



DIARIO DE SESIONES  
DEL  
**PARLAMENTO DE NAVARRA**

---

VII Legislatura

Pamplona, 7 de noviembre de 2007

NÚM. 2

---

**COMISIÓN DE RÉGIMEN FORAL**

PRESIDENCIA DEL ILMO. SR. D. ROMÁN FELONES MORRÁS

**SESIÓN CELEBRADA EL DÍA 7 DE NOVIEMBRE DE 2007**

**ORDEN DEL DÍA**

- Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa para presentar los objetivos generales de la Institución.
  - Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa para explicar el Informe Anual de esa Institución correspondiente al 2006.
-

## S U M A R I O

Comienza la sesión a las 10 horas y 8 minutos.

### **Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa para presentar los objetivos generales de la Institución (Pág. 2).**

Para exponer el asunto objeto de la comparecencia toma la palabra el Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa, señor Enériz Olaechea (Pág. 2).

En un turno de intervenciones de los grupos parlamentarios toman la palabra los señores Eza Goyeneche (G.P. Unión del Pueblo Navarro) y Ramirez Erro (G.P. Nafarroa Bai), la señora Acedo Suberbiola (G.P. Socialistas del Parlamento de Navarra) y el señor Erro Armendáriz

(A.P.F. Izquierda Unida de Navarra-Nafarroako Ezker Batua), a quienes responde, conjuntamente, el Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa (Pág. 10).

### **Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa para explicar el Informe Anual de esa Institución correspondiente al 2006 (Pág. 18).**

Para exponer el asunto objeto de la comparecencia toma la palabra el Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa (Pág. 19).

En un turno de intervenciones de los grupos parlamentarios toman la palabra los señores Eza Goyeneche y Ramirez Erro y la señora Acedo Suberbiola, a quienes responde, conjuntamente, el Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa (Pág. 25).

Se levanta la sesión a las 12 horas y 44 minutos.

(COMIENZA LA SESIÓN A LAS 10 HORAS Y 8 MINUTOS.)

### **Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa para presentar los objetivos generales de la Institución.**

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Muy buenos días, señoras y señores Parlamentarios. Comenzamos esta sesión de la Comisión de Régimen Foral y, tras la presencia hace escasos días del Presidente del Gobierno de Navarra, tenemos ocasión de tener con nosotros en este caso a don Francisco Javier Enériz, Defensor del Pueblo, institución nacida de este propio Parlamento y, por lo tanto, institución especialmente querida para todos los que componemos la Comisión de Régimen Foral.*

*Comenzamos, por lo tanto, después de dar la bienvenida tanto al señor Enériz como a don Juan Luis Beltrán y doña Pilar Álvarez, asesores de la institución, con el primer punto del orden del día: Comparecencia del Defensor del Pueblo para presentar los objetivos generales de la institución. Tiene la palabra el señor Enériz.*

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA-NAFARROAKO ARARTEKOA (Sr. Enériz Olaechea): *Buenos días. Muchas gracias, señor Presidente. Señorías, egun on. Eskerrik asko, Lehendari jauna, jaun-andreok. Tengo el honor de comparecer ante sus señorías, a petición propia,*

*para darles cuenta de los que considero los principales objetivos de la institución, tanto a corto como a medio y largo plazo. Les he facilitado documentación referida a la institución y en ella aparece también este punto de los objetivos generales.*

*Me hubiera gustado haber comparecido con anterioridad a esta fecha, pero tanto la coincidencia de la toma de posesión de quien les habla con la disolución de la Cámara a finales de marzo de este año, como el periodo discurrido para la constitución del nuevo Parlamento de Navarra y de esta Comisión impidieron llevarlo a cabo.*

*Comparezco, pues, gustoso, consciente, como lo establece la Ley Foral reguladora de la institución, tanto de la condición de Alto Comisionado del Parlamento de Navarra para la supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas en materia de derechos que reconoce el ordenamiento jurídico, como de la necesaria relación que esta institución tiene con el Parlamento de Navarra a través de sus distintos órganos, pero especialmente con esta Comisión de Régimen Foral, a la que da cuenta, con carácter general, de su actividad.*

*Me voy a referir a los que considero, a fecha de hoy, que pueden ser los objetivos principales de la institución, sin perjuicio de ir completando o complementando dichos objetivos conforme las circunstancias de cada momento lo vayan aconsejando y siempre dando cuenta de ello a la Comisión de Régimen Foral.*

*Se trata de objetivos generales que pretenden ser en la medida de lo posible lo más concretos posible, puesto que considero que principios generales como autonomía, imparcialidad, objetividad, ecuanimidad, sujeción al derecho, etcétera, están insertos tanto en la Ley Foral del Defensor del Pueblo como en la actividad de la propia institución o incluso en el titular de la misma. Entro, por tanto, sin más dilación en tales objetivos, que pueden ustedes consultar en la documentación facilitada.*

*Sobre la actividad en general, el primer objetivo propuesto y ya logrado, pero que era ineludible, consistió en asegurar que el traspaso de la titularidad de la institución en marzo de 2007 afectara lo menos posible el funcionamiento de esta. En este punto, tengo que agradecer sinceramente a mi predecesora, María Jesús Aranda Lasheras, y a su equipo, su profesionalidad, atención y buen hacer, así como su trabajo durante los seis años que estuvo al frente de la institución, el cariño y atención que me profesó durante todo el traspaso, que han permitido constituir y consolidar la institución, realizar un traspaso que en su momento ya tuve ocasión de calificar de ejemplar y facilitar, desde luego, el trabajo del nuevo titular.*

*La institución se ha revelado en estos seis años como un medio útil para cubrir varias áreas de actividad al servicio de los ciudadanos. La primera, como dice su propia ley, que es la función primordial, para atender las quejas de los ciudadanos ante posibles abusos o negligencias de las Administraciones Públicas de Navarra, tanto de la Local como de la foral o la institucional, en cualquiera que sea su forma de personificación, sus manifestaciones orgánicas, pública o privada, etcétera.*

*La segunda función es hacer llegar al Parlamento, al Gobierno de Navarra y a las Administraciones Públicas, bien mediante informes especiales, bien de forma más abreviada, a través de recomendaciones, sugerencias, propuestas, ideas de cómo mejorar el ejercicio de los derechos de las personas o la prestación de los servicios públicos con mayor incidencia en la población, especialmente aquellos destinatarios en los que más riesgo de desprotección puede haber, como son los menores de edad, las personas mayores, los discapacitados, los enfermos, etcétera.*

*Una tercera función, yo creo que cada vez más creciente y, desde luego, muy importante y que prácticamente todos los Defensores del Pueblo estamos potenciándola porque vemos que está creando una buena función social, es la de atender las consultas de los ciudadanos sobre el ejercicio de sus derechos. Nos hemos encontrado con que la gran mayoría de los ciudadanos intuyen, saben que tienen sus derechos pero no saben a qué institución tienen que dirigirse en cada momento con-*

*creto. De ahí que la Oficina de Información del Defensor del Pueblo esté siendo uno de los varios centros, pero, desde luego, va in crescendo, para aconsejar a estos ciudadanos hacia dónde encaminar sus pasos cuando quieren formular reclamaciones, acciones administrativas, acciones judiciales que no son estrictamente competencia nuestra, pueden ser bien del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales o de otros órganos incluso de Navarra, la Junta Arbitral de Consumo, las juntas electorales en el caso de elecciones, los juzgados, los tribunales en el caso de relaciones privadas, e incluso para aclararles dudas o incorrectas apreciaciones sobre sus derechos ante actuaciones administrativas. Como digo, esta es una función que va creciendo y que prácticamente en estos momentos sería numéricamente la mayor que realiza la institución.*

*Y la última función, en menor grado, no depende tanto de nosotros, sino que estamos al servicio de ella, es la función del Defensor del Pueblo como institución de autoridad en la emisión de informes en las áreas de su competencia a solicitud del Parlamento de Navarra y de las Administraciones Públicas de Navarra.*

*Estas son las cuatro funciones que venimos realizando.*

*Podría añadirse una quinta área, una quinta función, a la que mi predecesora dedicó también la institución, cual es convertir el Defensor del Pueblo en una entidad de evaluación de la calidad de los servicios públicos fundamentalmente de aquellas entidades locales con las que celebró los oportunos convenios de colaboración, que es lo que llamaban los pactos locales por los derechos de los ciudadanos.*

*Sin embargo, creo que es necesaria una reflexión sobre este papel adicional de la institución que no lo desarrollan otras instituciones análogas. La aprobación de la Ley Foral de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios Públicos, la creación de una Comisión para la Evaluación de las mismas y el fomento de los métodos de autoevaluación de la calidad de esos servicios públicos o la existencia, en el Estado, de la Agencia para la Evaluación de la Calidad, me han llevado al convencimiento de que es mejor depositar los esfuerzos de evaluación en estos organismos creados por esta ley foral o por la estatal y reconducir esa actividad de la institución a las cuatro primeras principales áreas que he citado, de tal manera que se puedan liberar los recursos humanos, materiales o económicos, que son los que son, para el desarrollo de estas actividades y no centrarlos o dedicarlos a una actividad añadida que la Ley Foral del Defensor del Pueblo no contempla o, al menos, no lo hace expresamen-*

*te y que, como he dicho, no está en otras instituciones análogas.*

*El momento de la constitución de los nuevos municipios y del Gobierno tras las elecciones, así como el relevo en la institución, me han parecido adecuados para concluir en este punto la etapa anterior, sin perjuicio de hacer un seguimiento de la aplicación de la mencionada Ley Foral de Evaluación o de recomendar a las Administraciones Públicas de Navarra, cuando sea preciso, un mayor uso de las técnicas de evaluación de las políticas públicas. Señalo este punto porque es una diferencia respecto a la etapa anterior.*

*Ya centrados en el ámbito de las quejas, cuya atención es la esencia de la institución, el objetivo perseguido desde la toma de posesión ha consistido en agilizar lo máximo posible su resolución. Entre el 22 de marzo, fecha de la toma de posesión, y el 30 de octubre, momento en que se cerró a efectos de este informe una primera evaluación, se habían cerrado, se habían concluido trescientas treinta y una quejas, lo que supone un incremento del 52 por ciento respecto del mismo periodo del año anterior. Las cifras no significan nada, me gustaría aclararlo. No hay ningún ánimo de decir cuánto trabajan ustedes, qué bien lo hacen o qué mal lo hacían... No, nada de esto. Las cifras son absolutamente las que salen en este sentido. Ha habido un incremento, por lo tanto, en el cierre de quejas del 52 por ciento y en ese mismo periodo han entrado doscientas sesenta y tres quejas, en comparación con las doscientas ochenta y una del mismo periodo anterior; un 6 por ciento menos. El número de quejas pendientes en este momento es de ciento veintidós. Cuando decimos pendientes es que están abiertas, que todavía están tramitándose esperando informes de las Administraciones o bien que todavía no los hemos solicitado, etcétera.*

*Un objetivo inmediato ha consistido en hacer del Defensor del Pueblo una institución más ágil, simplificar la tramitación de las quejas, sin que ello signifique, obviamente, merma de las garantías de los ciudadanos ni haya el más mínimo deterioro de la calidad o el rigor del criterio aplicado para su resolución. Para que la institución goce de prestigio entre los ciudadanos –así nos lo dicen las encuestas– debe ser ágil, debe ser justa y debe ser eficaz. Con la finalidad de que sea más eficaz, se han adoptado dos medidas, que destaco, además de otras medidas internas.*

*Una de ellas es la de inadmitir a limine, es decir, en la entrada, en el portal, aquellas quejas que desde un inicio se observa que carecen de fundamento o en las que no se aprecia irregularidad administrativa con lesión de un derecho, posibilidad que admite la ley foral, y lo hemos hecho con una doble finalidad: no mantener innecesariamente en el ciudadano expectativas de que su queja va*

*a prosperar o va a llegar cuando se observa desde un principio que no hay posibilidad de que lo haga y no sobrecargar la actividad de la institución ni tampoco la de la Administración supervisada con este tipo de quejas que podemos llamar infundadas. Esto ha dado lugar a un aumento de la cifra de inadmisiones por no existir irregularidad apreciable que hoy se sitúa en un 23,3 por ciento de las quejas que se presentan. El número total de inadmisiones por todas las causas, bien porque sean asuntos privados, bien porque sean del Defensor del Pueblo del Estado, bien por las causas que sean, ronda el 43 por ciento. Es una cifra alta en estos momentos, también lo indico.*

*También hemos reducido el número de veces que se solicita el informe inicial a las Administraciones Públicas. Si además de la petición primera se añadían hasta tres peticiones más lo único que lográbamos era alargar la investigación de un modo innecesario en perjuicio del ciudadano que presentaba la queja, y la experiencia nos demostraba que no por más insistir obteníamos una respuesta más pronta de la Administración. Ahora lo que hacemos es realizar la petición del informe inicial, tal y como prevé la ley, dar a la Administración un plazo un poco más amplio que el establece la ley, reiterar la petición y, ante el incumplimiento de las dos peticiones, y sin perjuicio de hacer gestiones oficiosas, como llamar por teléfono reiteradamente, si no se obtiene el informe, entramos a resolver el fondo del asunto a partir de los hechos que constan a la institución y de dar una presunción de veracidad a los hechos que nos ha expresado en la queja la persona que los formula, esto en cuanto el órgano administrativo incumplidor no ha querido demostrar lo contrario. Puedo decir que esto ha reducido sustancialmente el número de no respuestas de la Administración. La Administración, cuando ve el segundo requerimiento en el que se le avisa de que si no se resolverá con los datos que hay, prefiere contestar, no quiere dejar en esa presunción de veracidad todos los hechos.*

*En esta línea de simplificar y agilizar la tramitación de las quejas, se potenció la utilización de Internet, tratando de eliminar pasos innecesarios y de hacer más accesible, ágil y cómoda su presentación. Así, si el año 2006 se presentaron por Internet un 8 por ciento del total de las quejas, en el año 2007 el porcentaje ha aumentado al 24 por ciento, es decir, se ha triplicado, siendo de prever que todavía crezca más en los próximos años conforme aumente el uso de las tecnologías, actualmente está en alrededor del 40 por ciento de los hogares la presencia de Internet, y ese es un poco el objetivo o el ideal que nos planteamos, que al menos el 40 por ciento de las quejas se presenten por esta vía. Sí que puedo afirmar que el número de quejas que se presentan por Internet ya es*

mayor que el número de quejas que se presentan por correo tradicional, el 24 por ciento es por Internet, el 20 por ciento es correo ordinario, correo que manda uno desde otro sitio.

La mitad de las quejas se presentan presencialmente, va la persona con su documentación, o comparece en la oficina y le ayudamos a redactar. Este es el sistema que más se utiliza, realmente quienes redactan las quejas son los asesores y la oficina de información.

Otro objetivo es que la institución, como hemos dicho, sea más justa. ¿En qué sentido? En lo que hemos dado en llamar la “juridificación” –esta palabra no existe, la hemos inventado– de las quejas, esto es, dar un tratamiento jurídico a las quejas que tienen un mayor contenido sustantivo. Ya saben ustedes que la ley foral deja al criterio del Defensor del Pueblo el pronunciamiento sobre el contenido sustantivo de las quejas. Nos preguntábamos cuál era ese criterio, ¿el sentido común?, ¿el sentido vulgar de la calle?, no sé de qué forma expresarlo. Para nosotros es el criterio jurídico, no solo por la profesión del titular y del equipo, que es una profesión jurídica, sino porque creemos que eso es lo que emana al fin y al cabo de la ley, es decir, los derechos los crea la ley, su ejercicio se mide por la ley y lo que hacemos es comparar la queja con lo que dice la ley a la hora de regular un derecho y su ejercicio. Por lo tanto, le damos un tratamiento fundamentalmente jurídico. Resolvemos las pretensiones de los ciudadanos en sus quejas con criterios legales que consideramos claros y mantenidos, en línea con lo que dice la jurisprudencia del Tribunal Constitucional, del Tribunal Supremo y del Tribunal Europeo de los Derechos Humanos, y, por lo tanto, tratamos de excluir cualquier criterio que resulte dudoso o criticable por su subjetividad. Creemos que así se aumenta el rigor en el examen de las quejas y las resoluciones terminan cargándose de la necesaria autoridad moral y jurídica con la que se diseñó la figura del Ombudsman en sus comienzos.

