores del Pueblo, cuya tasa autonómica se sitúa en 6,3 quejas por 10.000 habitantes.

Analizando las quejas por áreas observamos que las relativas a salud han pasado a ocupar el primer puesto y representan un 13 por ciento del número de quejas totales; le siguen urbanismo y vivienda, un 12 por ciento; educación, un 11 por ciento; las de trabajo y seguridad social, un 9 por ciento; medio ambiente, un 8 por ciento; y, finalmente, interior y bienestar social, un 7 por ciento. Si las comparamos con las presentadas el año anterior, comprobamos que el mayor incremento porcentual de quejas se detecta en educación, que han aumentado aproximadamente en un 83 por ciento; en medio ambiente, en un 57 por ciento; y le siguen justicia y sanidad con incrementos en torno a un 40 por ciento. El 44 por ciento de las quejas se formularon frente a actuaciones de la Administración autonómica en líneas generales; un 27 por ciento frente a entidades locales; el 15 por ciento frente a la Administración del Estado; y el 14 por ciento restante hace referencia a otro tipo de organismos y entidades y, entre ellos también, a la Administración de Justicia. El mayor número de quejas ha provenido del Ayuntamiento de Pamplona y parece lógico puesto que es donde existe un mayor número de habitantes. Casi el 70 por ciento

de las quejas que se presentan frente al Gobierno de Navarra, de ese 44 por ciento que les decía, se concentran en tres departamentos: Salud, Educación y Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda. Estos departamentos muestran, además, una tendencia creciente año tras año.

Como saben sus señorías, cuando admitimos una queja pedimos información por escrito al órgano administrativo competente y, en ocasiones, la simple petición de información hace que la Administración reconozca ya la razón al ciudadano rectificando una decisión inicial. En otras ocasiones, cuando no es así y al final se emite una resolución justificando la posición de la institución y dando la razón al ciudadano, en el año 2005, tanto por un camino como por otro, las Administraciones han aceptado al menos un 76 por ciento de nuestras recomendaciones o sugerencias o recordatorios de deberes legales. Las Administraciones consideraron negativo aceptar nuestras recomendaciones en un 11 por ciento de los casos y todavía están pendientes de contestar en un 13 por ciento de los casos.

A nivel interno el año 2005 ha supuesto un empuje en el plan de calidad. Hemos reducido los tiempos medios de tramitación en un 31 por ciento respecto del 2004. En concreto, el tiempo medio en el 2005 fue de 77,3 días y hubiéramos podido acortar más los plazos en el supuesto de que no hubiera habido en ocasiones la tardanza en contestar por parte de las Administraciones correspondientes. Por primera vez hemos realizado encuestas de satisfacción a todas las personas que llegan a la oficina, tanto por un lado a quienes han presentado una queja y hay un dictamen y, por lo tanto, se ha dado la razón o no se ha dado la razón, y también a quienes llegan a la oficina de información del ciudadano de la institución para consultar. Les digo unos simples datos: el 98 por ciento de las personas que acuden a la oficina de información y el 76 por ciento de quienes tramitamos una queja recomendarían a otros utilizar la institución. Dos de cada tres ciudadanos que presentan una queja consideran que es útil o muy útil la intervención de la institución. El 50,9 por ciento de quienes acuden a la oficina de información han ampliado la idea previa que tenían sobre las posibilidades de actuación de la Defensora del Pueblo de Navarra y un 12,7 por ciento han considerado lo contrario, que no tenía posibilidad de actuar la Defensora. Un 79,8 por ciento de las personas que han tramitado una queja ante la Defensora del Pueblo consideran el trato personal y el interés demostrado bueno o muy bueno y este porcentaje alcanza el cien por cien cuando se trata de quienes acceden a la oficina de información de la institución. Recientemente habrán podido contrastar estos datos porque les hemos remitido una publicación en la que, junto con los objetivos del 2006,

se aporta precisamente esta información pues por primera vez hemos hecho esta encuesta de grado de satisfacción.

La experiencia de estos años nos permite afirmar, en otro orden de cosas, que la colaboración de las Administraciones Públicas con nuestra institución es manifiestamente mejorable, sustentada tanto por la tardanza en ocasiones en la remisión de los informes solicitados y en algunos supuestos también por la falta de calidad –yo diría siendo suave– de ciertos informes. Estamos trabajando en este sentido por sensibilizar a los responsables públicos y yo espero que dé resultados positivos. En un 48 por ciento de los casos hemos tenido que realizar un primer reitero de nuestra solicitud de información por incumplirse el plazo de un mes. La ley marca –y yo esto lo repito todos los años– el plazo de contestación de la Administración en quince días. La verdad es que, en general, a no ser que sea un tema urgentísimo, el plazo que se les da desde la institución es de un mes porque también comprendemos las dificultades que en ocasiones tienen las Administraciones para compaginar todos los trabajos, pero en un 7 por ciento de ocasiones nos hemos visto obligados a efectuar advertencia expresa de actitud entorpecedora al tener que reiterar la petición por tercera vez. He de señalar que finalmente ninguna Administración se ha negado a facilitar la información solicitada para investigar los expedientes.

Las Administraciones a las que hemos tenido que reiterar la petición en tres o más ocasiones se reflejan en el informe anual. Son los departamentos de Salud, Educación, Cultura, Ordenación del Territorio y Vivienda, y los ayuntamientos de Tudela, Villava, Leiza, Romanzado, Puente La Reina, Baztán, Corella, Andosilla, San Martín de Unx, Valle de Olo, Lumbier, Murchante, Berriozar y Arlegui. Les digo que esto se da en expedientes concretos, porque pueden existir y hay otros expedientes con estas mismas Administraciones Públicas en donde no se da esta situación de tardanza en la contestación. Lamentablemente tengo que resaltar la escasa colaboración que durante un tiempo ha prestado a la institución el Departamento de Salud y el Área de Protección Ciudadana del Ayuntamiento de Pamplona en materia de tráfico, que contrasta claramente con la favorable actitud que demuestran otros departamentos y áreas del Gobierno de Navarra e incluso también del propio Ayuntamiento de Pamplona como les decía anteriormente. Sobre los departamentos de Educación y de Medio Ambiente, que a veces tardan, sin embargo también es de resaltar en sentido positivo la calidad de los informes y la contestación en fecha en otros momentos. El Departamento de Salud ha sido el de mayor número de quejas y también la Administración a la que con mayor frecuencia nos hemos visto obligados a reiterarle

nuestras peticiones, en 31 ocasiones. A fin de solventar esta situación he mantenido recientemente una reunión con los responsables y con la responsable del departamento que espero sinceramente que, por la marcha y la garantía de los derechos de los ciudadanos, mejore ostensiblemente, y esa parece ser que es la actitud.

Además, como saben, de la tramitación de quejas en 2005, a las que volveré más adelante, se han centrado nuestros esfuerzos fundamentalmente en la protección del menor, en los derechos de los mayores, en la igualdad de la mujer, en la defensa de los colectivos de discapacitados físicos, psíquicos y sensoriales y, en general, en la promoción de los excluidos sociales. Tratamos de abordar la protección de los derechos en la oficina de una manera integral y con un enfoque transversal.

