DIARIO DE SESIONES

DEL

PARLAMENTO DE NAVARRA

X Legislatura | Pamplona, 11 de octubre de 2019 | NÚM. 2

COMISIÓN DE RÉGIMEN FORAL

PRESIDENCIA DE LA ILMA. SRA. D.ª AINHOA UNZU GARATE

SESIÓN CELEBRADA EL DÍA 11 DE OCTUBRE DE 2019

ORDEN DEL DÍA

— Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el informe anual de esa institución correspondiente al año 2018.

SUMARIO

Comienza la sesión a las 9 horas y 18 minutos.

Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el Informe Anual de esa Institución correspondiente al año 2018.

Para la presentación del informe anual interviene el Defensor del Pueblo de Navarra, señor Enériz Olaechea. (Pág. 2).

En el turno de intervenciones de los grupos parlamentarios y la agrupación parlamentaria foral toman la palabra el señor Sánchez de Muniáin Lacasia (GP Navarra Suma), las señoras Jurío Macaya (GP Partido Socialista de Navarra) y Barkos Berruezo (GP Geroa Bai), los señores Araiz Flamarique (GP EH Bildu Nafarroa) y Buil García (APF de Podemos Ahal Dugu Navarra) y la señora De Simón Caballero (GP Mixto-Izquierda-Ezkerra), a quienes contesta, conjuntamente, el Defensor del Pueblo. (Pág. 8).

Se levanta la sesión a las 11 horas y 6 minutos.

(Comienza la sesión a las 9 horas y 18 minutos).

Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el Informe Anual de esa Institución correspondiente al año 2018.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Muy buenos días, egun on. Bienvenidos todos y todas las señoras parlamentarias, también a los medios de comunicación que nos están acompañando esta mañana y también a todas las personas que siguen esta Comisión a través de nuestra página web. Damos inicio a esta Comisión de Régimen Foral con un único punto en el orden del día: Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el Informe Anual de esa Institución correspondiente al año 2018. Para ello damos la bienvenida, en primer lugar, al señor Defensor del Pueblo de Navarra, ya todos nos conocemos, no necesita mucha presentación, señor Enériz, así como a su acompañante que está esta mañana con nosotros, el señor Sarasíbar. Así que damos paso a la presentación del informe anual. Tiene un tiempo, señor Enériz, de treinta minutos.

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Enériz Olaechea): Muchas gracias señora Presidenta. Señorías, buenos días. Eskerrik asko, lehendakari andrea, jaun-andreak, egun on denori.

Para mí es un honor comparecer al inicio de la nueva legislatura ante la Comisión de Régimen Foral y presentar el informe sobre la actividad de la institución en el año 2018. El informe, lógicamente, da cumplimiento a lo que dispone la Ley Foral del Defensor del Pueblo con los contenidos y principales datos de esa gestión. Para quienes no conocen bien qué es la institución del Defensor del Pueblo, nosotros la definimos como un mecanismo de participación de los ciudadanos en lo que es un Estado social y democrático de derecho, como un medio de control externo e independiente y también de transparencia en la actividad, a través de las investigaciones que realizamos, como una herramienta para la defensa de los derechos de los ciudadanos y la recepción de sus quejas y, también, como un mecanismo de mediación entre los intereses de los ciudadanos y las Administraciones Públicas. Esa función de mediación es la que le da nombre en euskera a esa expresión 'Ararteko', para quienes no lo sepan, es esa función de mediador y esa es una función que queremos hacer, que es la mediación con nuestras sugerencias y con la proposición, a veces, de soluciones a los problemas que tienen unas veces recepción en la Administración y otras veces no. Esa es la función de medicación. También es una forma, esto cada vez es más claro, de que las personas más vulnerables puedan trasladar sus problemas a los poderes públicos y ser defendidos ante determinados casos en que sus derechos pueden verse lesionados.

En el año 2018 el número de actuaciones son estos datos que damos aquí: 2.645, de las cuales 1.052 responden a las quejas presentadas. Además de quejas, hacemos más cosas, recibimos consultas, que es una actividad numéricamente de las más importantes y de atención directa al ciudadano, se aproximan a las 1.400. Hacemos esa actuaciones de oficio, no queremos llamarlas investigaciones de oficio, sino que es preguntar sin ver quejas o a la vista de lo establecen los medios o de la percepción que tenemos o de lo que están haciendo otras comunidades autónomas, planteamos actuaciones de oficio a las Administraciones Públicas para saber en determinados asuntos cuál es su posición, cuál es su actuación o cuál sería su solución.

También recibimos propuestas de mejoras de los ciudadanos, no solo labores de quejas, sino también propuestas de mejoras de los ciudadanos de aspectos que consideran que podrían funcionar mejor o que podrían cambiarse y que ahí no hay una vulneración de derechos, sino que lisa y llanamente hay una percepción, un enfoque diferente. Eso es un poco lo que llamamos nosotros las propuestas de mejora.