El siguiente objetivo es hacer una institución más eficiente, ¿en qué sentido?, en el de aumentar el porcentaje de las resoluciones aceptadas por la Administración. Uno de los problemas con que se encuentran todos los Defensores del Pueblo es el de que sus resoluciones se acepten por la Administración. No son vinculantes, son recomendaciones, son sugerencias, son propuestas, no es un órgano judicial. Tampoco sus resoluciones pueden tener carácter ejecutivo porque el suyo es un procedimiento informal, abreviado, pide la información de la Administración, supervisa la actividad y se pronuncia, en ese sentido sus resoluciones legalmente carecen de esa eficacia jurídica. Pero cuando observamos que se ha podido lesionar el derecho de un ciudadano amparado por el ordenamiento,

en ese caso sí que pedimos a la Administración que haga un esfuerzo añadido para que esas recomendaciones, esas sugerencias que hacemos se acepten y se cumplan. En este momento –este es un porcentaje alto en relación con otras instituciones similares– el porcentaje de recomendaciones y sugerencias aceptadas está en el 75 por ciento, es decir, de cada cuatro quejas en las que apreciamos la vulneración de un derecho se aceptan tres, todavía nos queda un 25 por ciento, pero esto da prueba del acierto y de la aceptación de las decisiones y de la mayor colaboración por las Administraciones supervisadas.

Para hacer más eficiente o más eficaz la institución otra medida que estamos a punto de realizar –yo he esperado a dar cuenta a la Comisión de Régimen Foral– es la aprobación de una Carta de Servicios del Defensor del Pueblo de Navarra en la que se dé información a los ciudadanos de los servicios que presta la institución en sus relaciones con ellos, los compromisos de tiempo, de respuesta, de notificaciones a los que nos comprometemos con ellos. De una manera unilateral nos comprometemos a cumplir esos plazos, a fijar indicadores que nos permitan valorar la calidad de esos servicios y grosso modo su eficiencia y su eficacia. Como decía, la aprobación de la Carta se ha pospuesto hasta el momento de dar en este acto la necesaria información al Parlamento de Navarra sobre la voluntad de llevarla a cabo. Tienen en la carpeta un ejemplar de dicho documento para su información.

Sobre la comunicación y conocimiento de la institución, con motivo de la toma de posesión del cargo, en aquellas ocasiones en las que me tocaba comparecer ante los medios de comunicación, una de las cuestiones que me trasladaban era que la institución igual no era suficientemente conocida. Había, por lo tanto, ese riesgo. Yo no sabía en aquel momento si era o no conocida, pero había ese riesgo. Bien, para potenciar ese conocimiento entre los ciudadanos y hacer que conozcan mejor su función, que es una autoridad de persuasión, que no es un órgano ejecutivo, que depende del Parlamento, que no es una Administración, que supervisa la actividad de las Administraciones Públicas –que supervisa no es que la controla en cada caso concreto, sino que mira en líneas generales cómo actúa y cuáles son sus límites competenciales– y, sobre todo, ilustrar el modo de dirigirse a ella, se asumió el objetivo de potenciar la figura mediante dos medios: uno fue una campaña de publicidad institucional en la prensa navarra, que se desarrolló mediante la introducción de un anuncio en los periódicos Diario de Navarra y Diario de Noticias, que se publicó en cada uno de ellos durante cuatro días, en los meses de abril y mayo, prácticamente los fines de semana. Con posterioridad, se observó un ligero aumento, casi

diría que ligerísimo aumento, de las quejas y de las consultas, en cambio, sí que se notó, como antes he referido, un mayor uso de Internet. Lo que se quedó a efectos prácticos es que se podían presentar las quejas por Internet, y de ahí saltó a triplicarse su uso, y también el teléfono para realizar las consultas, lo que hizo también que aumentaran las consultas.

Otra medida es el balance ante los medios de comunicación de los seis primeros meses de la institución para expresarles cuáles eran las quejas que habían presentando los ciudadanos, qué temas les preocupaban, cuáles son los aspectos que más se consultan, a qué Administraciones se dirigen, el grado de aceptación de la institución. El acierto de la medida se midió por la concurrencia de doce medios de comunicación, entre prensa, radio y televisión, y esto parece aconsejar la conveniencia de repetir la experiencia con cierta periodicidad porque además de que permite a los ciudadanos conocer más de cerca la institución nos da idea de por dónde van las quejas, las quejas van variando, no siempre son sobre lo mismo, creo que esto es positivo y bueno.

Medidas también para potenciar la actualización de la página web, donde se puede encontrar una completa información sobre la institución, sus funciones, organización, normas, resoluciones, informes, agenda, enlaces con otras instituciones, etcétera.

En el futuro pensamos hacer al menos una vez al año, tampoco hay que estar aburriendo constantemente a los ciudadanos, una campaña para recordar, más que lo que hace la institución, el modo de utilizarla.

Al servicio del mencionado objetivo de incrementar la eficacia de la institución, también se ha considerado conveniente realizar alguna jornada institucional que explique a los funcionarios de las Administraciones Públicas de Navarra el modo de actuación de la institución. Hemos hablado con el Instituto Navarro de Administración Pública y probablemente antes de Navidades o inmediatamente después podremos hacer ya unas jornadas de este estilo.

Vamos a efectuar visitas y desplazamientos a municipios por las distintas zonas de Navarra, visitas a centros docentes, residencias y otros establecimientos con el fin de difundir la existencia de la institución y su función garante.

Se considera conveniente la participación de representantes de la institución en foros y actos principalmente públicos en los que se debata sobre la institución o sobre los derechos de los ciudadanos y ciudadanas, haciendo valer, en todo caso, su independencia de criterio.

Estamos estudiando la conveniencia de efectuar periódicamente estudios sobre la valoración de la institución por los ciudadanos. Vamos a continuar manteniendo y mejorando el actual sistema de encuesta a las personas a las que se ha tramitado o resuelto una queja. Hay un sistema de consulta, de encuesta, una vez que se ha cerrado el expediente les preguntamos cuál es su opinión. Es un sistema que suelen cumplimentar uno de cada tres ciudadanos y hasta el momento y por lo que se refiere a 2007, siete de cada diez personas consideraran útil la institución y la nota que obtiene la misma ronda el 6,5. Esto de las notas es muy subjetivo, como ustedes comprenderán, al que le damos la razón nos pone un diez y al que no se la damos nos arrea un roscó que nos deja desanimado la mañana, pero bueno, esto es lo habitual.

Como último punto de esta parte, quisiera impulsar la elaboración de un libro de carácter jurídico que estudiara la institución, escrito por las principales autoridades científicas navarras sobre la misma, fundamentalmente profesores de la Universidad Pública de Navarra y de la Universidad de Navarra, un libro que tendría la virtud de servir de consulta a los funcionarios a los que les toca el expediente y que muchas veces no saben muy bien cuál es nuestra función, qué hacemos, cuáles son nuestros límites, y eso se nota a la hora de las respuestas.

Sobre la organización de la institución, personal y presupuestos, el primer objetivo fue cerrar la plantilla de asesores y de personal eventual. El criterio utilizado fue el de no aumentar la plantilla con más personal.

El segundo criterio fue el de reajustar dicha plantilla según la nueva visión que se quería mantener. Había dos asesores responsables, pasamos a uno solo, la reconversión de esta segunda plaza en un asesor técnico.

También entendemos necesario reconvertir en la próxima plantilla orgánica la actual plaza de técnico superior, que está al frente de la oficina de información y de atención a los ciudadanos, en una plaza de asesor técnico. Es más ajustada a la realidad esa categoría. Ya hemos dicho que es el área que está creciendo y es donde se da la primera impresión de lo que es la oficina y donde el ciudadano más acude para preguntar qué pasa con sus derechos o cómo los puede ejercer. Nos parece que debe estar al frente un asesor.

El objetivo, por lo tanto, es mantener la plantilla de asesores que se señala: un asesor responsable —el cargo actualmente lo tiene don Juan Luis Beltrán Aguirre—, cuatro asesores técnicos, dos asesores para tramitaciones de quejas, una asesora para los informes, que sería la persona que está al frente de la oficina de información, y otra ase-

sora, que sería Pilar Álvarez, como secretaria general del Defensor del Pueblo, que se relacione con las secretarías generales que existen en todas las instituciones análogas, una figura singular y que lleva un poco lo que es la coordinación interna, el apoyo para los informes especiales y el informe anual, etcétera.

Además, todos los asesores, tanto el responsable como los técnicos, son licenciados en Derecho, funcionarios públicos, conocen perfectamente la Administración foral o Local de Navarra, tienen amplia experiencia en Derecho Constitucional o Derecho Administrativo, algunos de ellos también tienen experiencia docente universitaria. Con ello se ha querido reforzar ese carácter jurídico y técnico que se quiere imprimir a la institución en esa función de garante objetivo, imparcial e independiente de los derechos subjetivos públicos de los ciudadanos.

En lo que respecta a la plantilla eventual, se ha procedido a prescindir del Jefe de Gabinete y a cubrir el puesto ya existe de Secretaría del Defensor del Pueblo de Navarra con una persona con el título de Secretariado de Dirección.

Por lo que se refiere a la plantilla de personal funcionario, se han mantenido las mismas plazas, la única excepción ha sido la de proponer, como ya he dicho, la reconversión de la plaza de licenciado en asesor al frente de la oficina de información.

Para momentos puntuales de mayor incremento se contrata temporalmente a tiempo parcial a un administrativo de las listas del Servicio Navarro de Empleo tras las pruebas objetivas.

En definitiva, la plantilla sigue siendo básicamente la misma que en enero de este año, con ligeros reajustes técnicos y con la única previsión de aumentarla en un administrativo si fuera menester.

En cuanto a los presupuestos, el objetivo es establecer un presupuesto ajustado a la actividad real de la institución, por tanto, se contiene el gasto en 2008. El presupuesto que se solicitó y que aprobó la Mesa el lunes es prácticamente igual que el inicial previsto en 2007, baja un poquito, el 0,61, y es un 8,2 por ciento inferior al presupuesto consolidado de 2007, o sea que prácticamente viene a ser el mismo y respecto al consolidado es menor.

Informes al Parlamento de Navarra. Los informes anuales y especiales representan, junto con las quejas, la segunda de las principales actividades de la institución. Tales informes van dirigidos al Parlamento, permiten explicar la realidad de la actividad de las Administraciones Públicas desde su privilegiado observatorio que es la institución y valorar el funcionamiento y la calidad de los servicios públicos y el respeto de los derechos.

Respecto del informe anual, los objetivos de la institución son los siguientes. Presentar hoy mismo este informe ante el Parlamento de Navarra. Mi predecesora no tuvo tiempo por razones obvias de hacerlo en el año 2007.

Iniciar la redacción del informe anual de 2007 y presentarlo cuanto antes intentando hacerlo siempre en el primer cuatrimestre de 2008, de modo que la fecha de presentación de los informes anuales sea el 30 de abril, es decir, no demorar en el tiempo.

Simplificar el contenido de este informe anual. La experiencia que vamos adquiriendo todos los Defensores es que los informes cuanto más gordos son menos se leen, entonces, prácticamente se pueden resumir sus elementos en lo principal, de tal manera que esté lo sustancial de una forma breve.

Y publicar estos informes en la página web de la institución para su consulta por cualquier colectivo interesado.

En cuanto a los informes especiales, el propósito es parecido al anterior. La idea es simplificar su contenido, hacerlos más útiles, más legibles, ir al grano del asunto, informar de lo sustancial.

No pretendemos –no tenemos medios y aunque los tuviésemos tampoco nos parece que sería lo más adecuado– hacer grandes y sesudos análisis y estudios de un sector con un elevado coste económico para su realización, sino lo que es lo propio de la institución, de una manera ágil, de una manera informal, de una idea de supervisión, abordar problemas que preocupan a los ciudadanos y proponer a la Administración destinataria y, en su caso, al Parlamento recomendaciones, mejoras en el funcionamiento de los servicios que puedan ser valoradas por dichas instituciones.

La finalidad de estos informes no es al menos en esta institución y en todas las análogas la crítica negativa de la actividad administrativa, para eso hay otros procedimientos en la vida administrativa parlamentaria y en la vida pública; el propósito de tales informes es hacer un documento abierto, elaborado a veces, subrayo lo de a veces, depende de la predisposición, conjuntamente con la propia Administración y en cuyo contenido se encuentren propuestas que sean válidas, reales para la Administración, que es la destinataria última, y para los funcionarios y que respondan a demandas básicas y generales de los ciudadanos. Lo que queremos es potenciar la emisión del informe y hacerlo como lo hacen en las instituciones nórdicas, como un medio de colaboración de la institución con la Administración, y no como un instrumento desagradable de control o censura. Esto no significa que vayamos rendidos, no; esto nos da total libertad para decirle a la Administración absolutamente todo lo que consideremos que

hay que decirle, críticamente, no críticamente, y luego la Administración muchas veces, en ese procedimiento previo de elaboración, igual que se hace con los informes de la Cámara de Comptos, tampoco estoy contando absolutamente nada novedoso, igual que en ese procedimiento, ya se consigue básicamente un objetivo, que es la asunción por parte de la Administración de muchas de las recomendaciones que se contienen en los informes.

Se propone, de una forma ambiciosa y aun a riesgo de no cumplir con todos ellos por esa amplitud, la realización y presentación al Parlamento de los siguientes informes especiales. Esta es una relación orientativa o de referencia, no se descarta posponer algunos si pierden actualidad o si ya han salido informes sobre ello de otros ámbitos, incluir otros nuevos cuando surjan cuestiones más interesantes o centrarlos en aspectos de mayor trascendencia en el momento de su redacción.

En asuntos sociales y de consumo, ya saben que ahora están juntas estas funciones dentro del Departamento de Asuntos Sociales, el Informe sobre protección de menores. El primer borrador fue elaborado por mi predecesora, la versión final actualmente está concluida y estamos a la espera de que se termine la traducción para pedir la comparecencia. Informe sobre los derechos de nuestros mayores. También hay un primer borrador elaborado por mi predecesora. También se concluyó la versión final, está prácticamente a punto de concluirse la traducción y en cuanto esté traducido pediremos la comparecencia para explicarlo. Informe sobre la cartera de servicios sociales derivada de la Ley Foral de Servicios Sociales. Ya se realizaron unas primeras alegaciones al primer borrador. La cartera tiene que estar el 1 de enero de 2008. Otro sobre las inspecciones administrativas dirigidas a garantizar el respeto de los derechos fundamentales de los ciudadanos, fundamentalmente los menores y los mayores, en centros en los que se encuentren internados de una manera forzosa o al menos no voluntaria. Informe sobre los mecanismos existentes en Navarra para garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, mediante procedimientos eficaces, dirigidos a garantizar la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los consumidores.

En el área de sanidad, un informe sobre la violencia en el sector sanitario público de Navarra. Ya se ha remitido un primer borrador al Departamento de Salud. Informe de propuestas sobre los derechos y deberes de los usuarios en el ámbito de la sanidad pública. Un informe sobre los enfermos de Alzheimer, con recomendaciones para mejorar su atención por los poderes públicos de una forma integral. Informe sobre inspecciones dirigidas a garantizar el respeto de los derechos fundamenta-

les de los ciudadanos en centros sanitarios en que se encuentren internados e inmovilizados.

En el área de economía y hacienda, informe sobre el sistema tributario foral de Navarra, desde la perspectiva de si se cumplen o no los principios constitucionales que están establecidos. Ya se ha remitido un texto al Departamento de Economía y Hacienda y estamos esperando su opinión. Informe sobre el sistema tributario local de Navarra, desde la misma perspectiva anterior. Informe del análisis global sobre el gasto público en cuanto al cumplimiento de los principios constitucionales de asignación equitativa de los recursos públicos, eficacia y eficiencia, desde la perspectiva de los derechos de los ciudadanos. Se trata de observar a qué programas se destina mayor volumen de recursos para poder ofrecer una valoración sintética de si responden a las demandas de la sociedad navarra del siglo XXI.

En educación, informe sobre las quejas recibidas en materia de educación, especialmente en cuanto a la elección por los padres de los centros docentes. Informe sobre la incidencia de la nueva normativa educativa en la admisión de alumnos inmigrantes en los centros docentes y medidas para evitar discriminaciones en el ingreso. Informe sobre las medidas aplicadas en los centros educativos para evitar el acoso escolar.

En urbanismo, vivienda y medio ambiente, informe sobre las quejas en materia de vivienda, con propuestas y otras medidas posibles para garantizar el derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada desde la perspectiva de una política social de vivienda. Informe sobre las condiciones básicas del ejercicio de los derechos y deberes urbanísticos y su consideración por la legislación foral de Navarra. Ha cambiado la ley, hay que ver de qué manera se garantizan derechos básicos por una ley en otras leyes. Informe sobre la técnica del silencio administrativo en cuanto al planeamiento municipal general. Ya se ha remitido un primer borrador al Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio para que nos formule observaciones.

En materia de función pública, informe sobre el grado de incorporación por la legislación foral en materia de función pública de los derechos y deberes esenciales que reconoce la legislación básica a los funcionarios en la legislación foral.