Respecto de la protección de los derechos de la infancia y adolescencia, que ha sido, como bien saben, una de nuestras máximas preocupaciones durante todos estos años y también en el 2005, y tras la aprobación por el Parlamento de la Ley 15/2005, sobre protección y atención a la infancia y a la adolescencia, nuestra institución adquiere, si cabe, un protagonismo mayor en la defensa y tutela de los derechos de la infancia en función de lo que establecieron sus señorías y con la aprobación del artículo 14.3 de dicha ley. Esta ley encomienda al Defensor del Pueblo velar por la defensa de los derechos de infancia y adolescencia y con mayor intensidad por los derechos de los menores. Vamos a vigilar de forma especial que las Administraciones Públicas cumplan con lo que ya venía reflejado en la ley, y que es el rápido desarrollo reglamentario de la ley, y realizar un análisis sobre la suficiencia de los recursos en esta materia. Precisamente el año 2005, y ante la existencia de posibles carencias en materia de protección de menores por parte del Gobierno de Navarra y dada la importancia que concedemos a esta materia, hemos iniciado un informe especial sobre la protección de la infancia y la adolescencia en la que pretendemos objetivar que las Administraciones Públicas desarrollen de forma adecuada y con las debidas garantías los procedimientos de protección, las actividades de prevención y detección precoz de las situaciones con posible conculcación de derechos de los menores. Esta es una área en la que hemos prestado mayor atención integral y hemos dado, precisamente, los primeros pasos para configurar dentro de la institución un ámbito propio de actuación y creo, sinceramente, que a corto y medio plazo será necesario contar dentro de la misma con un área que se dedique de manera específica a la tarea de los menores.

A lo largo del año hemos seguido prestando una atención prioritaria a la educación infantil de 0-3 años –estos días está en prensa–. A ninguno de

ustedes se le oculta la importancia de este problema social, la falta de plazas públicas en educación infantil, que es una realidad incuestionable y, si bien es cierto que el número de plazas es muy importante, quizás lo que más me preocupa es el actual vacío normativo y la ambigüedad competencial en esta materia que impide el control adecuado sobre las condiciones en las que se está ejerciendo y cómo están siendo atendidos los niños y niñas menores de tres años en la Comunidad Foral. Entiendo que ello supone un grave riesgo en una etapa del desarrollo del niño que todos los expertos consideran de máxima vulnerabilidad y nos preocupa que esta situación pueda prolongarse y, por ello, hemos reclamado al Departamento de Educación que aborde sin demora la normativa precisa en este ámbito.

A través de las quejas y también de los contactos mantenidos con las apymas y profesionales de la educación, hemos podido constatar la creciente preocupación por el incremento de los problemas de convivencia en la escuela, lo cual nos llevó a impulsar una iniciativa social en educación para la convivencia dirigida a lograr que las distintas instituciones realicen actuaciones coordinadas para crear el clima social adecuado para que las sociedades en su conjunto asuman su responsabilidad en educar en favor de la convivencia. En este tema existen las conclusiones de un taller y seguro que ustedes son conocedores del mismo. Cuando todavía el tema no había saltado a las primeras páginas propuse participar en esta iniciativa, una serie de instituciones, desde el Presidente del Parlamento y presidentes de federaciones, de asociaciones de prensa, etcétera, que junto con la Universidad Pública realizamos precisamente el taller al que les hacía referencia. Hemos organizado también otro taller sobre estrategias de incorporación de valores y derechos en la educación secundaria, que se enmarcó dentro del contexto del Año europeo de la ciudadanía a través de la educación. Hemos editado las correspondientes publicaciones y también hemos editado otras nuevas unidades didácticas en atención primaria que son continuación de las que ya habíamos realizado en los años anteriores.

Por otra parte, y en línea con lo encomendado por el Consejo de Europa y con los defensores del pueblo autonómicos, pusimos en marcha una campaña de protección de Internet para llevar a cabo consejos para padres y madres sobre medidas de protección en este ámbito, que desarrollamos con una asociación, la Asociación Protégeles. Hemos constatado, después de un estudio que había hecho la asociación, que la mayoría de los padres ignoran por completo por qué tipo de páginas navegan sus hijos y, sin embargo, un 44 por ciento de los menores que navega por Internet se ha sentido acosado o acosada sexualmente en alguna ocasión

y un 10 por ciento afirma haber acudido a una cita a ciegas con personas que han conocido a través de Internet.

La segunda área de protección a la que nos hemos dedicado es la de los mayores. En el primer trimestre del 2005 presenté el informe social sobre la atención a la dependencia de las personas mayores en Navarra y hemos realizado a lo largo del año 2005, y continuamos haciéndolo en el 2006, un seguimiento de las recomendaciones que formulábamos. En primer lugar, he de destacar mi satisfacción porque todo indica que a corto plazo la atención a la dependencia va a dejar de tener un carácter benéfico y va a transformarse en un auténtico derecho exigible tal y como proponíamos en nuestro informe. El alto grado de consenso social detectado tras la presentación del proyecto sobre la promoción de autonomía personal y la atención en las situaciones de dependencia y, sobre todo, la razonable voluntad de cooperación que deben tener y parecen demostrar las distintas Administraciones Públicas, hacen concebir a esta Defensora buenas esperanzas al respecto. Es indudable que habrán de superarse dificultades económicas y competenciales que van a surgir a lo largo del proceso de aprobación y desarrollo de la norma, pero no podemos olvidar que la sociedad ha acogido este proyecto como un logro social incuestionable que nos va a exigir a todos que lo llevemos adelante.

No puedo decir lo mismo sobre las actuaciones realizadas hasta el momento en materia de prevención de la dependencia, cuya urgente necesidad reiteramos a los distintos departamentos del Gobierno de Navarra y a los ayuntamientos que mantienen competencia en estas áreas. Mejorar la calidad de nuestros mayores pasa por invertir en programas de prevención y, sobre todo, en la atención temprana en la dependencia. Hasta el momento no hemos apreciado cambios significativos en las prestaciones de atención domiciliaria, que todos los expertos la consideran como de máxima prioridad, y, a través de las resoluciones de la institución, vengo insistiendo en que dichas prestaciones deben incrementarse de forma sustancial y, sobre todo, considera mi equipo que es urgente establecer una normativa de mínimos que garantice la equidad territorial en la prestación de este servicio, puesto que nos estamos encontrando con quejas que recibimos de los ciudadanos con situaciones muy desiguales en función de las decisiones que los ayuntamientos adoptan en cada uno de sus términos municipales. Continuamos a la espera del nuevo plan gerontológico que prometió el Consejero de Bienestar Social y confiamos que incorpore, precisamente, a ese nuevo plan algunas de nuestras recomendaciones del informe especial que ya les presenté a ustedes en materia de dependencia y que hasta el momento no hemos recibido

ningún resultado de lo que va a ocurrir en este sentido.

He participado en diversos encuentros con colectivos de asociaciones de mayores y yo creo que es clara la constatación de que los mayores siguen perdiendo protagonismo social. Ello nos ha llevado a trabajar desde finales del año 2005 en un proyecto que denominamos para promover la elaboración de la carta de los derechos del mayor e impulsar una campaña contra la discriminación por edad. Pensamos y pretendemos que esta carta recoja, contribuyendo a dar garantía a los mayores, el efectivo cumplimiento de sus derechos básicos, que los reconocidos ya por la ONU tienen que ver con la independencia, la dignidad, la autorrealización, la asistencia y la participación. Hemos abierto un proceso participativo en el que hemos estado por distintas localidades de Navarra, al igual que lo hicimos con la carta de los derechos de los ciudadanos en Navarra, encontrándonos con asociaciones y colectivos de mayores.