En materia de derechos lingüísticos, un informe sobre los derechos lingüísticos derivados de la Ley Foral del Vascuence, campos en los que se han presentado quejas en estos años. Un informe pensado desde los objetivos perseguidos por la Ley Foral del Vascuence y los derechos de los ciudadanos a recibir información en esta lengua propia como un servicio público más.



*Seguridad ciudadana, informe sobre el grado de cumplimiento por las Administraciones de medidas que garanticen el respeto de los derechos fundamentales de las personas detenidas en comisarias de la Policía Foral de Navarra o de las Policías Locales de Navarra, en línea con el convenio para la prevención del riesgo de malos tratos.*

*En mejora del nivel de protección de los derechos de los ciudadanos en la actividad administrativa, informe sobre la posibilidad o conveniencia de extender la acción pública, ya saben ustedes que funciona muy bien en el ámbito urbanístico, a otras materias del ordenamiento jurídico-administrativo, fundamentalmente todo el campo del medio ambiente, que no está, parece que está pero no está, o el campo de la protección del patrimonio cultural; la agilización de los procedimientos de otorgamiento de licencias de las entidades locales; el grado de aplicación de las cartas de servicios por las Administraciones Públicas de Navarra; y la protección de los datos personales en las Administraciones Públicas de Navarra.*

*La idea es hacer con nuestros propios medios la mayor parte de estos informes, pero cuando no podamos, por desconocimiento o por incapacidad técnica, los encargaremos a catedráticos y profesores titulares de las Universidades radicadas en Navarra.*

*En cuanto a la organización y reforma de la institución, la idea es revisar el actual Reglamento de Organización y Funcionamiento de la institución para simplificar su contenido, más propio de otras instituciones pluriprovinciales o complejas, la nuestra es una institución muy pequeña, somos once personas y el funcionamiento es directo, inmediato, nos vemos todos los días a todas horas, estamos en dos pisos, subiendo y bajando, no nos hacen falta todos los órganos que están previstos en el Reglamento de Organización y que están cogidos del Reglamento de Andalucía o del propio Reglamento del Estado: una Junta de Coordinación, una Mesa, no sé qué. Prácticamente, estamos en permanente junta de coordinación en el día a día. Entonces, la idea es revisarlo, actualizarlo, hacer una organización mucho más simple, regular aspectos que no estén regulados, la suplencia del titular, qué pasa si caigo enfermo. Dios no lo quiera, pero puede pasar, entonces, quién suplente la actividad interna, qué pasa con las resoluciones, es decir, cuestiones de estas que el día a día nos va destacando.*

*La Ley Foral del Defensor del Pueblo prevé, en su disposición adicional tercera, la posibilidad de que, una vez transcurridos cinco años desde su entrada en vigor, se propongan mediante un informe razonado aquellas modificaciones que el propio titular entienda que deben realizarse en la misma. Siete años después, hemos visto que hay*

*que proponer o al menos reflexionar sobre diversas modificaciones en cuanto a su organización y funcionamiento. ¿Qué hacemos con el adjunto? Los dos titulares que hemos pasado por la institución coincidimos en que no es necesaria la figura como tal. En otras comunidades autónomas hay diversas opiniones sobre los adjuntos, excepto en comunidades muy grandes, la mayoría ya no le ven función, trae más problemas en el día a día. El Estatuto del propio Defensor, la cuestión de las incompatibilidades, si hay que regularlo mejor o no, las resoluciones y su carácter ejecutivo. Decíamos antes que es vinculante, pero si debe tener algún grado mayor de posibilidad de dirigirse a las Administraciones, de tal manera que pueda sugerir en determinados casos la suspensión de medidas que pueden estar dañando los derechos en ese momento concreto, etcétera, medios más abreviados, es decir, hay una serie de preguntas y de cuestiones sobre las que conviene al menos reflexionar.*

*En cuanto a las relaciones con otras instituciones, es propósito mantener y, si fuera necesario, mejorar las relaciones institucionales con las Administraciones Públicas de Navarra, especialmente con la Administración de la Comunidad Foral. Ahora se realizan a través del Consejero de Relaciones Institucionales. Vemos que, lógicamente, siempre exigen más relación los Ayuntamientos de mayor población que los Ayuntamientos más pequeños. La relación con el Ayuntamiento de Pamplona prácticamente es diaria porque es la segunda Administración de Navarra, lógicamente, exige tener algún tipo de relación más institucional o más estabilizada. En este sentido, el Ayuntamiento de Pamplona ha dado un paso que es de agradecer, ha designado, al igual que el Gobierno, un concejal delegado para asuntos relacionados con la institución y ello facilita enormemente la relación entre instituciones, la hace mucho más informal, que en el fondo es lo que quiere la ley.*

*Para mejorar esas relaciones, se están manteniendo conversaciones con el Gobierno de Navarra y con el Ayuntamiento para suscribir un convenio de colaboración que permita la comunicación electrónica entre instituciones. Todavía seguimos mandándonos las cosas en papel.*

*Es propósito de la institución mantener, sin condicionar su autonomía, pero compartiendo experiencias y problemáticas comunes, muchas de ellas similares, y coordinando criterios, relaciones tanto con el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales como con las instituciones parlamentarias de las comunidades autónomas, con una función análoga a la suya. Como se dice en lenguaje moderno, prácticamente empezamos ahora a funcionar los Defensores autonómicos y el Defensor del Pueblo en red, estamos permanentemente en*

*red, vía electrónica, vía reuniones, asistiendo a distintos órganos, a distintas jornadas, a distintos debates; prácticamente estamos funcionando todos. Entonces, ese sistema de coordinación nos permite ver que los problemas son prácticamente muy parecidos en todas partes.*

*Por último, es intención mantener los convenios de colaboración con la Universidad Pública y con la Universidad de Navarra, fundamentalmente en lo que se refiere a formación de becarios. Son tres los becarios que se encuentran en estos momentos colaborando en la institución, están en el área de información al ciudadano, uno de ellos mantiene las relaciones verbales en euskera con los ciudadanos, y la realización de actos de interés común a todas estas instituciones.*

*Estos son básicamente los objetivos generales. Concluyo ya. Como no puede ser de otra manera, me pongo a su disposición para aclarar aquellas cuestiones que hayan podido quedar menos inteligibles, que seguro que son muchas. Eskerrik asko berriz denei zuen adiera eta pazientziarengatik.*

**SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás):** *Muchas gracias, señor Enériz. Creo que no resulta pertinente proceder al receso previsto inicialmente en el Reglamento y si les parece pasamos directamente a las intervenciones de los grupos. Por el grupo de UPN, tiene la palabra el señor Eza.*

**SR. EZA GOYENECHÉ:** *Gracias, Presidente. La verdad es que a nuestro grupo le ha producido muy buena impresión su intervención por cuanto aporta una serie de elementos sugerentes y además coincide el hecho de que el cambio de titularidad ha podido propiciar esta reflexión que en cualquier caso hubiera sido oportuna. Siete años, en una institución nueva, es un momento interesante para analizar la eficacia que se perseguía por este Parlamento cuando se creó esta figura. Es sugerente por cuanto nos parece que aporta un aire de modernidad a partir de esa reflexión que se ha realizado sobre cómo actúa hasta ahora esta institución y contiene horizontes que habría que analizar con más detenimiento para tomar alguna decisión. Nosotros vamos a estudiar detenidamente algunas de las propuestas que se hacen. En líneas generales, nos inspira una gran confianza porque nos parece que en sus objetivos se plantea un trabajo centrado y eficaz, que va a redundar, sin duda, en la credibilidad de esta institución, y a todas las instituciones de Navarra nos interesa que esta institución tenga credibilidad porque eso nos beneficia a todos. En definitiva, es lo que se persiguió desde este Parlamento.*

*Entraré en algún detalle. Creo que tiene usted bastante razón cuando considera que en algunos momentos tiene que atender consultas que deberían resolverse en otros ámbitos. Probablemente*

*porque tenemos una cultura de un déficit de información habitual de ciudadano medio, sospecho que el ciudadano europeo conoce más sus derechos, sus deberes, aquí solemos acordarnos de Santa Bárbara cuando truena. Incluso reconocemos desde las instituciones gubernamentales, tanto Gobierno central como Gobiernos autonómicos, que el ciudadano ni siquiera conoce a fondo todas las posibilidades de las leyes que se aprueban en los Parlamentos. Eso sí, cuando uno tiene una carencia, entonces recurre y se encuentra con que no sabe muy bien adónde tiene que acudir. Esta es una obligación que nos corresponde a los partidos políticos. En Alemania, por ejemplo, todos los partidos tienen fundaciones que se dedican fundamentalmente a divulgar la Constitución, los derechos democráticos, los sociales, etcétera, y hay una mayor sensibilidad del ciudadano por conocer esas circunstancias, y eso facilita que la labor del Defensor del Pueblo se centre realmente en lo que se tiene que centrar.*

*Nos parece sugerente que nos emplaza a todos a ser rigurosos en nuestros planteamientos, tanto en la labor parlamentaria, a través de los informes que se realizan, como a la Administración, que tiene ciertas inercias, esta y todas. En ocasiones, hasta los políticos padecemos esas inercias, por tanto, todo lo que sea impulsar una actuación de la Administración cada vez más consistente en sus decisiones, le va a dar confianza al ciudadano y credibilidad al sistema en su conjunto. Todo aquello que signifique agilidad le dará al ciudadano la sensación de eficacia, de confianza, y eso también le interesa al sistema en su conjunto.*

*Hablaba de datos, de números, y coincidí con usted en que no es significativo si en un ejercicio ha habido más quejas o menos quejas, lo importante es que las quejas consistentes se resuelvan y que la Administración, me refiero al Gobierno de Navarra y a la Administración Local, sepa que tiene que colaborar y tenga esta cultura de colaboración con el Defensor del Pueblo, que no tengamos una mentalidad de que, como tengo determinadas responsabilidades, decido y punto. Hay muchas maneras de mejorar ese ámbito de relación, diremos, con la ciudadanía. Por tanto, insistiremos en nuestro grupo en la colaboración. La sintonía, evidentemente, es importante en cuanto habla de la eficacia, de que no se vayan demorando las respuestas, de que realmente se colabore desde todos los ámbitos de la Administración. Se habla también de la Carta de Servicios del Defensor del Pueblo de Navarra, que me parece que es importante para que todos sepamos en qué terreno nos movemos.*

*Por resumir, debido a que tendremos la oportunidad de insistir más y analizar más en profundidad lo que usted plantea como objetivos, si nos*

*parecen interesantes los informes especiales. Estos informes tienen que añadir lo que vengo diciendo, que cuando se resuelvan asuntos sociales y de consumo, en el caso de la protección de menores, la Carta de los Servicios Sociales que deriva de la Ley Foral de Servicios Sociales, el respeto de los derechos fundamentales en todos los sentidos, hablamos de sanidad, de economía, de educación, de urbanismo y de medio ambiente... Estos son unos ámbitos muy interesantes y que, sin duda, nos van a ayudar a los grupos parlamentarios para realizar una labor parlamentaria ajustada porque esos informes los vamos a conocer.*

*Resumiendo, insisto en lo que decía al principio. Nos parecen unos objetivos muy centrados, nos parece que se abre un horizonte que le va a dar credibilidad y consistencia a la institución y en nuestro grupo creemos honestamente que se merece la confianza en estas propuestas, y se la damos. Todos estamos sometidos a las revisiones, a los replanteamientos, etcétera, y eso hay que hacerlo con normalidad y naturalidad, lo tenemos que hacer todas las Instituciones y el Defensor del Pueblo también. Por eso, repito, confianza por nuestra parte y le animo realmente a que entre todas las instituciones consigamos esa credibilidad que queremos ante los ciudadanos. Nada más y muchas gracias.*

**SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás):** *Muchas gracias, señor Eza. El señor Enériz prefiere contestar a todos en conjunto una vez que finalicen las intervenciones. Por lo tanto, tiene la palabra, por Nafarroa Bai, el señor Ramírez.*

**SR. RAMIREZ ERRO:** *Buenos días. Eskerrik asko, Presidente jauna. En primer lugar, quiero dar la bienvenida y agradecer toda la información que nos ha transmitido la institución del Defensor del Pueblo, fundamentalmente a la persona del señor Enériz por la exposición que ha realizado y por el contenido de la misma. Nosotros, como es conocido, apoyamos la institución del Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa y, por supuesto, reconocemos el papel que tiene en toda sociedad y en esta, en la Comunidad Foral de Navarra. Efectivamente, consideramos que es fundamental que en toda sociedad existan elementos de contrapeso o de visiones objetivas, alternativas, en otra dimensión que no sea la estricta de valoración política o jurídica, sino también la de las quejas ciudadanas desde sus propias formas de ver las cosas, su cosmovisión o sus propios problemas del día a día. Creemos que tiene un papel fundamental esta institución y compartimos la necesidad de avanzar y profundizar en los canales existentes de participación ciudadana en el sentido de que la ciudadanía entienda y visualice que en la institución del Defensor del Pueblo tiene una vía, un canal y un recorrido para canalizar sus preocupa-*

*ciones, sus quejas, sus reivindicaciones, y, cómo no, también para expresar su malestar ante determinadas actuaciones de la Administración o de las normas legales establecidas y, por lo tanto, consideramos que es fundamental en toda sociedad avanzada.*

*No obstante, sí que queremos hacer una referencia. Nos ha repartido la Ley 4/2000, y por lo menos el grupo Nafarroa Bai espera, se lo digo coloquialmente, que no haya editado demasiados ejemplares porque puede ser que en el Pleno que se va a celebrar mañana sufra una modificación en cuanto a la mayorías requeridas para su constitución. Consideramos que, precisamente por su carácter de independencia, cuando se creó la institución, se acertó al considerar necesarias unas mayorías más allá de las absolutas y, por lo tanto, sin querer vincular esa decisión a la elección de su persona, nosotros consideramos que es conveniente mantener el espíritu creador de la ley, por el cual se reconocía o se abogaba por que entre las diferencias ideológicas que podemos representar los diferentes grupos parlamentarios, etcétera, prime la coincidencia en visualización de la necesidad de un órgano independiente, objetivo, con carácter y desde una perspectiva fundamentalmente ciudadana que nos ayude a todos a mejorar la sociedad. Esperamos, lógicamente, en Nafarroa Bai que esta ley foral sufra una modificación en el Pleno de mañana. Mañana vamos a ver una moción en este Parlamento, en este caso presentada por el grupo Socialistas del Parlamento de Navarra, argumentada en una actuación del Defensor del Pueblo en cuanto al acceso a la función pública en materia de bomberos, una cuestión de edades, de los treinta y seis años... En otras comunidades, ante una actuación de la institución del Defensor del Pueblo, el Parlamento, los grupos parlamentarios, la sociedad, los políticos responden y, por lo tanto, se activa un mecanismo de corrección de aquellas injusticias e ilegalidades que se han detectado. Eso es un buen síntoma, funciona y tiene resultados, y mañana, insisto, veremos una moción al respecto.*

*En cuanto a las funciones propias de la institución del Defensor del Pueblo, del Ararteko, efectivamente, más allá del perfil técnico que da la sensación de que usted se ha empeñado en subrayar, siempre debe tener un carácter técnico y una calidad técnica la institución, también nos gustaría que se profundizase en el contacto social en otro tipo de visiones, en la visión internacional, en cuanto al cumplimiento de determinados derechos, porque la función de la institución no solo se circunscribe al cumplimiento, correcto o no, de las leyes, sino también a las sugerencias y recomendaciones para modificarlas. En ese sentido, consideramos que sería conveniente, se lo decimos a modo de sugerencia, profundizar y alimentar esas*

*otras visiones y otros ámbitos más allá de los estrictamente jurídicos y técnicos, porque indudablemente en ese papel de independencia, de objetividad y de ayuda a la ciudadanía puede aportar grandes beneficios.*

*Valoramos positivamente la línea de los informes que usted ha definido. Consideramos que en materia de derechos lingüísticos es conocida en esta Comunidad y en este Parlamento nuestra especial sensibilidad con todos los derechos humanos, con los derechos colectivos, y nuestra incidencia en otros que nosotros consideramos que son fundamentales y que realmente no están exentos de problemática en esta Comunidad, como es la posibilidad de ejercitar los derechos lingüísticos por la ciudadanía. Dicho informe parece que se va a circunscribir única y exclusivamente al ámbito antes referido del legal, es decir, los derechos que reconoce la Ley del Vascuence, que consideramos que reconoce unos derechos, efectivamente, pero no todos aquellos ni a todas las personas a las que debiera reconocérseles en un contexto –no voy a abundar en este sentido– en el que la ciudadanía puede matricular a sus hijos en toda Navarra, y esa es la apuesta del Gobierno, en un idioma como puede ser el inglés –un idioma extranjero– y, sin embargo, hay zonas de Navarra en las que no puede matricular a sus hijos en centros públicos en euskera. Nos gustaría tener conocimiento en su informe de esa parte de Navarra o de esa parte de la ciudadanía que considera que se produce una situación de injusticia o de agravio comparativo más allá de los derechos que reconoce la ley.*