Otra de nuestras prioridades son los derechos de la mujer. Hemos hecho un análisis que se van a encontrar y al que yo aquí no voy a hacer referencia respecto de las quejas específicas que han presentado las mujeres. Hemos planteado a las distintas instituciones, inclusive a la Justicia, la necesidad de que exista una mayor asistencia a las víctimas de malos tratos, que se corrijan las insuficiencias en materia de protección y, sobre todo, hemos venido insistiendo en la falta de un juzgado específico sobre violencia de género. Como ya recordarán, en abril de 2005 presenté ante ustedes el informe que tenía que ver sobre los derechos humanos y la prostitución en Navarra. Me limitaré simplemente a señalar que hasta el momento no he apreciado cambios sustanciales en las políticas necesarias para atender las necesidades sociales y sanitarias de las prostitutas ni en las medidas fiscales y policiales para hacer la vida imposible en Navarra a quienes se lucran explotando a estas ciudadanas y ciudadanos en una situación de indefensión que tienen, como saben, en muchos de los casos, en un 90 por ciento de ocasiones, además la doble condición de mujer, que son mayoría, y además de inmigrantes. Entiendo que con la normativa vigente en España permitiría ya una lucha mucho más eficaz contra los proxenetas y contra los que se lucran a través del control de posibles delitos fiscales. Como Defensora del Pueblo me preocupa también, para terminar con el ámbito de la mujer, la doble discriminación que padece la mujer inmigrante y, por lo tanto, considero que es necesario establecer programas específicos de apoyo y formación para que no se vulneren sus derechos básicos constitucionales.

Como bien saben, la defensa de los enfermos mentales siempre ha sido una de mis mayores pre-

ocupaciones y hemos realizado un seguimiento de las recomendaciones que formulamos en nuestro informe especial. Apreciamos luces y sombras. A lo largo del 2005 por fin hemos asistido al esperado proceso de puesta en marcha progresiva del nuevo recurso sociosanitario, lo que supone sin duda un gran avance, pero persisten todavía importantes deficiencias. Intervinimos de oficio para evitar que se aplicara el copago en los nuevos centros de rehabilitación psicosocial y acogimos favorablemente el cambio de criterio de la Administración que, finalmente, garantizó la gratuidad del servicio. En varias resoluciones hemos manifestado el especial interés que tenemos tanto por la carencia de plazas residenciales de larga estancia para enfermos mentales y en propios informes que nos remite el Consejero de Bienestar Social se acepta la existencia de un importante déficit de plazas residenciales, propias o concertadas, para acoger a estos enfermos y se reconocen las listas de espera, que conforman un gran número de solicitudes. No existen ayudas económicas suficientes. A mi entender, por tanto, resulta imperativo, y así se lo hemos hecho llegar al departamento correspondiente, dar una alternativa económica inmediata, siquiera temporal, para que las familias puedan arbitrar otras soluciones en tanto en cuanto se solventa esta grave carencia que, por lo menos, va a persistir durante tres años si realmente, de conformidad con el plan sociosanitario, se lleva a cabo la construcción de residencias. En los últimos años la demanda de la atención de enfermos mentales graves se ha centrado en aspectos sociales, pero también les quiero resaltar que, de acuerdo con nuestro informe especial, constatamos que sigue siendo necesario en Navarra que se dote de un plan de salud integral, que no debe fragmentarse ni dejarse exclusivamente a la responsabilidad del Departamento de Bienestar Social y que es imprescindible que se solucione lo antes posible la atención en las crisis agudas de personas con enfermedades mentales y que se afronte la atención multidisciplinar de los pacientes graves sin conciencia de enfermedad.

Por las quejas que venimos recibiendo cada día con más frecuencia, consideramos necesario también abordar en el ámbito sanitario la problemática que plantean los pacientes con trastornos de personalidad. En el año 2005 hemos prestado atención a las discapacidades físicas y sensoriales. Acometimos la realización del informe especial sobre la accesibilidad física y sensorial a los centros y servicios públicos de uso en Navarra que, como les decía, espero presentar después del verano y que, además, lo que ya estamos constatando por la información que recibimos es que, transcurridos veinte años desde la aprobación de la ley, todavía es muy frecuente el incumplimiento en materia de accesibilidad. Cada día atendemos

más quejas respecto de las cuestiones que tienen que ver con los centros ocupacionales y especiales de empleo y también sobre el acceso al empleo público por parte de los discapacitados. También esto nos ha llevado a ahondar en un informe de oficio que terminaremos en el año 2006.

En el año 2005 procedimos a abrir una queja de oficio, que hemos concluido en el presente año, respecto de la situación de falta de liquidez por la que atraviesan las asociaciones sin ánimo de lucro que desarrollan su labor en el campo de la discapacidad y que achacan a la demora y cuantía de las subvenciones públicas. Entendemos que el procedimiento actual de conceder subvenciones repercute de forma negativa en la calidad de los servicios y resulta totalmente inapropiado financiar servicios sociales anualmente, que llevan en funcionamiento diez o incluso quince años, y que en ocasiones suplen carencias a las que debía hacer frente la propia Administración. A fin de solventar esta precaria e injusta situación, he formulado recientemente una recomendación al Consejero de Bienestar Social, en este momento Consejera, para que haga uso de las fórmulas de financiación y colaboración plurianual garantizando así la calidad y la estabilidad de los servicios.

Hemos trabajado también en materia de pobreza y exclusión social. Hay que entender que el plan ha finalizado y, por lo tanto, es necesario que el Gobierno de Navarra actualice el plan de exclusión social. Es cierto que en términos comparativos la situación en Navarra puede considerarse satisfactoria, pero no debemos olvidar que en nuestra Comunidad hay más de diez mil personas que viven en condiciones de pobreza relativa. Son personas con nombres y apellidos a las que no estamos sabiendo garantizar los derechos constitucionales y, por lo tanto, a las que la Defensora del Pueblo y la institución está obligada a prestar una atención preferente.

Continuando con el análisis de las quejas por áreas, observamos que en Bienestar Social, que no han variado de manera sustancial ni en número ni en los temas objeto de la queja, las más frecuentes son sobre la insuficiencia de servicios en atención a domicilio, los problemas de adopción internacional, las condiciones de estancias en residencias de tercera edad, la insuficiencia de plazas para el ingreso en diversos tipos de centros sociales, las solicitudes de transporte asistido para acudir a los mismos, etcétera. Y, además, a todo lo ya manifestado y en relación con los colectivos más vulnerables, me limitaré a reiterar la necesidad de revisar la actual política de conciertos, como les decía anteriormente.

Voy a destacar, no por el número de quejas por materias sino por las personas que están detrás de ellas, una que me parece de importancia, que son

las pensiones de viudedad. Manifiestan su total disconformidad con la aplicación que el Gobierno de Navarra realiza en la deducción del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Permítanme que les recuerde que el incremento de pensiones mínimas fue de un 6,5 por ciento pero, como se ha reducido el complemento que aporta el Gobierno de Navarra, la percepción total se ha incrementado en tan solo tres euros, es decir, un 0,5 por ciento y considero que esta situación resulta socialmente inadmisibles y como Defensora del Pueblo me veo obligada a solicitar que formalmente se vuelva a reconsiderar esta decisión puesto que el impacto es de un colectivo muy importante de ciudadanas que viven con pensiones de 500 euros mensuales.

En el área de salud las quejas han crecido un 40 por ciento. El número de quejas, fundamentalmente, sigue creciendo en materia de salud mental, las ya comentadas, y también las derivadas de las listas de espera, tema sobre el que formulamos una recomendación al Departamento de Salud para que regule los tiempos máximos de espera en el ámbito de la consulta médica y las exploraciones ambulatorias, recomendación que hasta el momento no ha sido oída y que reitero en sede parlamentaria. Hemos recibido quejas relacionadas con la interrupción voluntaria del embarazo, la calidad de la atención médica en general, la prestación farmacéutica, la atención pediátrica, las revisiones oncológicas, los tratamientos de infertilidad, el transporte sanitario, etcétera. A lo largo del año han tenido también repercusión pública denuncias verbales que no se han concretado en quejas y que tenían que ver con las situaciones puntuales de colapso que se dan en las urgencias hospitalarias.