*Termino con lo que he dicho al inicio de mi intervención, haciendo un reconocimiento a la labor, al papel que tiene asignado. Nosotros apoyamos la institución, consideramos que es fundamental y que tiene un largo recorrido todavía para poder situarla en el estado ideal no tanto por la actuación de su antecesora en este caso, sino porque indudablemente todo requiere de un proceso y los que trabajamos en el ámbito de la política sabemos que es complicado llegar a la ciudadanía y que esta encuentre después de la creación de nuevos canales en ellos una fluidez absoluta. Todo intento que se haga en este sentido lo consideramos fundamental e interesante como tener contactos y relaciones institucionales entre todas las instituciones que puedan tener problemas comunes, que hayan podido buscar soluciones a problemas que se hayan dado en sus diferentes territorios.*

*Finalmente, agradecemos su disposición a venir a este Parlamento a explicarnos cada informe para que los Parlamentarios tengamos una inmejorable materia a la hora de poder realizar nuestras actividades parlamentarias. Es fundamental en toda la sociedad que, más allá de las prácticas que se imbuyen en sus parámetros, en*

*sus acotados negociados, bien entendido el asunto, haya visiones externas que ayuden realmente a tener una visión global de los problemas y, por lo tanto, a resolver, que es de lo que se trata, los problemas fundamentales de la ciudadanía. Eskerrik asko.*

*SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): Muchas gracias, señor Ramírez. Por el grupo Socialistas del Parlamento de Navarra, tiene la palabra la señora Acedo.*

*SRA. ACEDO SUBERBIOLA: Gracias, señor Presidente. Buenos días. Damos la bienvenida al Defensor y a asesores, como no podía ser menos, en su primera intervención después del nombramiento, por eso estábamos especialmente expectantes con lo que nos podía comentar como objetivos de la institución. Es una nueva persona la que ocupa el cargo, y es un cargo, muy relevante para nosotros y de mucha importancia para la ciudadanía navarra. A algunos en su momento incluso les pareció innecesario, les parecía mal crear otra institución más para una Comunidad tan pequeña como la nuestra. Nosotros desde el primer momento consideramos que el Amejoramiento así lo reflejaba porque se entendía que era una institución importantísima para la defensa de los derechos y las libertades de los ciudadanos y ciudadanas. Nos parece especialmente importante la labor de la institución.*

*Por otra parte, queremos señalar que la institución lleva muy pocos años funcionando. La labor realizada por la anterior Defensora del Pueblo, como es lógico, era la más ardua y difícil puesto que no solo era empezar sino hacer creíble a la ciudadanía la institución. Consideramos que es pertinente decir aquí, en sede parlamentaria, que la anterior Defensora del Pueblo, señora Aranda, hizo esa labor perfectamente y que en ese sentido ejerció el mandato que le daba el Parlamento a través de la ley que creaba la institución. Lo queremos reflejar porque al menos a esta portavoz su exposición le ha preocupado en los objetivos, porque consideramos que hay un cambio sustancial de visión de los objetivos de la institución con respecto a la pasada intervención, o por decirlo de alguna manera, legislatura del Defensor, esos seis años anteriores.*

*Me explicaré. La ley está diciendo que el Defensor del Pueblo tiene que supervisar y que es un instrumento de control de la Administración foral y local para defender los derechos y libertades de los ciudadanos, precisamente controlando los abusos y las negligencias de la Administración. Usted dice en su informe y en la presentación de objetivos que pretende colaborar con la Administración, y eso nos preocupa mucho, porque colaborar, colabora con el Parlamento, que es la institución de la que depende. Con la Administración*

*nuestra imagen o nuestra visión del Defensor es justamente que, sea más o menos gustoso, más o fácil o más difícil, la colaboración es bastante complicada y ojalá consiga que sea muy amplia porque a nosotros nos parece muy bien que se pueda colaborar, pero nos resulta difícil pensar que pueda ser fácil cuando se trata de investigar, vigilar y resolver las cuestiones de abusos y negligencias de la Administración para defender los derechos de los ciudadanos y ciudadanas navarras y, especialmente, de los más desprotegidos. Esa es la función para nosotros principal del Defensor; hacer estudios, hacer lo que parece un centro de estudios y elaboración de libros e investigaciones nos parece secundario, no lo primordial, y nos ha dado la sensación de que volcamos la propuesta de objetivos.*

*Y quiero decirle otra cosa. Desde luego, nos alegra mucho que se puedan hacer informes para explicar desde el punto de vista de los derechos ciudadanos qué fallos hay y qué mejoras de actuación se pueden hacer en la Administración, tanto local como de la Comunidad Foral. Nuestro grupo no había pedido a la institución del Defensor del Pueblo desde el Parlamento, como a la Cámara de Comptos, por ejemplo, otra institución dependiente del Parlamento, informes específicos de control en el aspecto de los derechos de los ciudadanos porque creíamos con los medios con los que se cuenta y la situación en la que se encuentra la institución, que es muy joven, la dedicación a la ciudadanía era lo más importante y tratábamos de que no pudiera en un momento determinado interferir en esa dedicación la petición que pudiéramos hacer desde el Parlamento. Pero no se preocupe porque desde ahora pongo en su conocimiento que mi grupo planteará en el Parlamento que algunos informes que creemos que son importantes en materia de ejercicio de los derechos ciudadanos y de respeto a los mismos ciudadanos por las Administraciones locales y la de la Comunidad Foral, se puedan encargar específicamente a la institución y que el Defensor del Pueblo pueda colaborar con la Cámara para que podamos incluso sacar iniciativas legislativas o de otro tipo. Concluyendo, nos gustaría que nos matizara hasta qué punto hemos interpretado incorrectamente ese cambio o nueva dirección de la ejecución de objetivos de la institución del Defensor del Pueblo que hemos creído visualizar en esa palabra, que nos ha caído como un jarro de agua fría, que se llama colaborar, sobre todo porque lo que la ley dice no es eso, dice “controlar”, dice exactamente que es un instrumento de control que puede suplir espacios donde no llegan otros instrumentos de control de la Administración. Evidentemente, controlar no es colaborar.*

*De todas formas, quiero decirle que tendrá toda nuestra colaboración para que la institución*

*se refuerce, se potencie, y para todo aquello que sea necesario para continuar la senda de la credibilidad, del asentamiento de la institución tendrá en mi grupo un aliado total, no le quepa la menor duda, pero nos gustaría que matizara ese aspecto. Gracias.*

**SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás):** *Muchas gracias, señora Acedo. Dada la ausencia del portavoz del CDN, tal vez debido a lo exiguo de sus miembros y a que todavía no tienen el don de la ubicuidad, tiene la palabra el señor Erro, por Izquierda Unida.*

**SR. ERRO ARMENDÁRIZ:** *Egun on. Gracias, señor Presidente. Quiero saludar a los trabajadores de este Parlamento y de los medios de comunicación, al Defensor del Pueblo, al personal que le acompaña y, por supuesto, al resto de Parlamentarios.*

*Quiero agradecer los objetivos que se han presentado esta mañana porque me parece que es una información detallada, ambiciosa, que es importante que este Parlamento la conozca porque la oficina del Defensor del Pueblo depende del mismo, y creo que es importante que sirva para divulgar las necesidades que tiene la propia institución. Una institución que usted en este momento dirige por elección de este Parlamento y que ha obtenido en el escaso recorrido de vida que tiene una valoración muy positiva del conjunto de la sociedad navarra y de todos sus integrantes precisamente por el grado de objetividad y de liderazgo en las propuestas, denuncias y gestión de las quejas que ha venido realizando. No ha tenido ningún reparo hasta el momento en sacarle los colores a la Administración cuando ha tenido la necesidad de hacerlo, y ha funcionado el ejercicio de control, que es su función, como señalaba la portavoz del grupo socialista. Nos gustaría que esto siguiera siendo así. Esa es la función de la oficina del Defensor del Pueblo, como garante del conjunto de derechos ciudadanos de la población y la ciudadanía navarra frente a la Administración. La capacidad de denuncia de la mala gestión que se va a producir y se produce –nadie es perfecto– en las Administraciones públicas navarras o posible vulneración de derechos que se puedan estar produciendo. En ese sentido, coincido en la necesidad de extremar ese celo. La palabra colaboración me gustaría que fuera sustituida por la de control, de la misma manera que señalaba la portavoz socialista, porque eso garantiza la buena, correcta y eficiente gestión que se ha realizado hasta este momento por esta institución. Hasta ahora otra persona estaba dirigiéndola y, evidentemente, confío, al igual que todos los grupos parlamentarios, en que esa va a ser su actuación al frente la misma.*

*De la información que ha trasladado me llama la atención el número de quejas que se han venido produciendo en la institución. Frente a algunas*

*sensaciones que podamos tener los grupos parlamentarios y la sociedad sobre las quejas en asuntos como el comercio y el bilingüismo, realmente no son en absoluto las mayoritarias, donde precisamente hay un mayor grado de queja por parte de la ciudadanía navarra ante la oficina del Defensor es en asuntos sociales. El tema de la vivienda, el tema de bienestar social, el tema de sanidad lideran las quejas que la ciudadanía navarra transmiten frente a las Administraciones. Es un dato que Izquierda Unida recoge porque es ahí donde más énfasis y más líneas de actuación se deben seguir desarrollando, ya que es donde parece que los ciudadanos más se plantean las quejas.*

*Voy a discrepar en uno de los análisis que ha trasladado usted en cuanto a que se pretende reducir o eliminar la evaluación de la calidad de los servicios públicos. La oficina del Defensor del Pueblo debe ajustarse a lo que establece la Ley Foral de Evaluación de las Políticas Públicas y de la Calidad de los Servicios Públicos. Pero este portavoz no entiende por qué eso es incompatible con seguir desarrollando, desde criterios de complementariedad, esa labor que creo que ha tenido efectos importantes y que ha servido a esta institución y al conjunto de la sociedad navarra con informes y propuestas que se han realizado en la anterior gestión de esta institución. Es un dato importante, una actividad importante que ha venido desarrollándose, y no veo la justificación, más allá de los términos legales, para seguir poniéndola en marcha.*

*También me gustaría conocer, si tiene el dato, el número de quejas que se reciben en la institución comparativamente con otras instituciones de otras comunidades autónomas. ¿En qué situación nos encontramos? ¿El número de quejas es mayor o es menor? Quiero conocer ese dato para dimensionarlo en referencia a la sociedad navarra. Me parece preocupante el tema de la inadmisión a limine. Habría que asegurar determinadas garantías para que, como usted señala, este criterio que ha puesto en marcha, que ha aumentado de una forma importante las inadmisiones de las quejas que, por otro lado, llegan hasta el 43 por ciento, que es un número muy alto y habrá que reflexionar sobre lo mismo. ¿Qué garantías existen de que en esas inadmisiones no puedan producirse errores o de que se pueda generar una situación en la que los ciudadanos se pueden encontrar con un portazo?, la imagen del portazo por parte de la oficina del Defensor del Pueblo a una necesidad que evidentemente transmiten a través de esas quejas. Me parece que es un tema importante. En relación con el dato del 43 por ciento de inadmisiones, de alguna forma habría que reflexionar sobre la necesidad de seguir divulgando el papel y las funciones de la oficina del Defensor del Pueblo. Ha señalado la idea de hacer una campaña anual por parte*

*de la oficina. Este dato tan alto de inadmisiones significa el no conocimiento exhaustivo por parte de la ciudadanía navarra todavía de cuáles son las funciones y hasta dónde llega la capacidad de actuación de la oficina del Defensor del Pueblo y, por lo tanto, creo que hay que reflexionar conjuntamente, tanto ustedes como este Parlamento y otras instancias, en la necesidad de la divulgación de las funciones para que no sean infructuosas las gestiones y los trabajos que se realizan por parte de quienes solicitan o tramitan una queja.*

*Ha señalado usted la elaboración de veinticinco informes, si he contado bien, y me parece importante que se trasladen a este Parlamento en voz propia. Echo en falta, ya se lo transmití personalmente antes de las elecciones, un informe sobre la aplicación de la ley de dependencia en Navarra. Es una ley de especial prioridad, de carácter social, que genera unos nuevos derechos de ciudadanía para el conjunto de los ciudadanos de este país, de España y, que por lo tanto, afecta a los ciudadanos navarros. Los datos de la propia Administración hablan en estos momentos de que veinte mil personas se verían afectadas por esa nueva ley, ese nuevo derecho de ciudadanía que, por la situación de la propia sociedad, va a ir incrementándose el número de afectados, con repercusiones no solamente en las propias personas dependientes, sino en todos sus familiares. Es de tal entidad la aplicación de esto que se ha venido a denominar el cuarto pilar del Estado del bienestar que creo que sería conveniente algún tipo de actuación, algún informe de la oficina del Defensor del Pueblo, que tiene que ver también con la cartera de servicios sociales de la propia Ley de Servicios Sociales, e incorporar quizás en ese mismo informe la posibilidad de plantear esos elementos. Por mi parte, nada más. Muchas gracias.*

**SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás):** *Muchas gracias, señor Erro. Tiene la palabra, para responder a los grupos, el señor Enériz.*

**SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA-NAFARROAKO ARARTEKOA (Sr. Enériz Olaechea):** *En primer lugar, muchas gracias a todos por sus palabras de ánimo y de apoyo. Empezaré por el señor Eza. Le agradezco esa confianza que me otorga, el ánimo que me transmite, la idea de la buena impresión y todas esas palabras de modernización. Sí que creo, como él decía, que son momentos buenos para hacer reflexión sobre la institución, la prueba es el debate que se ha generado y los horizontes de los que se habla. Tengo confianza completa en el trabajo, y el resultado de la credibilidad se verá al final, al cabo de los seis años, y eso queda para toda la vida. El primer interesado en tener credibilidad y dar imagen de objetividad e imparcialidad soy yo mismo. El día que uno entrega las llaves y se va sabe per-*

*fectamente que luego vive con él mismo, sabe cuál es resultado de su actividad y de la propia concepción que ha querido dar, desde luego, rigor, agilidad y colaboración –luego hablaré de la colaboración, que creo que me ha interpretado lo que no era–, y la utilización de técnicas que están en las demás instituciones. En definitiva, le transmito mi agradecimiento a su confianza.*

*En cuanto a la intervención del señor Ramirez, también le agradezco el apoyo a la institución. La idea de avanzar en la participación, desde luego, es una cosa que tengo clara, el Defensor del Pueblo es un instrumento de la participación social y de la sociedad, de la ciudadanía, es más, la mayoría de las instituciones que están en el mundo, en la calle, en las calles de Navarra vienen a la institución y nos transmiten sus preocupaciones y a aquellas que no vienen nos acercamos nosotros. Es una institución que si en algo tiene una gran ventaja es en la confianza que recibe de esas asociaciones, que se acercan porque quieren transmitir a todos los poderes públicos y a todas las instituciones públicas su confianza, pero tratan también de encontrar diría una legitimación en figuras como estas cercanas al ciudadano y que saben que están fuera de otras situaciones. Ustedes me entienden perfectamente.*

*En el tema de las mayorías ni entro ni voy a entrar nunca. He sido elegido, en su momento puedo ser hasta cesado, acabará el mandato cuando acabe, o sea que en este sentido estoy a lo que el Parlamento vea. Soy el alto comisionado del Parlamento, elegido por todo el Parlamento y no hago distinciones ni de mayorías ni de nada. O sea, si quieren un día quedamos en un bar y mientras comemos unas aceitunas hablamos de los tres quintos, de las mayorías absolutas, de lo que pensaba Hans Kelsen, que era quien inventó la idea de la democracia moderna sobre las mayorías de tres quintos, de los grandes errores de las mayorías absolutas, de las mayorías simples, de los tres quintos, de los tres sextos, de todo. Por eso, como creo que en el fondo son reglas de convivencia que cada uno establece según lo que quiera y que tienen sus ventajas y sus inconvenientes, pues ni siquiera entro como concepción filosófica, lo que diga el Parlamento.*

*Me alegro de que hubiera servido el informe, la resolución referida a la Función Pública, y digo que me alegro porque creo que es una manifestación de la utilidad de la institución, de la objetividad de la institución. Como ustedes comprenderán, yo no les voy a transmitir las quejas que a su vez me llegan desde la Administración cada vez que no le doy la razón. Ya les decía antes que si no le doy la razón al ciudadano se pone muy contenta la Administración y si se la doy al ciudadano se enfada mucho la Administración y viceversa, pero*

*estas son las reglas del juego, esto lo tengo yo asumido desde el primer día o desde antes incluso.*

*Lo que me alegra es la utilidad de las resoluciones. Esto es lo que creo que hace que la institución sirva. Y me alegro sobre todo por la gente que está dentro, que también tiene sus momentos bajos de decir: no nos hacen caso en esto, cuánto tardan estos informes o qué pasa. En ese sentido, por lo tanto, sinceramente me alegro.*

*En cuanto a las funciones de perfil técnico, yo no quiero dar un perfil técnico, no es eso. Lo que he dicho es que utilizo una técnica para resolver quejas de ciudadanos concretos de vulneraciones de derechos y que podría utilizar distintos sentimientos, distintos sentidos: qué pobrecito, qué lástima, me parece, no sé qué..., pero no, lo que hacemos es utilizar un criterio jurídico con las quejas en las que creemos que existe vulneración de derechos. Eso es lo que he tratado de decir, pero no he querido dar la imagen de una persona técnica únicamente jurídica sin corazoncito, alejada de la idea de lo social, nada de esto. Yo soy un fervoroso partidario del Estado social y democrático y de derecho. Esa es mi bandera, la única que tengo, ideológica, si quieren ustedes, porque es la que me gusta, la que hay, la que se establece y la que defiende y la que hace crear la institución, y con la que se vincula la institución y a la que sirve y en la que surgen los derechos, pero hablamos de un Estado de derecho, un Estado social, es un Estado democrático. Todos esos valores son los que me hacen actuar. Por lo tanto, no hay una función excesivamente... Me dolería que vieran en mí un frío tecnócrata amante de la robótica. Nada de esto, soy una persona normal de la calle con un sentimiento social exactamente igual que cualquiera. Yo vivo en Navarra, y veo sus problemas y hay cosas que me duelen y otras que entiendo y otras que no entiendo. Pues exactamente igual que los demás, pero esa es la idea, por lo tanto, no quiero dar un perfil excesivamente técnico.*

*Desde luego, no somos una institución aislada y perdida, estamos dentro de lo que es la coordinación de los defensores autonómicos y con el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales estamos en la Red Europea de Defensores del Pueblo, estamos en la Federación Iberoamericana de Ombudsman, estamos o vamos a estar en el Instituto Internacional de Ombudsman, es decir, estamos también un poco en la corriente de por dónde van todos los derechos desde el punto de vista internacional, no solo en una visión limitada de los derechos. Si se aprueba el tratado de la Unión Europea, el nuevo, este tendrá la carta de derechos fundamentales, y, obviamente, ese será otro instrumento más para nuestra actividad.*

*Decía incluso que en nuestra función estamos en la corriente del Tribunal Europeo de los Dere-*

*chos Humanos, es más, probablemente esa sea la figura que más se parezca al Defensor del Pueblo, porque tampoco sus sentencias son vinculantes. Hay poca gente que lo sabe, pero estamos más cerca de ese tipo de figuras.*

*Es decir, lo jurídico no es un límite, es un medio, es el medio principal cuando hablamos de quejas. Hablaba de que había varias funciones dentro del Defensor del Pueblo: quejas, informes, oficina de información y consultas a los ciudadanos, asesoramiento al Parlamento y a las Administraciones Públicas, y decía que había una quinta, de la que luego hablaremos, bueno, pues cuando hablo de lo jurídico me refiero a la primera. En informes especiales yo no puedo ir con lo jurídico porque se me queda corto el asunto, tengo que ir con lo que más o menos podemos hablar todos y entender todos.*

*Bien, por lo tanto, en ese sentido, ya decía que también hay una preocupación lógica por lo social. Además, incluso he visto alguna moción, me parece que del grupo Nafarroa Bai, que venía a decir prácticamente lo que habíamos dicho nosotros, en concreto me refiero al SOVI. Curiosamente, quien me transmitió la queja fue el Arzobispo, el Obispo o el Deán de Tudela –yo en esto de los rangos eclesiásticos soy muy malo, perdóneme–, esa fue la persona que me transmitió el problema. Aquí uno oye a todos los grados habidos y por haber, a todas las instituciones que andan en todos los sitios y lugares. Por lo tanto, tocamos todos los derechos con esa visión.*

*Plantea usted una cuestión muy bonita, muy interesante y que afecta directamente a la función de la institución: la cuestión de la Ley Foral del Vasconce. No sabe usted la de horas que hemos dedicado a cuál podía ser el ámbito y el límite de ese informe, porque todos los informes tienen un límite, y, al final, dijimos: somos el alto comisionado del Parlamento, somos un comisionado al que el Parlamento encarga una función y que en su función puede decir que hay situaciones injustas; es verdad que tiene que ser muy precavido en todas estas cuestiones, pero nunca puede ir contra lo que dice el Parlamento, nunca puede plantearle al Parlamento: oiga, usted ha hecho una ley que no le gusta a la institución en esta materia, o que debería ser de otra forma distinta, o que de haberla hecho nosotros la habríamos hecho de otra forma. No, cuando hacemos un informe especial sobre una materia como puede ser esta, polémica donde la haya, de los derechos lingüísticos, tomamos como vara de medir la Ley Foral del Vasconce, que es la que ha hecho el Parlamento del que soy comisionado. Si hubiera hecho otra más amplia o más restringida tomaríamos esa otra, pero lo que no podemos hacer es tomar nuestra*

*propia creencia según vaya. Yo creo que se me entiende.*

*Ese problema que usted me plantea se da en todas las demás áreas, no se piense que solo se da en el área lingüística. En el área social, por ejemplo, como desde la institución del Defensor del Pueblo digamos que lo que hay que hacer es subir las pensiones y el salario mínimo interprofesional y todas las prestaciones sociales y las sanitarias, ya me dirá usted qué lío vamos a montar aquí, es que no va a haber presupuesto para todo. ¿Hay algo más bonito que podamos decir nosotros? O en la ley de inmigración, por plantear otro problema, que es un debate que tenemos los Defensores del Pueblo habitualmente, ¿salimos con un manifiesto pidiendo el derecho al voto de...? ¿Es nuestra función o no es nuestra función? Estamos hablando de modificar leyes, y cuando hablamos de modificar leyes según un criterio político de oportunidad política ahí la función del Defensor del Pueblo es muy limitada, porque sería abandonar la de alto comisionado parlamentario, dejar de ser alto, dejar de ser comisionado y prácticamente convertirse en Parlamentario sin haberse presentado a unas elecciones. Yo creo que en ese punto somos muy cautos.*

*En definitiva, le agradezco la intervención, quería hacerle esas observaciones que ya ve usted que son los temas de todos los Defensores.*

*A la señora Acedo le tengo que decir que no me corresponde a mí la función de decir si la institución es necesaria o innecesaria. Yo puedo hacer la valoración y yo sí que creo que es una institución útil –luego daré algunos datos sobre la utilidad–. ¿Necesaria o no necesaria? Ese es un debate político. Para los más liberales, excepto el Parlamento, el Gobierno y el Poder Judicial todos los demás poderes sobran. Para gente con otra visión de un Estado social o de un Estado más democrático o de un Estado más garante de todos los poderes públicos la institución de Defensor del Pueblo no es que se le ocurra a uno, sino que ya tiene una tradición histórica que coincide con distintas formas de organizar el Estado. Lleva pocos años funcionando pero yo creo que funciona muy bien y, desde luego, el mérito de eso no es mío, porque yo llevo siete meses y la institución tiene siete años, por lo tanto, el mérito es de mi predecesora, María Jesús Aranda. Eso es obvio, además es quien monta el asunto, quien monta la organización, quien monta la institución desde la nada.*

*Me ha preocupado que le preocupe mi disposición, porque creo que igual he cometido, no lo he explicado muy bien, algún error. Cuando yo hablo de colaboración con las instituciones estoy hablando de los informes especiales, no de las quejas. En las quejas no hay colaboración, en las quejas hay estudio desde el análisis con arreglo a*



lo que dicen las leyes y un pronunciamiento de la institución: se ha vulnerado un derecho, no se ha vulnerado un derecho. La recomendación es esta y usted, Administración, me dirá a mí qué va a hacer en dos meses. Y ese es el campo fundamental de la actividad del Defensor del Pueblo. En los abusos y en las negligencias yo no he hablado en absoluto de colaboración. La intervención está por escrito y la colaboración se refiere al modo de hacer los informes especiales, al modo de hacer, no de decir lo que digan los informes especiales, los informes especiales dirán lo que el titular de la institución crea que tienen que decir en cada momento. Intentaré que sea con rigor, con objetividad, con imparcialidad, con los principios que he dicho, a los que no me gusta mucho referirme porque van de suyo, porque si uno viene defendiendo cada dos días su objetividad y su imparcialidad y su rigor parece que no los tiene y que tiene que estar todo el día defendiéndolos. No, ya está, está en la bandera desde el primer día. Se refiere al modo de hacer los informes. Y creo que eso es bueno, creo que es bueno que los informes se hagan contando con el departamento. En el listado verá que hemos dicho que los hemos remitido al departamento correspondiente para que nos dé su opinión y su observación. A eso es a lo que nos referimos con lo de la colaboración. Queremos saber lo que opinan. Tampoco esto es nada nuevo. Yo no he hablado de que esto sea nuevo y de que se me haya ocurrido a mí y de que todo lo que digo yo ahora que vamos a hacer es porque no se hacía antes. Yo no he dicho nada de eso. Ya se hacía. Por lo tanto, en eso no hay cambio, lo que sí creo es que el Defensor del Pueblo en esa tarea es un instrumento de colaboración, y colaboración la tienen entre sí todos los poderes públicos. Esto no es nada nuevo. O sea, todos los poderes públicos en nuestra forma institucional colaboran. Absolutamente todos. De lo que se trata es de que esta colaboración sea efectiva y práctica. Yo coincidí en la Universidad con don Alberto Pérez Calvo, que es catedrático de Derecho Constitucional y que es una de las máximas autoridades en España sobre los Defensores del Pueblo, y de él aprendí, y está en la ley, que el Defensor del Pueblo es un elemento de colaboración con la Administración. Habrá momento más duros, menos duros, con sus quejas, con sus recomendaciones, más ácidos o menos ácidos, pero es un instrumento de colaboración fundamental. A eso es a lo que me refería.

En cuanto a la idea de control, excepto en un parrafito muy concreto de la exposición de motivos que aparece en la ley foral reguladora de la institución del Defensor del Pueblo, prácticamente toda la doctrina, prácticamente todo el mundo le ha negado la función de control. Ha dicho que es un instrumento de supervisión, una autoridad de supervisión, de persuasión: propone, sugiere,

recomienda, escucha, oye, declara, dice, se dirige, todos los verbos que indican que carece de una función precisamente de ir y entrar con la escopeta y poner firme a todo el mundo. Somos un alto comisionado, no somos un comisario, somos una figura que trata de velar por el ejercicio de los derechos y que las instituciones los cumplan de la mejor manera.

Por eso digo que me ha parecido que en un momento determinado mezclábamos las quejas con los informes especiales. La figura de la queja es la que es y la figura del informe especial es la que es, y es una función de colaboración en el modo de hacer esos informes.

No creo que haya, por lo tanto, en ese sentido, cambio de dirección, y, desde luego, le agradezco muchísimo el apoyo que me da para que la institución se potencie, para que sea utilizada... El primer encantado de que se utilice por el propio Parlamento soy yo. Yo suelo decir muchas veces a las propias Administraciones que no duden en consultar con nosotros si tienen dudas en actuaciones que pueden ser peligrosas para el ejercicio de los derechos, que al menos les daremos nuestra opinión a priori. Otra cosa es que luego hagan lo que consideren oportuno, pero al menos informes tanto orales como por escrito como actuaciones van a tener todos los que quieran.

Al señor Erro le agradezco sus palabras de que le había parecido la exposición detallada y ambiciosa. En cuanto a lo de divulgar la función, yo creo que la institución es bastante más conocida por los ciudadanos de lo que nos parece. Fíjese, en el año 2006 al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales se dirigen directamente desde Navarra ciento quince quejas; al Defensor del Pueblo de Navarra se le dirigen cuatrocientas cincuenta y cuatro. Referidas a la Administración foral solo van al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales cuatro. De las diecisiete comunidades autónomas y de las dos ciudades autónomas estos números y estos porcentajes solo son comparables con los de Ceuta, que es la última del ranking. Es decir, los ciudadanos navarros son los que mejor diferencian de todos qué asuntos son de Defensor del Pueblo de las Cortes Generales y qué asuntos son de Defensor del Pueblo de Navarra. Van poquísimos asuntos al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales. Es más, cuando vienen nos utilizan para que seamos una herramienta de acceso al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, de tal manera que les preparemos bien la documentación, que la queja vaya más hilada, mejor presentada, etcétera.

También diferencian perfectamente las quejas de las consultas. En el año 2006 el número de consultas es ochocientos y pico, y el número de quejas cuatrocientos cincuenta y cuatro. Ellos diferencian

*perfectamente: esto es una consulta, quiero ver qué me dice, ya sé que este es un asunto privado, pero, bueno, lo que quiero es conocer su opinión y su parecer y luego ya iré yo a donde considere oportuno. Es decir, ellos lo tienen en este sentido bastante más claro que nosotros. Lo que pasa es que somos lo que somos, tenemos la dimensión que tenemos, seiscientos mil habitantes, y además somos seiscientos mil habitantes con seiscientas Administraciones, la mayoría de ellas con buenos profesionales, de muy fácil acceso. Aquí uno se encuentra al Consejero y al Director General en el fútbol, en el patio del colegio, en las escaleras, en fin, en todas partes, y el acceso hace mucho.*

*Y luego hay una cosa muy importante también: el Tribunal Administrativo de Navarra, que no existe en otras comunidades autónomas. La gente a la que se le ha vulnerado un derecho en el ámbito local va directamente al Tribunal Administrativo de Navarra, y evita ir al Defensor del Pueblo porque le puede dar la razón pero nada más, por lo tanto, busca esa ventaja del carácter ejecutivo.*

*En cuanto al informe sobre la ley de dependencia, está en el informe sobre la cartera de servicios sociales. Aquí podemos tener un debate sobre cuál es el cuarto pilar. A mí ya me han convencido la mayoría de los expertos que he oído de que el cuarto pilar son los servicios sociales, no la dependencia, que es una materia dentro de los servicios sociales. Podemos estar discutiendo horas, pero de esto es de lo que me han convencido y aquí hay alguno que lleva cientos de años, y no me refiero a la edad, sino a la experiencia en la materia. Quiero decir que hay gente que defiende que el cuarto pilar son los servicios sociales y por eso vamos a la cartera de servicios sociales, vamos a lo práctico, no vamos a más reconocimiento de derechos proclamados en términos generales sino que queremos ver en la cartera los servicios públicos concretos que se garantizan a los ciudadanos para decir si son suficientes o no en comparación con los derechos que se ha dicho que se iban a dar. Aquí los derechos es lo primero que se dice que se va a dar, pero luego llega el día del pago y esos son los servicios públicos. En ese campo nos gusta jugar más, donde más cómodos nos encontramos, por lo tanto, es en eso, en la cartera de servicios sociales, y por eso hicimos ya una primera alegación a la cartera de servicios sociales en su momento.*

*No sé si me he dejado alguna cosa más. Me preguntaba usted por los datos sobre otras instituciones. Creo que eso está en el informe anual, ahora lo podemos ver.*

*En cuanto a la evaluación de la calidad, hemos querido evitar la duplicidad con la Comisión de Evaluación de las Políticas Públicas. Es decir, cuando la función se hace, cuando se diseña en el*

*año 2005 por mi predecesora, no existía la Comisión de Evaluación de las Políticas Públicas, y el riesgo es que acabemos haciendo todos lo mismo, y lo que decimos es que creemos que es mejor que la Comisión que se ha creado por ley del Parlamento haga eso, que además tiene el apoyo de la Agencia de Evaluación estatal, que también es un órgano con una gran objetividad y con una gran imparcialidad, y que nosotros nos centremos en las otras cuatro áreas, porque no llegamos todos a todo, y eso se ve luego en la actividad. Si uno se dedica a quejas abandona la evaluación, pero si uno se dedica a la evaluación tiene riesgo de abandonar las quejas, y lo que hacemos es priorizar, ordenar y elegir objetivos. No hay ningún ánimo de esto.*

*En cuanto a las inadmisiones, y ya con esto termino, hombre, sí, a nosotros también nos preocupan las cifras, son cifras que se dan en momentos determinados. Decía antes que no todas las circunstancias, que no todos los años son iguales. Por ejemplo, en el año 2006, lo vamos a ver, las mayores quejas son respecto a sanidad; en el año 2007 respecto a Función Pública. Yo me siento más cómodo cuando me protestan los ciudadanos sobre temas de salud que cuando me protestan los funcionarios. No sé ustedes qué opinarán, pero yo, desde luego, por ahí ando. Y no por una cuestión subjetiva, sino por una cuestión de realidad, es que no es lo mismo hablar de la denegación de una prestación sanitaria que hablar de la subida, complemento o grado, o de lo que sea, la relevancia social no es la misma.*