En materia de educación se ha duplicado el número de quejas del año anterior y esto está muy vinculado a las reiteradas quejas que se dan por la mala situación en que se encuentran las instalaciones de muchos centros y que, en nuestra opinión, no solo obedece a la insuficiencia presupuestaria sino que a veces también tiene que ver con la carencia o inadecuada determinación de los criterios de mantenimiento y remodelación de los centros. En ocasiones no se sabe si esta falta de adecuación es competencia del Gobierno de Navarra o es competencia de los ayuntamientos y ello me ha hecho necesario que al Departamento de Educación le haya recomendado que es necesario establecer protocolos o normas de mantenimiento preventivo y de amortización de instalaciones. Ya he comentado el incremento de quejas sobre educación infantil de 0-3 años y hemos asistido a un incremento notable de las quejas relacionadas con la atención a los alumnos con necesidades educativas especiales que, por primera vez, ha aumentado ostensiblemente. Por primera vez han comenza-

do a aflorar quejas relativas a problemas de convivencia, es decir, a violencia en aulas, fundamentalmente, en centros escolares, y en varias de ellas hemos actuado en una actividad de mediación por la importancia y el carácter de un proceso educativo en que se encuentran los chicos en los centros escolares.

Otro de los temas respecto de educación, y que ya hemos tratado en anteriores informes, son los criterios de acceso a los centros, la concentración de alumnos inmigrantes, la planificación educativa ante las nuevas necesidades y, en particular, las relacionadas con la implantación de las nuevas líneas del modelo D. Por último, la demora en la construcción de centros docentes en los nuevos barrios ha planteado la necesidad de decirle al departamento que hay que reconsiderar la coherencia temporal de la planificación y ejecución de los nuevos servicios públicos y que, en nuestra opinión, aconsejaría que la autorización de nuevos planes urbanísticos fuera simultánea a la aprobación de la planificación de nuevos centros y servicios necesarios. Ya soy conocedora de que esto lógicamente no es una problemática exclusiva en materia educativa sino que tiene que ver también con otros ámbitos: sanidad, transporte público, etcétera.

La materia de vivienda sigue constituyendo una de las tres principales preocupaciones de nuestra sociedad y tiene un enorme impacto en la economía familiar y en la calidad de vida, sobre todo en los más jóvenes. En esta materia son motivo de queja habitual el acceso a la información del censo de viviendas protegidas, la descalificación de VPO, las condiciones de habitabilidad de viviendas en régimen especial de alquiler, los criterios de subvención y, sobre todo, los criterios y baremos de adjudicación de las viviendas de protección pública. Se cuestionan que queden excluidas de este tipo de promociones las personas que no disponen de ingresos mínimos, cuando esta clase de vivienda está reservada, precisamente, para aquellas personas más vulnerables y con mayores dificultades, y se discute el tener que acreditar el cumplimiento mínimo de ingresos en cada uno de los últimos períodos impositivos y también respecto de la puntuación otorgada por el empadronamiento ininterrumpido en Navarra. La primera cuestión saca fuera a las personas que no llegan a unos ingresos mínimos con las dos últimas declaraciones y que ya no son susceptibles de poder ir a sorteo y, en el segundo caso, resta puntuación. Son dos situaciones diferenciadas.

Las Administraciones Públicas no deben limitarse en exclusiva a promover viviendas de protección pública nuevas y en propiedad, y sería necesario un mayor impulso en las políticas de vivienda social en alquiler incentivando la ocupa-

ción de viviendas vacías y deberían estudiarse alternativas de intervención para evitar el deterioro y favorecer la rehabilitación del parque de viviendas en los cascos antiguos, que son en las que además habitualmente viven y están ocupadas por los colectivos más desfavorecidos. A pesar de los esfuerzos realizados por la política de vivienda en nuestra Comunidad y por el propio departamento, se muestra todavía insuficiente y, además, por sí sola no contribuye a frenar la escalada de precios en el sector. Es necesario insistir en que las distintas Administraciones disponen de muchas más posibilidades de intervención pública en materia de suelo y vivienda y, ante todo, ha de evitarse que se realicen actuaciones que, lejos de resolver el problema, contribuyan a incrementar el precio del suelo. Hemos tenido una resolución de oficio que remitimos al Ayuntamiento de Pamplona con motivo, precisamente, de la subasta del suelo para la construcción de 250 viviendas que dio origen a una queja de oficio.

Las quejas relativas a medio ambiente han experimentado un notable incremento cercano al 60 por ciento. Las más numerosas tienen que ver con la necesidad y la petición de información medioambiental, las relacionadas con ruidos y con antenas de telefonía móvil. Hemos recibido también quejas sobre la cría de patos en Zúñiga, la contaminación lumínica, los niveles de ozono, los cultivos sobre variedades modificadas genéticamente, la protección de la fauna y la protección de determinados espacios naturales. Respecto de los ruidos, percibimos una ineficiente intervención de las Administraciones, sobre todo las locales, que en muchas ocasiones no saben cuáles son sus competencias y ello es por lo que les decía que nos ha llevado a realizar un informe especial y hemos pedido información al Gobierno de Navarra y a cincuenta ayuntamientos mayores de diez mil habitantes. Sobre las antenas de telefonía móvil les recuerdo que, después de casi cuatro años de la aprobación de la ley del año 2000, nos encontramos con que todavía no han sido aprobados los planes territoriales de infraestructura y por todo ello recientemente hemos realizado una recomendación de oficio en relación con esta cuestión a los distintos departamentos y a algún ayuntamiento que interviene en el tema, precisamente, por la coordinación interdepartamental por la cual se tienen que aprobar los planes territoriales de infraestructuras.

Respecto del bilingüismo, las principales recomendaciones hicieron referencia a la rotulación interior de la ampliación del Hospital García Orcoyen, a la atención al público que se viene dispensando en las dependencias centrales cualitativamente relevantes, por ejemplo, la Hacienda Tributaria de Navarra, en la que entendemos que debe ser posible garantizar el derecho de los ciu-

dadanos a ser atendidos en castellano o euskera a su elección, y analizamos asimismo la forma en que se vienen efectuando la señalización viaria en la zona mixta que, desde mi punto de vista, y no coincide con el criterio del departamento, se ignoran las disposiciones de aplicación en el caso de las localidades que cuentan con denominación oficial bilingüe y que resulta incoherente con las actuaciones que se lleva a cabo por el propio Gobierno de Navarra por la recuperación de la toponimia, razón por la que hemos recomendado en esta año 2006 al Departamento de Obras Públicas, que ha considerado que tiene otros criterios y por lo que no ha sido aceptada.

No me voy a detener en las quejas sobre urbanismo, hacienda, función pública, extranjería, que están aumentando y que tienen que ver fundamentalmente con permisos de circulación y, sobre todo, con la tramitación en la obtención de visados, sobre todo para reagrupamiento familiar, en obras públicas, interior, procedimientos judiciales, etcétera.