*Entonces, lo de la inadmisión, pues sí, y lo de que hay que hacer una revisión, también, y las garantías de errores también, pero yo el otro día me sentía muy solidario con la Comisión de Peticiones del Parlamento porque le pasaba lo mismo que a mí: llevan dos; de dos, dos cero, o sea, el cien por cien inadmitidas. Pues yo con más tiempo llevo el cuarenta y tantos. Y es que hay que ver muchas veces qué clase de quejas son las quejas que se inadmiten, cuando uno las ve y las lee, la opinión varía, es diferente. Muchas gracias.*

**SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás):** *Muchas gracias, señor Enériz. Dado que hay un segundo punto, señor Ramirez, y conociendo su habilidad parlamentaria, no dudo de que tratará de clarificar algunas cuestiones que no le han quedado suficientemente claras. ¿Le parece oportuno? De acuerdo.*

### **Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa para explicar el Informe Anual de esa Institución correspondiente al 2006.**

**SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás):** *Pasamos al segundo punto del orden del día, que dice:*

*Comparecencia del Defensor del Pueblo-Nafarroako Arartekoa para explicar el informe anual de esa institución correspondiente a 2006. Tiene la palabra el señor Enériz de nuevo.*

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA-NAFARROAKO ARARTEKOA (Sr. Enériz Olaechea): *Muchas gracias. También está en la documentación el resumen del informe anual. Tengo el honor y el placer de presentar ante sus señorías el informe anual sobre la actividad desarrollada durante el ejercicio 2006 por la Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, cometido que realizo con gran satisfacción y también como muestra de mi más sincero agradecimiento, reconocimiento por su labor –esto ya lo he comentado antes– durante los seis años de su mandato y afecto hacia la titular, María Jesús Aranda Lasheras, bajo cuya dirección e impulso se llevaron a cabo todas las actividades que voy a presentarles.*

*En el cómputo global suyo hay que dejar sentada la resolución de, y esto va más allá del informe anual, dos mil doscientas quejas, la presentación de doce informes y el inicio de la elaboración de dos más, tarea que no cabe sino calificar de ingente.*

*La actividad realizada durante el año 2006 por la Defensora del Pueblo de Navarra pone de manifiesto la progresiva consolidación de la institución, creada por iniciativa del Parlamento de Navarra en el año 2000, tanto en su relación con los ciudadanos como con las Administraciones Públicas de Navarra, así como la extensión de dicha actividad en muchos y variados campos.*

*Se observa un importante grado de satisfacción ciudadana con el resultado obtenido tras la tramitación de las quejas y consultas –seis de cada diez ciudadanos la consideraron muy útil y ocho de cada diez la recomendarían a otra personas– y un alto índice de aceptación de las Administraciones a las sugerencias y recomendaciones formuladas en el año 2006: seis de cada diez se aceptaron por la Administración en ese año.*

*Como dato de referencia, me parece acertado añadir que el índice de confianza de los ciudadanos en relación con el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales fue, según el CIS, en octubre de 2006, del 5,1 –lo estoy comparando con ese seis o seis y medio al que me he referido antes–, habiendo sido su nota superior alcanzada de 5,9, en diciembre de 1998 y diciembre de 1995. En dos años concretos la nota superó el 5,9 y la nota media que obtiene la institución creada por el Parlamento de Navarra en 2006 es muy superior, está entre seis y siete y más cerca de siete que de seis, varía según los momentos de las encuestas.*

*El conocimiento y aceptación de la institución foral por la ciudadanía navarra debe calificarse*

*de alto, más aún si se tiene en cuenta que tan solo se presentaron directamente ante el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales 115 quejas desde Navarra en todo 2006, y, como ya he dicho, referidas a la institución autonómica 4, frente a las 454 presentadas ante la institución navarra, de las cuales 33 eran luego competencia del Defensor del Pueblo estatal, lo que demuestra que los ciudadanos conocen, en términos generales, adónde tienen que ir y cuándo tienen que ir.*

*El número de quejas presentadas directamente es tan solo del 0,37, en parecidos términos que, por ejemplo, Melilla –antes he dicho Ceuta, se ve que el viaje del Rey me ha hecho confundir las ciudades–, con el 0,34, y muy por debajo de comunidades con una población inferior, similar o incluso el doble: La Rioja, 0,53; Cantabria, 0,74; o Asturias, 1,56. Como decía, es la comunidad en la que menos se dirige la gente al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, lo que indica que tienen muy claro hacia qué institución dirigirse. Para los navarros, la institución que protege sus derechos es el Defensor del Pueblo de Navarra, y no tanto el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.*

*Esta afirmación encuentra su consolidación en los siguientes datos. En el año 2006 se presentaron, como se ha señalado, 454 quejas, lo que supone un incremento de casi un 10 por ciento respecto a las quejas presentadas en el año 2005. Una de las cosas que se dijo en la última reunión de Defensores del Pueblo, donde se habló del número de quejas, haciendo balance sobre la utilidad de la institución, fue que tampoco teníamos que tener una especie de obcecación en el número de quejas. El número de quejas es el que es, el que los ciudadanos deciden. Que un año sean más, que un año sean menos, que vayan a más o que vayan a menos es indicativo de la realidad, no pueden extraerse datos exagerados de que en un año haya más o en otro menos.*

*En relación con el número de habitantes, se presentó una queja por cada 1325 habitantes, dividiendo la población de Navarra entre el número de quejas presentadas. De un estudio comparado entre las instituciones análogas, se comprueba que el Justicia de Aragón tiene una queja por cada 695 habitantes, una cifra muy alta; el Ararteko del País Vasco tiene una queja por cada 1271 habitantes, prácticamente en la misma línea; el Procurador del Común una queja por cada 964 habitantes; o el Diputado del Común de Canarias una queja por cada 1272 habitantes. Estos son los que reciben un mayor número de quejas. En cambio, y el dato revela la aceptación de la institución, la institución navarra recibe más quejas por habitantes que el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, que recibe una queja por cada 1422 habitantes; el Defensor del Pueblo Andaluz, con una*

queja por cada 1519 habitantes; el Síndic de Greuges de Catalunya, con una queja por cada 1385 habitantes; o el Valedor do Pobo Galego, una queja por cada 2114 habitantes. Quedan mucho más alejadas la Defensora del Pueblo de Castilla-La Mancha y el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

¿Qué quieren decir estos datos? Que, con solo siete años, está en línea de las instituciones análogas más consolidadas en el tiempo, que son el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, del que este año se ha celebrado el veinticinco aniversario, el Defensor del Pueblo Andaluz, que tiene unos años menos, el de Cataluña, el Valedor do Pobo Galego, y también el del País Vasco. Es decir, si miramos estas estadísticas, parece que la institución tiene veintitantos años, está en esa línea. Otras más recientes tienen o mucha diferencia por arriba o mucha diferencia por abajo.

Dieciocho de las quejas se presentaron en euskera. En persona se presentaron doscientos sesenta casos, bien porque la traen redactada, bien porque se redacta en la institución, de forma escrita un 29 por ciento, por Internet el 8 por ciento y por fax el 5 por ciento. Fue el año en que más quejas se presentaron desde la creación de la institución, confirmando tal dato su cada vez mayor conocimiento y su cada vez más creciente uso.

En el año 2006 el perfil varía. Se trata de una mujer de treinta y cinco a sesenta años, aunque el abanico de edad es muy amplio, así que esto no es decir mucho, pero fundamentalmente en el año 2006 fueron mujeres de treinta y cinco a sesenta años. En un 90 por ciento las quejas fueron individuales y en el 10 por ciento restante fueron colectivas, presentadas por asociaciones.

La distribución de las quejas nos revela sobre qué materias los ciudadanos se quejaron más por orden de mayor a menor porcentaje. El desglose de cada cuestión de estas está en el informe. En materia de vivienda el 11,45, en bienestar social el 10,57, en obras públicas y servicios un 10, en materia de tráfico e interior el 9,5, en sanidad el 9,25, en medio ambiente el 8,8, o sea, alrededor del 9.

Estos datos nos revelan dos cosas. La primera es que las quejas se relacionan fundamentalmente con lo que podemos llamar la vertiente social de las Administraciones navarras, los derechos sociales; hay menos quejas en otro tipo de derechos, como derechos de participación política o de carácter administrativo o relacionados con el Estado de derecho o con la seguridad. Las quejas se refieren sobre todo a vivienda, bienestar social, servicios públicos, sanidad o medio ambiente.

La segunda, más concreta, es que las quejas sobre sanidad ya no ocupan el primer lugar; como en 2005 –antes he dicho 2006, y era 2005–, siendo

superadas por las relativas a urbanismo y vivienda –fundamentalmente vivienda–, bienestar social, obras o servicios públicos o tráfico. También han caído llamativamente las quejas relativas a educación o enseñanza y las relacionadas con la seguridad social y extranjería. Han aumentado, en cambio, en 2006 las relativas a bienestar social, hacienda, tráfico, medio ambiente –estas últimas son las que más han crecido y se refieren fundamentalmente a ruidos–, obras y servicios públicos y procedimientos administrativos.

Como puede verse, hay variación del motivo de las quejas por años y eso muestra la diversidad de las mismas, lo que revelaría –y es una opinión de la que se puede discrepar totalmente– que no hay fallos sistemáticos de la actuación pública que se reiteren. Por fallos sistemáticos queremos decir que no hay un área de la actividad administrativa que falle estrepitosamente, es decir, que se note que hay un caos mayúsculo. Hay quejas de todo. ¿Por qué hay más quejas relativas a vivienda? No porque no se haga nada en vivienda, sino porque como se hacen muchas viviendas y se adjudican, la gente protesta por el procedimiento de adjudicación: yo quería esto, a mí no me han tenido en cuenta este tiempo, estuve en el extranjero y no me han valorado o lo que sea. Luego está también el matiz de cada cuestión.

Las Administraciones Públicas contra las que más se dirigen los ciudadanos son, lógicamente, la Administración foral de Navarra, contra ella va el 40 por ciento de las quejas; y las entidades locales, en términos muy parecidos, el 36 por ciento. El 25 por ciento van referidas contra otros organismos y entidades: contra la Administración estatal, un 11 por ciento; contra la Administración judicial, muy poquitas, porque no tenemos competencias, aunque sí tenemos competencia en la administración de la Administración de Justicia y ahí va referido ese 2 por ciento; contra entes privados, sociedades públicas, que son entes privados, un 5,5 por ciento; y contra otros entes, como la Universidad, etcétera, un 6 por ciento.

Centrándonos en los datos relativos a la Administración, el Departamento que fue objeto de más quejas fue el de Salud, con un 25 por ciento de las quejas, algo lógico, pues es el departamento que mayor número de usuarios tiene, también de funcionarios, también de personal, es la gran Administración, por decirlo de alguna forma. Le siguen luego los Departamentos de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda, aunque ahí están mezcladas las quejas de Medio Ambiente, las de Urbanismo y las de Vivienda, que ya hemos dicho, que eran las primeras, el 16 por ciento, y de Educación, también con un 16 por ciento.

En el ámbito de las entidades locales de Navarra, el mayor número de quejas se refiere, como es

normal, a Pamplona, el 25 por ciento de todas las quejas referidas a las entidades locales corresponden a Pamplona, pero en el cómputo total de cada diez quejas una se refiere al Ayuntamiento.

Estos son los datos objetivos que muestran las quejas.

El número de quejas no es indicativo de manera correlativa de que haya una vulneración de un derecho a un ciudadano, no en todos los casos, como hemos dicho, las quejas son viables. El número de quejas que se consideraron viables en el año 2006 fueron 432. Para extraer este dato se sumaron las quejas que se habían presentado con las que quedaron pendientes del año 2005, que eran 133, y las que se reabrieron, que fueron 22.

El número de quejas examinadas fue de 609. Se admitieron a trámite el 70 por ciento de las presentadas. La inadmisión del 30 por ciento restante se debió a que dichas quejas eran competencia del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales o de Defensores autonómicos, en cuyo caso fueron remitidas a los órganos competentes, mayormente al primero.

En otros supuestos se trató de quejas que se cerraron a limine, bien por no apreciarse la existencia de irregularidad administrativa alguna o por ser asuntos de la esfera privada, o bien porque eran casos que estaban previstos en los otros supuestos de inadmisión de la Ley Foral del Defensor del Pueblo.

De las admitidas a trámite fueron estimadas el 41 por ciento, esto es, de cada diez cuatro, por lo tanto, puede concluirse que una de cada cuatro quejas presentadas al menos estaba justificada y en ella se apreciaba una vulneración de derechos amparados por el ordenamiento jurídico. Por otra parte, fueron desestimadas sesenta y cuatro, que representan el 14 por ciento de las admitidas a trámite.

En cuanto a las resoluciones, se dictaron setenta y nueve y en ellas se formularon recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias y advertencias.

Las Administraciones Públicas destinatarias de tales resoluciones aceptaron expresamente el pronunciamiento en treinta y siete casos, lo que representa un porcentaje del 64 por ciento, dos de cada tres, sobre la suma de aceptadas y rechazadas. Ese es el orden en el que estamos, por eso decíamos que se aceptan alrededor de un 60 por ciento. En veintiún casos la Administración afectada no contestó y en otros veintiún casos rechazó la propuesta formulada por la Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra.

La relación de recomendaciones aceptadas figura en el informe anual y en la página web de

la institución, desde donde es accesible a cualquier interesado. Por ello, y a fin de no hacer demasiado extensa mi intervención, haré una breve referencia a las que se han considerado más significativas.

El Departamento de Bienestar Social aceptó la recomendación formulada por la Defensora para mejorar los procedimientos de ayuda institucional a las entidades sin ánimo de lucro que trabajan en el campo de lo social. El Departamento de Educación aceptó modificar en las bases de las correspondientes convocatorias de becas las circunstancias económicas que determinaban el acceso a las becas y considerar el cese de la pensión de orfandad como uno de los elementos económicos a valorar en la concesión de la beca. Además, dicho departamento aceptó aplicar con flexibilidad las normas relativas a la permanencia en una etapa educativa de alumnos con necesidades educativas especiales.

Estos y otros supuestos, que constan en el informe, ponen de manifiesto cómo la institución consigue participar en la adopción de medidas administrativas en beneficio sobre todo de los colectivos más desfavorecidos.

Colaboración con las Administraciones Públicas. La actividad desarrollada en el año 2006 por la Defensora del Pueblo pone de manifiesto que la institución avanzó considerablemente en su objetivo por convertirse en un cauce de comunicación eficaz y mediador entre la Administración y el ciudadano, sin perjuicio de mantener o mejorar la función garantista, para lo que resulta imprescindible la colaboración de las Administraciones Públicas.

Con carácter general, las Administraciones supervisadas mostraron un alto grado de participación y cooperación, sin embargo, también se dieron algunos incumplimientos puntuales y lamentables del deber legal de colaboración con la institución por parte de algunas entidades, y destacamos las siguientes. Esto es un poco complejo, pero son cinco matizaciones.

A las Administraciones que no contestaron a los requerimientos de información durante la tramitación de la queja se les envió un informe inicial, se les hicieron dos reiteros y se les realizó una nueva advertencia, y aun así no contestaron absolutamente nada. En este sentido, hay que hacer una mención especial negativa, ya saben ustedes que dice la ley que en el informe anual hay que hacer mención de las autoridades que incumplen estos deberes. Ya veremos luego que hay que hacer tres menciones especiales negativas, pues la primera habría que hacerla a la Alcaldía de Sesma, que es a quien va dirigida la actuación y no contesta, la segunda a la Concejalía Delegada

de Ordenación Urbana y Economía del Ayuntamiento de Tudela, y aclaremos que es a los titulares que estaban en 2006, que igual han podido cambiar y no es cuestión de echar a los actuales mala fama.

En lo que se refiere a las Administraciones que no contestaron a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales, después de solicitar el informe inicial, practicar dos reiteros y realizar una advertencia, figura también con mención especial de índole negativa la Alcaldía de San Martín de Unx en 2006.

Administraciones que no aceptaron las recomendaciones que se les formularon: el Servicio Navarro de Salud–Osasunbidea, en siete casos; el Ayuntamiento de Pamplona, en cuatro casos; y el Departamento de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda del Gobierno de Navarra, en dos casos. Luego figuran con un caso el Departamento de Industria, Hacienda Tributaria de Navarra, el Departamento de Obras Públicas, el Ayuntamiento de Tudela, el Ayuntamiento de Murillo el Fruto, el Ayuntamiento de Lesaka, el Ayuntamiento de Olite, el Ayuntamiento de Puente la Reina y el Concejo de Berriosuso.