En otro orden de cosas, los defensores del pueblo no podemos limitarnos a actuar frente a las quejas que recibimos y también es nuestra responsabilidad fomentar y exigir que se establezcan mecanismos y sistemas que garanticen el respeto general de los derechos ciudadanos y evaluar su efectiva aplicación y cumplimiento. Más allá de las deficiencias mayores o menores que se detectan en los distintos campos y áreas, como Defensora del Pueblo mi principal preocupación se centra en trasladar a los responsables públicos la necesidad de que se adapten las instituciones y las Administraciones Públicas a las demandas y necesidades que se derivan de una sociedad democrática y verdaderamente avanzada. El ciudadano actual está mucho mejor formado e informado. No acepta modelos de Administración Pública paternalista que deciden por él sin informarle ni contestar a sus escritos, y esto sigue ocurriendo, sobre todo la no contestación a los escritos –el silencio administrativo es uno de los temas que me preocupa– y que conceden o no prestaciones sin las debidas garantías, cuando no se actúa de manera arbitraria. Por eso hay dos cuestiones que a mí me interesa resaltar, que es la necesidad de profundizar en el desarrollo de políticas activas para establecer sistemas de garantía de los derechos y para apostar de manera decidida por la transparencia pública. Respecto del primer tema, significa definir con más precisión derechos subjetivos de los ciudadanos y, por otra, establecer mecanismos para garantizar su ejercicio. Por ello es preciso aprovechar todas las oportunidades que nos brinda la normativa legal para pasar de declaraciones de derechos genéricas a compromisos concretos de prestaciones directamente exigibles, en particular

en el ámbito social, pero también en el sanitario, en el educativo, fundamentalmente.

Como ustedes recordarán, hace un año hice llegar al Presidente del Parlamento y a los portavoces de los distintos grupos parlamentarios un informe-propuesta para que, ante la posible reforma de la Lora, se tuviera en cuenta la oportunidad de hacer referencia expresa, como se ha hecho por parte de otros defensores a sus respectivos Parlamentos, a los derechos y libertades, que las instituciones forales se comprometerían a garantizar a sus ciudadanos y para complementar y profundizar las genéricas disposiciones que se contienen en nuestro texto constitucional, en particular, en lo referente a los denominados derechos sociales. Este criterio, como les decía, es compartido por todos los defensores de comunidades autónomas.

Por otro lado, puede decirse que el anteproyecto de ley de servicios sociales, que a juicio de esta defensora es una oportunidad que no debe desaprovecharse para establecer compromisos concretos de prestaciones y derechos sociales exigibles a todo el territorio, ha de permitir que se consensúe, precisamente, la financiación con los entes locales, puesto que ellos están directamente implicados en la gestión de algunas de las prestaciones que van a quedar reflejadas en esa ley. A lo largo del 2006 estamos realizando un informe sobre los sistemas de garantía de derechos en materia sanitaria a los que hacía referencia.

Por otra parte, y en lo que ya he comentado, en el otro ámbito, que es la transparencia pública y que ha de constituir cada día más uno de los pilares esenciales del trabajo de la institución, un sistema transparente no puede asentarse únicamente en una regulación legal sino que debe tratar de incorporar principios y herramientas de calidad que garanticen la transparencia. El papel de la institución es desarrollar sistemas y metodologías de auditoría externa y también impulsar que las Administraciones implanten sistemas de información y participación en la toma de decisiones, que se apliquen los códigos de buena conducta, que se desarrollen cartas de servicios y de derechos con compromisos concretos de calidad y se pongan en marcha sistemas de autoevaluación y control interno que favorezcan el libre acceso a la información pública. En esta línea, desde el año 2001 el Parlamento Europeo aprobó el Código de buena conducta europeo y encomendaba al Defensor del Pueblo Europeo, y por ende y por extensión a los distintos defensores territoriales, la evaluación en el grado de cumplimiento y el impulso de las iniciativas necesarias para que estos valores a los que yo estoy haciendo referencia sean incorporados por las Administraciones Públicas. Como se recordará, y en el ámbito y en cumplimiento de dicho mandato, ya elaboramos la Carta de los

derechos de los ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra. Hemos realizado un seguimiento específico y ya hay datos en positivo puesto que el Gobierno de Navarra, en una ley del año 2004 como en otro tipo de normativas, va reconociendo los derechos de los ciudadanos en relación con las Administraciones Públicas y, lógicamente, creo que demuestran que las Administraciones han empezado a asumir el reto y a implicarse de forma activa en una estrategia de mejora continua y de orientación al ciudadano.

En el último trimestre del 2005 acometimos en el ámbito local lo que hemos dado en llamar el plan local de derechos ciudadanos, que pretende lograr que los ayuntamientos establezcan códigos de buena conducta, cartas de servicios e iniciativas similares con compromisos públicos de calidad. El papel de la institución es fundamental y básicamente poner en marcha la rueda, asumiendo la elaboración de un informe especial que lo estamos haciendo, ya está prácticamente terminado, y en el que se va a recoger una evaluación inicial sobre la detección de áreas de mejora basado en la percepción de los ciudadanos de cada uno de sus municipios y del grado en que se respetan por parte de su ayuntamiento los principios y valores que se recogen en códigos de buena conducta y en las cartas de derechos ciudadanos y su grado de satisfacción. La participación en esta iniciativa ha sido absoluta y totalmente voluntaria porque nos ha llevado a realizar la firma de cuatro convenios, a fomalizarlos con los ayuntamientos de Tudela, Estella, Burlada y Zizur Mayor. Esta firma tuvo lugar el 21 de diciembre de 2005 y ha concluido con la realización de cuatrocientas encuestas telefónicas de cada uno de los ayuntamientos y una muestra significativa de los ciudadanos y de la realización de una encuesta a las organizaciones y asociaciones en cada uno de los municipios. Han participado en 91 asociaciones y han cumplimentado los dos cuestionarios solicitados. Disponemos de los informes preliminares e inmediatamente, como es lógico, en principio así nos comprometimos con los ayuntamientos correspondientes, vamos a hacer la evaluación correspondiente y los daremos a conocer pública y conjuntamente con ellos, y nuestra idea es que se extienda este compromiso voluntario con otros ayuntamientos.

Tienen ustedes en su mano la información económica respecto de lo que supuso el presupuesto del 2005, que fue de 810.000 euros. Que el 65 por ciento corresponde a personal. El presupuesto de gasto en nuestra institución representa 1,6 euros por habitante y es un 10 por ciento superior al de los defensores autonómicos de comunidades limítrofes como País Vasco y Aragón. Hay que tener en cuenta, y como saben, que la dimensión de la Comunidad Foral hace que la economía de escala juegue de alguna forma en contra de los costes

por habitantes, no solamente en lo que supone la institución de la Defensora sino respecto de todo el entramado institucional de Navarra. No me voy a detener más en este tema porque ya tienen la información.

Para finalizar, les digo y permítanme que haga una mínima referencia a los objetivos más importantes que tenemos previsto desarrollar a lo largo del 2006, en coherencia con las líneas estratégicas del plan trienal que ya les expuse en anteriores comparecencias y que por ello no les voy a volver a reiterar. A la hora de elaborar los objetivos del 2006 he tomado en consideración el hecho de que mi actual mandato finaliza en el mes de febrero de 2007. Este hecho me ha impulsado a reforzar todas aquellas acciones que han de contribuir a consolidar la institución y ha aconsejado establecer objetivos que se prolonguen hasta mediados del 2007 para garantizar con ellos la continuidad y la normalidad institucional. Por esta razón estamos poniendo el acento en la consolidación de todos los procedimientos y sistemas administrativos internos y en la mejora de calidad en la atención a las quejas mediante la normalización de procedimientos. Presentaremos ante esta Comisión, como ya he dicho, los informes especiales sobre accesibilidad y barreras, sobre ruidos y sobre la protección del menor y los sistemas de garantía de los derechos en materia de salud, a los que se ha unido el informe especial que sobre el nuevo centro penitenciario solicitado por este Parlamento y cuya elaboración hemos priorizado y del que recientemente hemos hecho entrega a su Presidente.

Como ya he comentado, vamos a realizar también varios informes de oficio, algunos ya los hemos finalizado, sobre el acceso al empleo de discapacitados, educación especial, el derecho de acceso a la información medioambiental, las radiaciones y telefonía móvil, el control frente a eventuales actuaciones irregulares de los agentes de la autoridad, etcétera. Y vamos a continuar realizando el seguimiento específico con otros informes sobre la concentración escolar de alumnos inmigrantes, de los derechos de los colectivos vulnerables e informes especiales previamente ya realizados. Ultimaremos la propuesta de carta de derechos del mayor y vamos a seguir impulsando iniciativas en pro de la educación en la convivencia y a favor de la transparencia pública. En las próximas semanas vamos a presentar el resultado y la evaluación del plan local de derechos correspondientes con los ayuntamientos de Tudela, Estella, Burlada y Zizur Mayor, y que trataremos de extender la experiencia a otras localidades mayores de diez mil habitantes.

La reciente aprobación por este Parlamento del reglamento de organización y funcionamiento

de la institución, y con ello cierro, no solo da cumplimiento al mandato establecido en la ley sino que forma parte del tipo de acciones necesarias para consolidar la institución y dotarla de los sistemas necesarios para ejercer cada día mejor la misión como órgano de control externo a la Administración Pública. Con esto termino. Muchas gracias por la atención y quedo a disposición de sus preguntas.

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

SR. RAPÚN LEÓN: *Gracias, señor Presidente. Buenos días a todos y damos la bienvenida a la señora Defensora del Pueblo y a su equipo asesor y diré, en nombre de mi grupo, que francamente la información que nos ha manifestado en esta sesión de su informe anual del año 2005 es en cierta medida exhaustiva y abrumadora, porque prácticamente ha hecho usted un recorrido por todas las materias que le competen. Y, en este sentido, no puedo menos que felicitarla, sinceramente, a usted y a todo el equipo que forma esa institución de la Defensora del Pueblo, porque realmente han realizado un gran trabajo, que se va viendo año tras año que es una institución que se está consolidando, como usted mismo acaba de terminar de decir y de comentar, con lo cual es bueno para toda la sociedad navarra porque, sin lugar a dudas, redundo en que los ciudadanos tengan una institución que defiende sus derechos ante todo tipo de Administraciones Públicas, entiéndase desde el propio Gobierno y sus departamentos pasando por las propias entidades locales y los ayuntamientos. En este sentido, también quiero decirle que siga en esta línea de realizar un trabajo exhaustivo, porque de alguna forma quien más beneficiado sale es el ciudadano, indudablemente. Se ve que hay objetivos que se van consiguiendo año tras año, pero efectivamente la sociedad cada vez reclama y pretende hacer valer sus derechos de manera que esta institución es lo que de alguna forma representa al ciudadano ante la Administración.*

Hay algunas cuestiones, las quejas, departamentos más polémicos en cuanto a la prestación de servicios, sanidad, educación, etcétera, pero también tengo que decir que en estos departamentos el propio Gobierno está trabajando sobre distintas materias para mejorar las atenciones, por ejemplo, de gran sensibilidad social puede ser el tema de las viudas, que creo que también se están poniendo por parte del Gobierno medidas de alguna forma especiales y que no existen en otras autonomías para paliar esa menor cuantía económica que están recibiendo, medidas que se van a poner a partir del año 2007 en funcionamiento. Hay otra que incluso ayer mismo, y hoy es actualidad política porque viene la noticia, y me refiero a

la educación 0-3 años, de forma que el Consejero ya anunció aquí ayer mismo que será a partir del curso 2007-2008 cuando se ponga en marcha, después de aprobar el decreto foral y después de que salga el real decreto a nivel nacional, etcétera, e incluso adelantándose un año a lo que obliga la propia LOE. En este sentido, creo que la Defensora del Pueblo y su institución cumple perfectamente con su misión, que es la de hacerse oír en defensa de aquellos ciudadanos que tienen algo que decir y algo de qué quejarse, y que al mismo tiempo, de alguna forma, fiscaliza lo que es la propia acción del Gobierno y de los ayuntamientos como instituciones de Administración Pública y le animamos a que siga en esta línea.

Hemos estado viendo también el informe que, como digo, es exhaustivo, amplio, lo cual también es de agradecer, porque de alguna forma constata que en Navarra tenemos deficiencias, pero lógicamente son superables y esto demuestra que también hay éxitos y que también hay organismos públicos que funcionan. Y hemos visto los objetivos para el año 2006 y queremos en este sentido animarle a que siga desarrollando esta labor, este trabajo de forma y manera que, como usted misma ha reconocido y nosotros también reconocemos, la institución del Defensor o Defensora del Pueblo, en este caso, es una institución ya consolidada que va en beneficio del propio ciudadano navarro que, en definitiva, es lo que nos interesa tanto a los que están gobernando en las Administraciones como a los que son gobernados. Gracias.

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

SRA. IRIBARREN RIBAS: *Gracias, señor Presidente. En primer lugar, agradecemos desde luego a la Defensora del Pueblo y a su equipo el que haya comparecido ante esta Cámara con este informe del año 2005 y le decimos, como ya ha manifestado también el señor Rapún, que no nos queda ninguna duda de que esta institución, que en principio incluso fue cuestionada por algunos, no solo era necesaria sino que está haciendo una labor importantísima en esta Comunidad.*

Desde luego, leyendo el informe que usted ha presentado, de alguna manera confirma la percepción que se tiene desde el Partido Socialista de Navarra de que, independientemente de que Navarra sea una Comunidad Foral con un grado de desarrollo importante en comparación con otras comunidades y que evidentemente yo creo que nunca se ha negado por nadie, desde luego hay cosas en esta Comunidad que no funcionan o que deberían funcionar mejor de lo que están funcionando teniendo en cuenta el grado de desarrollo de la Comunidad en la que nos encontramos. Y esta percepción que creemos que se plantea desde

la propia institución de la Defensora del Pueblo es una percepción que también tiene el Partido Socialista de Navarra y que nos ha llevado desde la oposición, lugar en el que en este momento nos encontramos, a plantear mociones e iniciativas parlamentarias en los ámbitos en el que usted ha denunciado de manera prioritaria y, desde luego, que coinciden fundamentalmente con las quejas de los ciudadanos. Creemos que no es baladí que la mayoría de las quejas que se producen en la Comunidad sea en materias de salud, educación, medio ambiente y vivienda, porque así hemos venido denunciando desde este partido la existencia de deficiencias y una falta de apoyo de las políticas sociales por parte del Gobierno de UPN.

Hemos de decir que por parte del Gobierno y del partido que lo sustenta en este Parlamento, cuando se han planteado estas deficiencias o estas denuncias por parte del Partido Socialista de Navarra, se nos ha manifestado que son prácticamente invenciones y que Navarra va muy bien. Nos gusta y creemos interesante que sea una institución como la de la Defensora del Pueblo la que manifieste, con datos objetivos, serios y rigurosos, que existen deficiencias que hay que solucionar. Creemos que de esta manera el Gobierno y el partido que sustenta al Gobierno pondrá más hincapié en desarrollar estos aspectos que permitan que los ciudadanos de Navarra y, desde luego, los ciudadanos con unas posibilidades más mermadas en la vida cotidiana tengan mayores accesos a la salud, a la educación, a la vivienda en condiciones dignas y de igualdad con el resto de los ciudadanos, y por eso creemos que es fundamental el papel que usted y todo su equipo está desarrollando.