Creemos que exigiría una especial reflexión el hecho de que tanto el Servicio Navarro de Salud como el Ayuntamiento de Pamplona muestren un rechazo tan alto a las recomendaciones de la institución. Más aún cuando las recomendaciones versan sobre aspectos de importancia como son tratamientos de rehabilitación y fertilidad, listas de espera en oftalmología o revisiones oncológicas o la atención en el servicio de urgencias; y en el caso de Pamplona, sanciones de tráfico, no construcción de VPO, empadronamiento o la adjudicación de puestos de venta ambulante, apareciendo fundamentalmente centradas en las áreas de urbanismo y protección ciudadana de este Ayuntamiento.

Nueve ayuntamientos –Arguedas, Barillas, Bera, Berriozar, Burlada, Murchante, San Martín de Unx, Tafalla, Tulebras y Viana– y un concejo –Leoz– no contestaron los requerimientos después de tres escritos, si bien algunas dieron solución finalmente al problema planteado por sus quejas o están en vías de solución. Y otros dos retrasaron notoriamente su contestación, pero luego aceptaron las recomendaciones o sugerencias fuera de plazo, que son Villava y San Adrián.

La información que acabo de ofrecerles pone de manifiesto que todavía existe la necesidad de redoblar los esfuerzos para lograr que los poderes públicos, además de los principios que hemos dicho, trabajen con esa colaboración necesaria, sobre todo cuando estamos hablando de proteger derechos y libertades de los ciudadanos. Y la cola-

boración es más necesaria no porque lo diga la ley, que lo dice, sino porque instituciones como esta, por su proximidad al ciudadano, constituyen un observatorio privilegiado para identificar los problemas que surgen con las Administraciones Públicas, proponer mejoras que permitan incrementar la calidad en la prestación de los servicios públicos y trasladar al máximo representante del pueblo navarro, el Parlamento de Navarra, problemas, no todos los problemas, porque no llegan todos al Defensor del Pueblo, que acucian a los ciudadanos.

La áreas en las que más quejas se han presentado en el año 2006 son tres fundamentalmente: vivienda, urbanismo y asistencia social. En vivienda, la intervención de la Defensora se centró principalmente en aspectos relativos a los procesos de adjudicación de las viviendas de protección pública. La institución advirtió que la actual normativa no resultaba adecuada para dar respuesta a todas las situaciones que se planteaban y propuso una revisión de los procesos y criterios de adjudicación existentes, habría que precisar que de algunos de los criterios, no de todos.

Los defectos de construcción en las viviendas protegidas fueron también motivo de queja. La resolución de problemas exige que la Administración utilice mecanismos de control e inspección que permitan comprobar la adecuación de las viviendas a las normas de edificación y de diseño y establecer garantías de rectificación en caso de incumplimiento.

En cuanto a las quejas relativas al urbanismo, la mayor parte fueron discrepancias de los propietarios del suelo con la clasificación o el uso previsto por el planeamiento para su parcela o para terrenos colindantes. La Defensora consideró que muchos de estos problemas podrían resolverse con una mayor transparencia e información urbanística a los ciudadanos, y así lo hizo constar en sus resoluciones y sugerencias.

En lo que se refiere al ámbito de bienestar social, la atención a las personas afectadas por algún tipo de enfermedad mental y las carencias del ámbito sociosanitario dieron lugar a un número de quejas que normalmente tenían que ver con la insuficiencia de recursos residenciales. La puesta en marcha de los centros de rehabilitación psicosocial supuso un avance en este campo, si bien la Defensora consideró preciso completarlo con la efectiva realización de otras previsiones contempladas en el programa.

En otras áreas también se observan deficiencias ya con un menor grado de insatisfacción ciudadana, pero también con quejas, como son las relativas a obras públicas y servicios públicos, donde la Defensora advirtió reticencias por parte

de las entidades locales a dar curso a las reclamaciones de responsabilidad patrimonial presentadas por los afectados. A ellas se suman las quejas relacionadas con las afecciones que la ejecución de las obras públicas tiene en los bienes y derechos de los particulares.

En cuanto al resto de áreas, cabe reseñar que siguieron siendo numerosas las relativas a la sanidad, pero que experimentaron un descenso, pasando del 12,7 al 9,25.

Entre los informes especiales, durante el año 2006 adquieren indudable relevancia los informes referidos a las siguientes materias, que ya fueron objeto de presentación ante el Parlamento de Navarra o, en su caso, de puesta en conocimiento del mismo: uno, sobre la accesibilidad física y sensorial a los centros y servicios de uso público en Navarra; otro, sobre medidas sociales, sanitarias y educativas que debieran preverse en el nuevo centro penitenciario de Navarra, realizado a instancia del propio Parlamento de Navarra; y otro, sobre la situación de la contaminación acústica en Navarra. Precisamente, por razón de su presentación al Parlamento, me parece más acertado limitarme a una escueta referencia a los mismos.

Asimismo, se iniciaron dos informes más, que no llegaron a concluirse: el informe sobre los derechos de las personas mayores y el informe sobre actuaciones de las Administraciones Públicas para la protección del menor.

En cuanto al informe especial sobre la accesibilidad física y sensorial, que se inició en el año 2005, tras un análisis realizado por la Defensora, se puso de manifiesto la necesidad de introducir distintas mejoras en las políticas de accesibilidad y se realizaron dos recomendaciones generales, once recomendaciones específicas al Gobierno y siete a los municipios. Están en el informe especial y también en el informe anual y ahí se recogen perfectamente.

El segundo informe especial versó sobre las medidas sociales, sanitarias y educativas que deberían preverse en el nuevo centro penitenciario de Navarra. Este informe fue solicitado, como ya se ha dicho, el 3 de marzo de 2006 por la ponencia parlamentaria para el estudio de las condiciones de reclusión de las personas encarceladas desde la perspectiva de su reinserción social. En el informe se analizaron los derechos de los reclusos, sus posibles limitaciones y la Defensora del Pueblo recomendó que en paralelo a la construcción de la nueva cárcel se elaborara un plan integral de reinserción penitenciaria, ya que, según se manifiesta, configurar un modelo penitenciario realmente orientado hacia la reinserción exige bastante más que construir un centro físico.

El informe insiste en la necesidad de diseñar, entre todas las Administraciones implicadas y no solo la estatal, un modelo de cárcel con una dimensión ajustada, humana y coherente con la estrategia de reinserción, y en él se explican los motivos que determinan la necesidad de configurar una red integrada de centros y servicios penitenciarios.

El informe especial sobre la contaminación acústica se planteó con el objetivo de evaluar si las Administraciones Públicas realizan vigilancia y control para evitar la contaminación acústica y si emplean de manera adecuada los distintos instrumentos de los que disponen para corregir las irregularidades detectadas. Este informe se presentó a la Federación de Municipios y Concejos en su calidad de representante de las entidades con mayor responsabilidad directa en este tema.

El estudio realizado permitió a la institución realizar seis recomendaciones, de entre las cuales conviene destacar las siguientes. Respecto a las formuladas a los Ayuntamientos, se aconsejó incrementar notablemente las actividades de inspección y actuar con mayor diligencia y rigor cuando se planteen quejas por los ciudadanos, así como aprobar ordenanzas específicas sobre ruidos y vibraciones. En cuanto al Gobierno de Navarra, se destacó la necesidad de armonizar y mejorar la normativa sobre ruidos para facilitar su aplicación y para incorporar diversas mejoras, así como elevar el nivel de exigencia en las medidas de prevención.

Recomendaciones generales. Además de los informes especiales, la Defensora del Pueblo impulsó la aprobación de cuatro recomendaciones generales sobre radiaciones y telefonía móvil, sistemas de garantías de trato correcto a los ciudadanos por parte de los agentes del orden, financiación de asociaciones de discapacitados y acceso al empleo público de los discapacitados.

En cuanto a la recomendación general sobre ordenación de las estaciones base de telefonía móvil, se analizó el grado de desarrollo y aplicación de la Ley Foral 10/2002, que concluyó con una serie de recomendaciones a los Departamentos de Medio Ambiente, de Economía y Hacienda y de Salud.

En la recomendación general referida a las Policías de Navarra, la Defensora recomendaba que se mejorasen los sistemas de control frente a eventuales actuaciones irregulares de los agentes y planteaba propuestas dirigidas a mejorar los procedimientos de prevención y control interno de las posibles malas prácticas y abusos policiales.

En lo que se refiere a la recomendación sobre procedimientos de ayuda institucional a las asociaciones y entidades sin ánimo de lucro, la Defen-

sora trasladó al Departamento de Bienestar Social diversas propuestas, a las que ya he hecho mención anteriormente, que fueron aceptadas por el departamento.

También se realizó una recomendación general sobre el grado de aplicación de la normativa vigente referida a la promoción de empleo de personas con discapacidad en el ámbito de las Administraciones Públicas de Navarra. La Defensora propuso, entre otras medidas, la conveniencia de elevar el actual porcentaje de reserva para este colectivo, que se sitúa en el 5 por ciento de las plazas incluidas en las ofertas públicas de empleo.

Planes locales de derechos ciudadanos. A todas estas acciones hay que añadir la puesta en marcha por la Defensora y su equipo del plan local de derechos ciudadanos, cuya finalidad consistió en lograr que los Ayuntamientos incorporaran una estrategia de mejora continua en sus relaciones con los ciudadanos en línea con los principios establecidos en el Código Europeo de Buena Conducta Administrativa aprobado por el Parlamento Europeo.

El proyecto se puso en marcha en diciembre de 2005 con la firma de cuatro convenios de colaboración con municipios de más de diez mil habitantes, concretamente con Tudela, Estella, Burlada y Zizur Mayor. En noviembre de 2006 se sumaron a esta iniciativa los Ayuntamientos de Ribaforada, Los Arcos y Lekunberri.

El método aplicado para la consecución de los objetivos fue el del ciclo de mejora continua, que consiste en evaluar la situación inicial, mediante encuestas a los ciudadanos, para detectar áreas de mejora, priorizar y planificar acciones de mejora, ejecutarlas, y nuevamente volver a evaluar.

Los resultados obtenidos permitieron la elaboración de un catálogo de buenas prácticas administrativas que se sometió a la consideración de los Ayuntamientos para la mejora de sus relaciones con los ciudadanos, referidas a acciones de carácter general, accesibilidad y agilidad de los servicios municipales, personalización, amabilidad y facilidad para presentar peticiones, mejora de la información al ciudadano sobre los servicios municipales, garantía de respuesta en plazo y forma, transparencia en el acceso a la información disponible, etcétera.

Oficina de Información. El informe también recoge la actividad de la Oficina de Información, que es una de las grandes funciones de la institución, en cuanto constituye, como se ha dicho, el primer contacto de la institución con los ciudadanos, a los cuales ofrece información y asesoramiento a través de distintos medios, con independencia de que la consulta termine o no en una queja.

La Oficina de Información incrementó su actividad en más de un 70 por ciento con relación al año 2005. Se atendieron ochocientas treinta y siete consultas, siendo el medio más empleado para ello el teléfono, dos de cada tres.

La mayor parte de las consultas –veremos que hay diferencia con las quejas– se refirieron a urbanismo y vivienda. El 12 por ciento se refirieron a criterios de adjudicación de las VPO, seguidas de bienestar social, casi también en ese mismo porcentaje y dominando temas relacionados con las condiciones de ingreso y estancia en residencias de tercera edad, atención domiciliaria; sanidad, un 10 por ciento, en su mayor parte sobre inadecuada atención sanitaria, listas de espera, transporte sanitario o atención a la salud mental; obras y servicios públicos, un 8 por ciento, referentes a la deficiente conservación y mantenimiento, responsabilidad patrimonial, fallos en los transportes públicos; e interior y tráfico, un 7 por ciento, en particular relativas a sanciones de tráfico, trámites de expedición de DNI y trámites sobre extranjería.

De las ochocientas treinta y siete consultas, en más de la mitad de los supuestos, ya que los usuarios rellenan unas encuestas, la persona se declaró suficientemente informada y en algo más de una de cada tres se presentó queja o se anunció que se presentaría.

La Oficina es, por lo tanto, un servicio público de información y asesoramiento universal y gratuito de los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos y en cuanto a la valoración que hacen de los servicios públicos.

La ley exige que dentro del informe anual se haga una referencia a la liquidación del presupuesto. En cuanto a la información relativa a la liquidación del presupuesto, los datos más interesantes son los siguientes. El crédito inicial para el año 2006 –estaba previsto en el presupuesto de 2005 pero es para el año 2006– ascendió a 1.047.000 euros, que junto con las modificaciones presupuestarias incorporadas de 193.000 mil euros dio lugar a un presupuesto definitivo o consolidado de 1.240.000 euros.

El estado de liquidación del presupuesto de gastos refleja que se liquidaron obligaciones por 1.130.000 euros, lo que supone un grado de cumplimiento del 91 por ciento.

El estado de ingresos refleja que los derechos reconocidos netos fueron de 1.045.000 euros, lo que supone un grado de realización del 84 por ciento.

Hay, por lo tanto, un superávit de 100.000 euros.



*En cuanto a los gastos, el mayor gasto corresponde a personal, un 46,32 por ciento; su ejecución presupuestaria fue del cien por cien. Bienes corrientes y servicios representaron el 31,03 por ciento y se ejecutó el 90,68 por ciento. En cuanto a las transferencias corrientes, estas fueron el 1,66 y también se realizaron al cien por cien. Inversiones reales algo menos del 5 por ciento y también el cien por cien. Y transferencias de capital el 16 por ciento con un porcentaje de ejecución del 62 por ciento.*

*La Cámara de Comptos emitió su informe de fiscalización de las cuentas de la institución y encontró que la cuenta general reflejaba razonablemente la situación patrimonial y financiera y el estado de liquidación del presupuesto.*

*La plantilla orgánica no sufrió variación alguna durante ese año.*

*Concluyo ya, señorías. Este ha sido el resumen oral del informe anual correspondiente a 2006, que ha tratado de sintetizar siquiera una pequeña de la mucha actividad que realizó mi predecesora ante esta institución. Me pongo, como es lógico, a su disposición para aclarar o completar aquellos puntos o cuestiones que, por mi afán de no agotarles en exceso, y les pido disculpas en ese sentido, no hayan quedado suficientemente claros o expuestos. Eskerrik asko.*

**SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás):** *Muchas gracias, señor Enériz. Comenzamos con el turno de las intervenciones de los portavoces parlamentarios. Tiene la palabra, en primer lugar, por UPN, el señor Eza.*

**SR. EZA GOYENECHÉ:** *Muchas gracias, Presidente. Seré breve. En primer lugar, quiero agradecerles a usted y a sus asesores el trabajo que realizan y, en segundo lugar, la información que nos han transmitido esta mañana. Este informe concretamente va a ser un elemento de trabajo para este grupo parlamentario porque es conveniente que quienes tenemos responsabilidades analicemos al detalle un informe procedente del Defensor del Pueblo. Así pues, tenemos la sensación de que en esta etapa va a haber una relación de estrecha colaboración entre el Defensor del Pueblo y este Parlamento, de lo que nos congratulamos y de la esperamos, evidentemente, mucho para mejorar nuestro trabajo político. Nada más y muchas gracias a ustedes.*

**SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás):** *Muchas gracias, señor Eza. Tiene su turno el señor Ramírez y aprovéchelo cuanto sea posible.*

**SR. RAMÍREZ ERRO:** *Muchas gracias, señor Presidente. No me extenderé en demasía. Agradezco nuevamente al Defensor del Pueblo, el señor Enériz, su intervención y la información que nos ha transmitido y quiero mostrar cierta preocupación con respecto al estancamiento de las cifras, es*

*decir, parecería lógico que una institución que lleva apenas seis años en vigor tuviese más años de crecimiento, que poco a poco, conforme la ciudadanía fuera conociendo la institución, fuese progresivamente ampliando por lo menos el número de quejas. Y en la evolución de 2001 a 2007 se puede observar que en 2007 va a haber el mismo número de quejas que en 2006 y la evolución del número de quejas se ha movido siempre en unos parámetros prácticamente similares, es decir, no se aprecia una evolución positiva o de crecimiento en materia de quejas. Claro, de esta cuestión no se puede concluir que está todo bien y que por eso la gente no se queja de nada, nosotros creemos que lo que se deduce es que todavía no se ha logrado el objetivo deseable de que realmente esté incardinado en la sociedad y la gente lo tenga como un referente, por lo tanto, los esfuerzos se deben centrar en ese sentido. Porque, claro, comparativamente vemos que sí, que nos acercamos a unas, que estamos alejados positivamente de otras, pero, bueno, vista la evolución puede resultar preocupante que no se aprecie una evolución constante, positiva en cuanto a referente de la ciudadanía, aunque tampoco es de extrañar que esto suceda si al final el Ayuntamiento de Iruña o el Servicio Navarro de Salud no hacen caso a las quejas y a la labor que hace la institución del Ararteko, como deja usted de manifiesto en el informe. Cuando la gente ve que deposita unas quejas y se realizan unas gestiones que al final no sirven para nada, indudablemente, eso puede llevar al desánimo y a la consideración y a la concienciación social de que el papel del Defensor del Pueblo puede quedarse en algo testimonial.*

*Nos preocupa la referencia, no la referencia sino la realidad de que el Servicio Navarro de Salud no colabore ni siga las recomendaciones, sino que las rechace, del mismo modo que el Ayuntamiento de Pamplona, pero, bueno, ese es un análisis que desgraciadamente se ha repetido también en otros informes anuales en cuanto a la colaboración que creo que debe haber entre la institución que usted preside, el Defensor del Pueblo, y los diferentes órganos o instituciones que tiene nuestro sistema actual.*

*Efectivamente, nosotros consideramos que la objetividad, la independencia, la imparcialidad y el propio ser de esa institución le obligan a estar realmente en una situación que puede resultar ciertamente incómoda para algunas instituciones, porque al fin y al cabo se emiten informes en los que no solo se les dice que lo han hecho mal, sino que también se les dice cómo se puede hacer mejor, cómo se pueden resolver las cosas. Todos conocemos los egos institucionales y que además en la actividad política derivada las instituciones y sus responsables tienden a intentar evitar la crítica, cuando en la crítica se ha fundamentado siempre y se fundamenta el progreso y el reconocimien-*

to de errores y la evolución. Por lo tanto, yo creo que ese también es un papel que tiene que asumir y un reto que tiene su institución, porque, al fin y al cabo, es decir: no, no le estoy recriminando, le estoy orientando, por lo tanto, corríjalo. Son la ciudadanía y los derechos de la ciudadanía los que lo implican o los que lo piden.