Creemos, por tanto, que el tema de las quejas es muy importante porque, además, a los ciudadanos les da una tranquilidad pensar que hay una institución independiente que, de alguna manera, puede reconocer lo que muchas veces para ellos es impotencia ante la propia Administración. Pero, por otro lado, también creemos que es muy importante la labor que ustedes están haciendo, y que usted en especial está haciendo, sobre propuestas para incidir en la labor política y legislativa de esta Comunidad. Creemos que los informes que ha hecho sobre la infancia son unos informes objetivos que demuestran las carencias y que parece ser que, además, viniendo de la Defensora del Pueblo, el Gobierno va a intentar mejorarlo. Nosotros, desde luego, y desde aquí ya planteamos que hemos hecho muchas mociones y que estamos trabajando por que el tema de 0-3 años sea un tema prioritario, y así lo hemos planteado a lo largo de esta legislatura, porque creemos que, además de proteger los derechos de la infancia, también genera una importante labor en la conciliación de la vida laboral y familiar y, por tanto, en el desarrollo de las mujeres, en lo que también ustedes

han estado trabajando. Creemos que es básico, como usted bien ha dicho, el tema de la mujer y el informe que ha hecho el juzgado de la violencia que finalmente se va a implantar en esta Comunidad. Entendemos que el plan gerontológico que ustedes plantean es básico y esperamos que el Gobierno y UPN lo impulse, porque ya debería estar planteado y creemos que la política de mayores también tiene muchas carencias. Nos parece igual, y coincidimos con el informe que ustedes han hecho sobre los enfermos mentales, que es uno de los grandes abandonados en esta Comunidad en materia sanitaria. Por lo tanto, creemos que la labor que ustedes hacen es muy importante, no solo porque recogen las quejas, que ya digo que es muy importante para los ciudadanos que se sienten muchas veces impotentes, sino por esta labor de propuestas, de estudio de cuál es la situación y por esta labor desde un ámbito independiente que, de alguna manera, da más credibilidad al Gobierno y que, a lo mejor, le anima a llevar a cabo esas políticas que, desde luego, desde el Partido Socialista de Navarra se han intentado potenciar, se está trabajando todo el día en ellas, pero se nos responde que vivimos en una sociedad que prácticamente es inmejorable porque así lo manifiestan los números y los informes de La Caixa todos los años. Es evidente que no es así, que hay cosas que mejorar, que aquí debemos estar todos para mejorarlas y que, desde luego, no me cabe ninguna de que los ciudadanos de Navarra, con los informes que están haciendo y con el apoyo del Partido Socialista, van a poder vivir a la larga en una sociedad más justa y en la que se defiendan los derechos de las minorías, y que todos ellos puedan vivir en una situación de igualdad y, desde luego, en la Navarra que se merecen en el siglo XXI, en la que hay unas carencias que son inexplicables teniendo en cuenta el grado económico y de desarrollo que tiene esta Comunidad.

Por ello, francamente le felicitamos, le animamos a que sigan trabajando en esta dirección y, desde luego, no le quepa ninguna duda de que las propuestas que desde su institución vienen a este Parlamento o da en general a toda la sociedad van a ser estudiadas con mucho rigor por este grupo parlamentario y esperemos que en breve, y cuando tengamos responsabilidades de Gobierno, las podamos llevar a cabo para conseguir, en definitiva, una Navarra mejor que no me cabe ninguna duda que desde su institución está esperando. Muchas gracias.

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. Ayesa Dianda): Gracias, señora Iribarren. Señor Nuin, su turno.

SR. NUIN MORENO: Muchas gracias, señor Presidente. Primero haré una valoración que le merece a este grupo, a Izquierda Unida de Nava-

rra, el trabajo que está desarrollando la Defensora del Pueblo, la institución del Defensor del Pueblo en Navarra, y luego también, porque yo creo que procede en estas comparencias, extraer o hacer algunas valoraciones o conclusiones de este grupo parlamentario en el ámbito político que nosotros extraemos de las quejas que presentan los ciudadanos y de dónde se sitúan y qué volumen o dimensión tienen en cuanto al trabajo de la Defensora del Pueblo.

Nuestra valoración, como la del resto de grupos que han intervenido, es positiva. Creemos que los números están ahí y ese índice que daba la Defensora en su exposición, en el sentido de que las quejas en Navarra tienen un índice, en relación con la población, en torno a un 20 por ciento superior a las que se presentan en otras instituciones del Defensor del Pueblo, pues significa que esta institución es útil, que es utilizada por los navarros, que los navarros acuden a ella a presentar quejas de una manera importante y, por lo tanto, sirve y es útil a las demandas y a las quejas que tengan que presentar en relación con el funcionamiento de las Administraciones Públicas en Navarra.

Y dicho esto, nosotros creemos que los datos, los números, las quejas que se presentan y que refleja la memoria de este año 2005 también son bastante indicativas y se puede extraer una serie de conclusiones importantes de ellas. ¿Indicativas de qué? Pues indicativas de dónde están, en una medida muy importante, los problemas reales de los ciudadanos de Navarra, de qué se quejan los ciudadanos de Navarra y, sobre todo, en qué materias se quejan cada vez más. Yo creo que aquí los datos de esta memoria para nosotros son muy indicativos y muy claros, porque el número de quejas entre el año 2004 y 2005 se ha mantenido prácticamente estable, 416 quejas en el año 2004, 415 en el año 2005, y, sin embargo, en algunas materias el incremento de quejas ha sido espectacular. ¿En qué materias? Pues en algunas de ellas que son servicios públicos fundamentales y políticas sociales esenciales. En educación se ha incrementado el número de quejas en un 83 por ciento; en medio ambiente en un 57 por ciento; en sanidad en un 40 por ciento; en otras también muy importantes, como vivienda, se ha mantenido un nivel muy importante de quejas. Por lo tanto, parece que esto es muy llamativo. El número total de quejas se mantiene estable y en estas áreas tan importantes el crecimiento es espectacular. Y da la casualidad, y esto nos preocupa casi más o tanto como lo anterior, que precisamente en buena parte de estas áreas, educación, medio ambiente y sanidad, la Defensora ha dicho que ha tenido que hacer una advertencia por su actitud entorpecedora a los Departamentos de Educación, de Salud y de Medio Ambiente, porque en algunos expedien-

tes, en algunas quejas no se responde hasta por tres o más veces; áreas en las que el número de quejas es muy importante en relación con el total, educación, medio ambiente, sanidad, áreas en las que el incremento de quejas en relación con el 2004 es espectacular; y áreas en las que ha habido que hacer una advertencia de actitud entorpecedora. Es que nos parece muy grave y es muy ilustrativo y muy indicativo dónde están los problemas de los ciudadanos y que la actitud de la Administración, del Gobierno de Navarra en estas áreas, al parecer, no es todo lo positiva y de toda la colaboración que cabría destacar.

Por lo tanto, en fin, nosotros sí que extraemos conclusiones claras de la memoria del trabajo de la institución de la Defensora del Pueblo del año 2005, conclusiones claras en el sentido de dónde están los problemas fundamentales de los ciudadanos y que el incremento de estas quejas está denotando que la Administración está fallando a la hora de resolver estos problemas. Podemos decir que Navarra tiene unos índices de desarrollo mejores que los de otras comunidades autónomas y es un debate en el que nos podemos regodear y nos podemos mirar al ombligo todo el día, pero lo cierto es que aquí algo está fallando cuando las quejas aumentan de una manera tan importante en estas áreas. Y lo que está fallando, a nuestro juicio, es que para nosotros el Gobierno de Navarra, que es la Administración que más competencias y más recursos tiene para hacer frente a estas demandas y a estas políticas, educación, sanidad, medio ambiente, etcétera, no está dando la prioridad que deben tener estas políticas en el conjunto de la dedicación y destino de sus recursos, de sus capacidades y de sus posibilidades de actuación. Por tanto, esta es la conclusión que nosotros sacamos.