Porque en eso sí que tengo que mostrarle que no estamos de acuerdo. Nosotros creemos que, efectivamente, el Defensor del Pueblo tiene que tener la capacidad de situarse no digo más allá, no digo por encima, sino desde una visión diferente de las leyes. Es decir, usted como jurista sabrá que las leyes por el hecho de serlo no son necesariamente justas, y tal y como el concepto de justicia ha evolucionado históricamente, es dinámico, las leyes también evolucionan, y que una ley se modifique no implica que la anterior fuese injusta, sino que esa ley se ha mejorado. Por lo tanto, cuando hablábamos del ámbito del euskera, de la política lingüística, usted ha proyectado la situación con ciertos ejemplos que a mi modo de ver han sido exagerados. Usted decía que al ser comisionado no se puede situar en otra esfera más allá de lo que el Parlamento ha definido, y yo creo que sí, porque su institución también tiene el papel de orientar a este Parlamento no para corregir errores, sino para mejorar las leyes, digámoslo así si resulta más eufemístico. Y no solo lo decimos en Nafarroa Bai, sino que el capítulo primero referido al ámbito de competencias de la institución Ararteko-Defensor del Pueblo de Navarra, en su artículo 16, en el apartado c) señala como ámbito de competencias: señalar las deficiencias de la legislación formulando recomendaciones a fin de dotar a la actuación administrativa y a los servicios públicos de la necesaria objetividad y eficacia en garantía de los derechos de los administrados. Por lo tanto, la propia ley constitutiva de su institución no solo abre la puerta, sino que considera que entra dentro del ámbito propio de la institución poder hacer recomendaciones orientadas a las modificaciones de la ley. Por lo tanto, si usted elaborase un informe por el cual pudiera concluir, si es que así lo es, que es necesario o es recomendable modificar cierta ley, entraría dentro de su ámbito de competencias y, por lo tanto, nosotros creemos que no estaría invadiendo ninguna otra dimensión ni por supuesto transgrediendo ningún reglamento ni ley porque la propia ley lo contempla.

En cualquier caso, insisto, nosotros vamos a apoyarle en toda la labor de profundización en la estabilidad de la institución que usted promueva, vamos a apoyarle en todas las actuaciones encaminadas a posibilitar que la ciudadanía tenga una institución a su alcance para que la defienda, como está recogido también en la propia constitución de la institución, de los abusos, etcétera, y también le vamos a apoyar en todas las iniciativas

dinámicas que persigan mejorar la sociedad desde un análisis centrado fundamentalmente en los derechos ciudadanos, en sus deseos, en sus preocupaciones, en sus inquietudes y en sus necesidades de mejora. Eskerrik asko.

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): Muchas gracias, señor Ramirez. Tiene la palabra la señora Acedo.

SRA. ACEDO SUBERBIOLA: Gracias, señor Presidente. Nosotros queremos decir brevemente dos cosas sobre el informe anual que ha presentado el Defensor del Pueblo: una, que lo analizaremos detenidamente, porque nos parece que tiene un contenido interesante desde el punto de vista del número de informes, del objeto de esos informes, de las recomendaciones realizadas a lo largo del ejercicio 2006, no ya tanto de las quejas, que pueden estar más o menos en la misma línea y son casi por las mismas materias que en el ejercicio anterior.

De las quejas únicamente quiero decir que también tendremos que hacer de alguna manera una reflexión y una autocritica de tipo político de por qué no conseguimos que la institución sea más respetada, entre comillas, sobre todo en cuanto a la colaboración. Yo no creo que sea más o menos discutible, que también, que asuman o no las recomendaciones que realice la institución cuanto que no faciliten ese primer paso de la información que se requiere o que en otros dos requerimientos que no transmitan la documentación. Eso, en fin, significa una actitud que para nosotros de ninguna manera es admisible ni asumible y tendremos que reflexionar para, insisto, ver de qué forma podríamos conseguir que el resto de las Administraciones al menos tomen conciencia de que es imprescindible facilitarles su labor, porque, si no, difícilmente podrán ayudar a su vez a las Administraciones a resolver los problemas.

Y no tengo nada más que decir, excepto que en la anterior exposición no confundíamos los informes con las quejas, pero sí que nos ha seguido quedando una nebulosa que esperamos resolver con el próximo informe que realice sobre su actuación porque del contenido del del ejercicio de 2006 se puede comprobar, en nuestra opinión, que lo lógico es que los informes que realice la institución vayan muy relacionados con el suelo, porque además eso le da confianza al ciudadano, es decir, con la queja, con las circunstancias que la evolución del propio trabajo de quejas hace que lleven a la realización de esos informes y recomendaciones, aparte de algún otro más excepcional.

Es decir, nosotros no consideramos que esto sea, y lo he dicho antes, un gabinete de estudios o para edición de libros de informes y libros jurídicos muy especiales, porque para eso están otros

*departamentos de la Administración, está la universidad y están otros sistemas. Sin embargo, si el ciudadano realmente ve que se están haciendo los informes, las recomendaciones a la Administración, aunque luego la Administración haga caso o deje de hacer caso a esas quejas, a esas materias que están cercenando sus derechos o respecto a las que puede haber una violación por parte de la Administración... Esa sí es la función de la institución del Defensor del Pueblo, o nosotros consideramos que esa es la función del Defensor del Pueblo. De ahí, insisto, nuestra preocupación porque, además, si comparamos un poco ese trabajo y vamos a lo que ha puesto usted en la página 14 respecto a los informes, entenderá por qué sigo preocupada con hacia dónde va su objetivo en materia de informes. Desde luego, yo creo que tal como se especifica ahí la colaboración con la Administración de la que habla en los informes no son justamente informes derivados de quejas sino de otro tipo, y creemos que ese no es el objetivo de la institución ni la forma de actuar de la institución en esta materia. Nada más. Gracias.*

SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás): *Muchas gracias, señora Acedo. Tiene la palabra el señor Enériz para responder a los grupos.*

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA-NAFARROAKO ARARTEKOA (Sr. Enériz Olaechea): *Muchísimas gracias. Al señor Eza quiero agradecerle sus palabras, su confianza y sus elogios hacia el trabajo y hacia la información. El trabajo, lógicamente, está hecho a medias. Yo creo que si viniéramos la Defensora del Pueblo y yo probablemente no veríamos ninguno reconocido el informe, porque está hecho a partir de sus primeros documentos y rehecho por el actual equipo, así que es un informe a medias, como se suele decir. No lo reconoceríamos en su totalidad ni unos ni otros.*

*Al señor Ramírez quiero agradecerle también sus palabras. En cuanto a lo del estancamiento de las cifras que comentaba, ayer hablaba yo con una persona del Síndic de Greuges de Cataluña, y decía que una de las cosas que más daño, no sé si esa es la expresión, o que no era buena esa obsesión con el número de las quejas, de tener cada año más, porque eso estaba haciendo hasta daño, que había llevado incluso a que algunas instituciones, para demostrar que cada año tenían más quejas, en las estadísticas habían empezado a desglosar quejas: cuatro ciudadanos presentan cuatro quejas, y en realidad resulta que una queja de cuatro se había convertido estadísticamente en cuatro quejas, en ese afán de presentar o prácticamente de animar a presentar quejas que no eran tales y a tomar por quejas lo que no lo eran, o a mezclar las consultas con las quejas, o a consolidar la rea-*

*pertura de una queja que es vieja como una nueva, o sea, de todo esto hay en los informes.*

*Por lo tanto, las cifras dan lo que dan, son los datos. Yo les decía antes que están en la misma línea de los de las instituciones más consolidadas y con el mismo número de habitantes, y además, como comentaba, aquí está el Tribunal Administrativo de Navarra. Es que si a todo esto le sumáramos la cantidad de recursos que van al Tribunal Administrativo de Navarra veríamos que por una u otra vía están controlados miles de actos de la Administración que se consideran ilegales o lesivos de derechos o lo que sea. Pero, bueno, aquí los datos son estos; estos son los datos sin retoque, sin hacer absolutamente nada, más limpios no pueden venir. Esto es lo que hay y aquí no hay otra cosa.*

*En el año 2007 bajarán las quejas. ¿Eso es indicativo de que el mundo funcione bien? Claro que no, eso es indicativo de que el número de quejas que han entrado son menos. ¿Que existen los mismos problemas? Pues sí, cambian, yo solo tengo un cierto seguimiento de las listas de espera, voy observando, y se ve que van bajando las quejas en listas de espera, en el concreto ámbito de las listas de espera. En cambio, crecen en ruidos, que si los piperos, que si una tienda abajo que ha metido una máquina, yo qué sé. Los ciudadanos cada vez protestan más sobre ruidos y protestan menos sobre listas de espera. ¿Por qué? Pues no sabría decirle, me podría poner a especular, pero no lo sé, para eso me haría falta un informe especial, investigar por qué aumentan las quejas en un sentido o bajan en otro, pero, vamos, los datos son los que son.*

*En cuanto a que las instituciones colaboran más o colaboran menos, a mí, desde luego, me frustra la no colaboración de las entidades, me llevo hasta mal rato, tengo que reconocerlo. Y eso nos hace ser unos pesados, y estamos llamando continuamente, insistiendo, intentando que en vez de cuatro requerimientos sean dos y advirtiéndoles de que a la segunda se acabó. Lo que sí hemos descartado es la vía penal. Hay un artículo en el Código Penal que dice que el que no colabora va por la vía penal. Hombre, yo creo que el Código Penal está para cosas muy gordas. ¿Usted no colabora con el Defensor del Pueblo? Pues fallamos directamente sobre los elementos que tenemos o le hacemos comparecer aquí y ya está, pero sí que vamos notando que, aunque no creo que sea buen gusto, las instituciones van colaborando más con nosotros. Lo veremos cuando traigamos el informe anual y yo estoy convencido de que se va a ver que baja el número de entidades que tardan o que no remiten sus expedientes.*

*Hay Administraciones que no saben ni qué decir cuando ven una recomendación, no saben si aceptar o no, se quedan ahí: esto está en estudio, hay un recurso presentado, déjeme. Y tenemos que*

*volver otra vez a decirle: ¿esto es un sí o es un no?, ¿se acepta o no se acepta?, y hasta les tenemos que convencer de que acepten la recomendación, entre otras cosas. Les hace mucha pupa, lo digo así de claro, aparecer en el informe anual, pero hay gente a la que no le importa aparecer en el informe anual; a otros sí que les importa más. Pero, vamos, sí que somos, permítame la expresión, unos pesados, aunque siempre con un lenguaje bastante diplomático, en este tipo de cosas.*

*Es verdad que tenemos una visión diferente en el ámbito de la ley, es más, yo no hago la lectura que hace usted. El único punto de la ley que habla de la capacidad específica del Defensor del Pueblo para dirigirse con fuerza al Parlamento es el artículo 33.2, que dice: cuando como consecuencia de sus investigaciones llegue al convencimiento de que el cumplimiento riguroso de una norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los administrados puede sugerir al órgano legislativo competente la modificación de la ley. Es decir, entiendo que una cosa es sugerir cambios legales en un sentido, pero cuando sugerimos la modificación de una ley es porque estamos convencidos de que la ley es injusta. ¿Qué es una ley injusta? Esto nos llevaría a debates eternos. Para nosotros la ley injusta es aquella que tiene visos de inconstitucionalidad, y por eso cuando lo hacemos, como en ese caso que comentábamos de los bomberos, nos dirigimos al Gobierno y le decimos: le recomendamos que modifique usted ese artículo de la ley, haga usted lo que quiera, póngale el sentido que quiera, pero decir que no se puede entrar en la Función Pública, que es un derecho fundamental, por razón de la edad, eso no puede estar en un reglamento, tiene que estar en una norma legal. Usted verá si quiere poner edad, si no quiere ponerla, si quiere ponerla alta, si quiere ponerla baja, pero, desde luego, en ese punto de la garantía ahí tiene que estar.*

*Y en el tema del euskera, como usted comprenderá, se puede discutir todo: si en toda Navarra es oficial o no es oficial el euskera, dónde ponemos la raya, si la oficialidad y la cooficialidad es igual que en la Comunidad Valenciana o como recoge la ley catalana, o como en Suiza, yo qué sé. ¿Qué es lo que dice la legislación actualmente? Pues que hay una zona vascofona, una mixta y una no vascofona. Yo creo que se puede supervisar la actividad de la Administración Pública al menos con el parámetro de la ley actual. Supervisar la actividad administrativa, ese es el objetivo del informe que se anunciaba, por eso ahí la cuestión es esa.*

*Recomendaciones y sugerencias para ampliar. Esto entra mucho dentro de la oportunidad políti-*

*ca y yo en ese campo soy muy prudente. Permítame que peque de prudencia, durante toda mi vida de funcionario me han dicho que pecaba de lo contrario, de imprudente, pues a ver si me entra la prudencia ahora, ya que voy camino de edades mayores.*

*A la señora Acedo le agradezco sus palabras y le agradezco también que estudie el informe porque, efectivamente, esto es un resumen, y además, la crítica, que ya me la hago yo, es que es un resumen más estadístico que de fondo, lo que pasa es que si venimos y contamos todo el informe y nos vamos parando en cada párrafo nos darían aquí horas eternas, pero, vamos, esa es la cuestión.*

*Y le insisto: colaboración en el método de hacer, no de decir. El Defensor del Pueblo va a decir lo que él considere que tiene que decir, no hace estudios. Yo también me leo la ley y la comento incluso desde el punto de vista doctrinal y científico. Para hacer estudios ya tengo mis ratos libres. Para hacer informes especiales en el sentido que dice la ley tengo las experiencias de mi predecesora, todos los informes especiales de todos los demás defensores autonómicos y del estatal, y voy a trabajar en la misma línea. Yo no soy distinto, no los veo de otra forma, y serán los mismos informes especiales, no tenga esa preocupación. Como no se la puedo quitar al inicio, espero que al final del mandato, cuando vaya viendo los ejemplos y las cuestiones, se la haya quitado. No son informes estadísticos de: estos suben, estos bajan, estos vienen y estos van. No, no, se va a encontrar usted con muchas propuestas, en el informe mayor que vendrá primero con más de treinta, y discutidas con el Departamento de Administración, y yo sé de cuáles discrepan, y si me lo preguntan ustedes se lo diré: en esta dicen que no, en esta dicen que no, esta no. Nadie me ha dicho que quite ninguna, nadie, porque eso no se puede admitir, pero si las he discutido con los responsables del departamento porque me interesa saber qué opinan. Eso es lo que yo llamo colaboración, y con el del sistema tributario o con el informe menor, con los distintos informes, lo iremos viendo, pero, en ese sentido, no son estudios. Le agradezco, en todo caso, sus palabras. Muchas gracias.*

**SR. PRESIDENTE (Sr. Felones Morrás):** *Bueno, pues para finalizar le insto en nombre de todos los grupos parlamentarios a tener en cuenta las sugerencias que se le han formulado, agradezco su presencia y la de sus asesores y, no habiendo más asuntos que tratar, se levanta la sesión. Gracias.*

**(SE LEVANTA LA SESIÓN A LAS 12 HORAS Y 44 MINUTOS.)**