Nos parece, por lo tanto, que la memoria de este año 2005 es muy indicativa, muy ilustrativa, muy importante, muy interesante, muy clara y esclarecedora a la vez y, por lo tanto, nosotros la vamos a tener en cuenta. Y nos parece que todas las Administraciones, no solo este Parlamento y los grupos parlamentarios que formamos parte de él, sino todas las Administraciones, empezando por el Gobierno de Navarra, lo deberían hacer así. Esto es lo que nosotros desde luego vamos a pedir y vamos a solicitar, porque aquí yo creo que el Gobierno de Navarra y las Administraciones de la Comunidad Foral de Navarra pueden encontrar buenas pistas de por dónde tienen que orientar de una manera más clara y decidida sus políticas y sus recursos y, por lo tanto, quiero decir esto, que nosotros entendemos desde Izquierda Unida de Navarra que también procede hacer este tipo de conclusiones o valoraciones en estas comparencias. Y, sin más, insistimos en la valoración positiva del trabajo que nos merece la institución del Defensor del Pueblo en Navarra y lo importante y

lo útil que a nuestro juicio está siendo, según demuestran las cifras y los números, para atender las quejas y las demandas de los ciudadanos. Nada más y gracias.

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

SR. ALLI ARANGUREN: *Buenos días. Gracias, señor Presidente. En primer lugar, agradecemos a la Defensora, al secretario y al asesor técnico su presencia, y quiero felicitarles por el informe, porque refleja el trabajo realizado en un momento, no hace muchos días, en que se ponía de relieve el gran costo que tiene la institución para la Comunidad Foral, sin duda para transmitir a la sociedad una idea de que solo los criterios economicistas son los susceptibles de ponderar la eficacia y la eficiencia de una institución de esta naturaleza. En modo alguno podemos compartir esa opinión de que instituciones como la Defensora del Pueblo o como gran parte de las instituciones existentes en una sociedad democrática se puedan valorar con criterios estrictamente económicos. Es evidente que la rentabilidad en factores económicos mensurables tipo empresa que pudieran tener las más altas instituciones del Estado, desde la Corona hasta las Cortes o el Poder Judicial, no resistiría el análisis de un puro economicista aplicando criterios de rentabilidad empresarial, de productividad, de productos en mercado y de otra serie de factores. Por tanto, todos debemos ser conscientes de que esto no puede ser un referente y que, evidentemente, como decía muy bien la señora Defensora en la parte final de su exposición, el costo se traduce no solo en eficiencia sino en el servicio que se da a una sociedad y, evidentemente, en una sociedad como la navarra, con una población limitada, los costos, la repercusión de cualquier institución, incluso del Parlamento de Navarra, pueden ser superiores a los de otra Comunidad que tenga una mayor población, a pesar de la no profesionalización del Parlamento de Navarra. Creo que eso hay que desecharlo y que todos los grupos deberíamos ser conscientes de que, cuando se utilizan esos parámetros, se hace desde una idea de desprestigiar a las instituciones. Quiero dejarlo muy claro porque nosotros desde el primer momento apoyamos, como lo sabe muy bien la señora Defensora, la creación de la institución. Incluso en momentos en que no tuvo mayoría suficiente en el Parlamento de Navarra hemos venido apoyando la institución y entendemos que sigue siendo un instrumento muy eficaz para garantizar derechos de los ciudadanos y para poner de relieve aspectos de la gestión pública que son susceptibles de queja por parte de los ciudadanos, sean más o menos fundadas, que me da igual, porque en muchas de ellas, evidentemente, como se desprende al final del informe, su funda-*

mento a veces deja mucho que desear, incluso existe el riesgo de convertir la institución en una especie de instancia suprajurisdiccional, cuando no se resuelven los problemas como las partes quieren en un conflicto pues queda la institución de la Defensora del Pueblo como si fuese una especie de superior tribunal de casación respecto a los fallos jurisdiccionales.

Pero creo que el que se valoren, que se vea por dónde van las demandas hace un gran servicio a la propia gestión pública, a que esta sea más eficaz y se acerque mucho más a la realidad y supere rutinas o, simplemente, tratamientos que en muchos casos son puramente burocráticos y sin tener ese concepto de una Administración garante de los derechos de los ciudadanos y servicial de los ciudadanos que es, en definitiva, el concepto que refleja la Constitución.

Y no podemos olvidar que a veces la Administración se ve como el poder burocrático y, entonces, a partir de ahí es comprensible, aunque no justificado, que tenga determinados comportamientos como no dar la información adecuada, etcétera, que obedecen a una cultura burocrática, de poder burocrático que no de administración servicial, y desde ahí apoyamos la acción, agradecemos y le felicitamos por el informe que, además, año a año, como la institución se va consolidando, creo que mejora ostensiblemente el contenido material, es decir, en el fondo y también en lo formal, que siempre es de agradecer. Le estimulamos a que siga desempeñando la labor que esta Cámara le encomendó, porque creo que está haciendo un buen servicio a la sociedad, aunque, evidentemente, haya algunos gestores públicos a los que no les termina de convencer o de gustar todo aquello que no coincida con su apreciación de su hacer; pero, evidentemente, si no se practica la autocritica, esto contribuye a hacer crítica constructiva, porque es una crítica institucional. En definitiva, las instituciones debemos tener ese sentido de responsabilidad de cara a la ciudadanía y le agradecemos, una vez más, su labor a lo largo de este tiempo. Muchas gracias.

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. Ayesa Dianda): *Gracias, señor Alli. Señora Defensora del Pueblo.*

SRA. DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sra. Aranda Lasheras): *Simplemente voy a terminar. Agradezco a todos los grupos políticos la consideración del trabajo. No hay ninguna pregunta aclaratoria. Por lo tanto, en ese sentido simplemente agradezco los distintos posicionamientos de los grupos. Para esta Defensora son todos muy respetables y si les digo que agradezco, no solamente en mi nombre sino en el de mi equipo, porque siendo un equipo pequeño trabaja duro*

y yo creo que para ellos es importante la línea de respaldo de los distintos grupos parlamentarios.

Y simplemente quisiera hacer una precisión a lo que ha comentado el señor Nuin, sobre todo porque, lo que yo he dicho respecto de los departamentos más entorpecedores o no, ya he aclarado en qué y con qué expedientes son entorpecedores, porque nos podemos encontrar, y es de justicia que esta Defensora lo aclare y lo manifieste, que en otros expedientes del Departamento de Educación y del de Ordenación del Territorio, Vivienda y Medio Ambiente la calidad de los informes que nos presentan, aunque no estén de acuerdo con la

Defensora, es altamente positiva e inclusive yo creo que en ese sentido está resaltado dentro de las páginas del informe anual y me parece que es de justicia hacerlo relevante. ¿De acuerdo? Muchas gracias.

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. Ayesa Dianda): *Gracias, señora Aranda. Le damos las gracias por su presencia a usted y a sus acompañantes en esta sesión. Señorías, buenos días, se levanta la sesión.*

(SE LEVANTA LA SESIÓN A LAS 11 HORAS Y 20 MINUTOS.)

PRECIO DE LA SUSCRIPCIÓN BOLETÍN OFICIAL Y DIARIO DE SESIONES	REDACCIÓN Y ADMINISTRACIÓN PARLAMENTO DE NAVARRA
Un año 43,95 euros	«Boletín Oficial del Parlamento de Navarra»
Precio del ejemplar Boletín Oficial..... 1,15 »	Navas de Tolosa, 1
Precio del ejemplar Diario de Sesiones..... 1,30 »	31002 PAMPLONA