Y luego las jornadas de coordinación que hacemos todos los años los Defensores. El año pasado fueron sobre las mujeres y menores víctimas de violencia de género y este año son sobre los menos extranjeros no acompañados.

Investigaciones hemos realizado 826 y eso ha dado lugar a que hayamos emitido 413, justo la mitad, es decir, no todas las investigaciones dan lugar a que nos dirijamos a la Administración con una resolución, sino que el 50 por ciento, en este caso, es lo que nos ha dado lugar a esas investigaciones. Hemos hecho 216 recomendaciones, 104 recordatorios de deberes legales, 168 sugerencias. Las recomendaciones, cuando apreciamos que puede haber o que hay una lesión de derechos; la sugerencia es cuando lo que planteamos es que se mejore algo, que se cambie la forma de actuar de la Administración o que cambien las normas, y hay 11 sugerencias normativas, precisamente, en este sentido de cambiar el ordenamiento jurídico.

En total a la institución este año se han dirigido casi 8.000 personas, 5.000 y 2.000, prácticamente, en consultas.

En quejas, recogiendo las diez materias, son un motón de materias, pero recogiendo las diez materias en las que más quejas se han recibido, la primera de ellas es bienestar social. Se reciben 116 quejas. ¿Quiere decir esto que el bienestar social vaya mal? No, quiere decir que en materia de bienestar social es donde se recogen, una tontada lo que estoy diciendo, pero es así. Son datos y áreas en las que podríamos cambiar incluso hasta los datos rompiendo las áreas de bienestar social en distintas materias. Lo importante muchas veces es lo que está dentro de este concepto. Por ejemplo, sobre la renta garantizada sigue habiendo quejas porque hay retraso en los pagos o hay peticiones de devolución que se hacen a la gente, estamos hablando de la gente más desvalida, en peor situación y, cuando se encuentran en una tesitura de petición de devolución, el mundo se les cae encima, es que hay que tener en cuenta en cada uno su colectivo. O la interpretación que se puede hacer rigurosa de requisitos y exigidos, o el hecho de que todavía sigue habiendo Administraciones por ahí que, a pesar de que está declarada la renta garantizada como inembargable, oye, dale que te pego, es increíble la tenacidad de ese embargo ante una renta que está dirigida a garantizarte el mínimo esencial, y ahí tenemos que hacer esa labor de vigilancia.

Otras 16 quejas guardan relación con la protección de la infancia. Muchas son disconformidad de los padres cuando se acuerda el desamparo por parte de la Administración ante un menor que lo ven en situación de riesgo o ante quejas en procedimientos de adopción, cada vez menos. Las crisis económicas siempre hacen que las adopciones bajen, cuando han bienestar social suben, es uno de los indicadores para saber cómo estás social o económicamente en un momento determinado el número de adopciones. También con las decisiones de los puntos de encuentro familiar, que es otro mediador social, es otro de los puntos donde los padres llevan a los menores, padres que no se hablan y que cualquier tema se hace un campo de batalla. O disconformidad con el Centro de Medidas Judiciales, en esto hay también bastantes quejas. Lo que pasa es que son los padres de los chicos con el Centro de Medidas Judiciales, que es un centro duro, no duro porque sea duro el centro de Navarra, sino porque el propio concepto del centro es duro, ahí no se va a un cumpleaños.

Otras quejas se relacionan con la protección de las personas mayores. Aquí, fundamentalmente, es todo lo relacionado con las plazas residenciales, pues ahí tenemos una necesidad y una demanda: hay que crear más plazas residenciales, porque las quejas lo que demuestran es que hay una demanda, hay una demora. Hay quejas porque pides una plaza y, como solo hay una plaza en Fustiñana y eres del Roncal, pues cómo no te vas a quejar. O porque se deniega el Servicio de Atención Domiciliaria, porque este servicio es limitado, llega hasta donde llega y tienen que aplicar y aplican los criterios de una manera muy restrictiva para atender las demandas que se encuentran.

Otras quejas son de las personas con discapacidad. La mayor parte de las quejas es la disconformidad con el grado de discapacidad que se te reconoce o con la imposibilidad de acceder a servicios, fundamentalmente de transporte urbano para las personas con sillas de ruedas o por falta de un servicio de megafonía para las personas sin visión. Esto es muy importante, por ejemplo, en la estación de autobuses, si tú eres una persona invidente no coges el autobús si no funciona bien el servicio de megafonía, y el servicio de megafonía no funciona bien porque no se oye en todas partes y a veces ni siquiera se oye. Incluso, un tema tan nimio que puede hasta resultar en algunos momentos jocoso pero que, sin embargo, para la persona que le toca no tiene ninguna gracia, que es el que las personas en silla de ruedas no llegan a los agujeros de los contenedores de basura que están tan altos. Hasta en eso se reciben quejas.

Hay también hay quejas de las personas tuteladas en la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas, porque el grado de discernimiento de las personas que están en situación de tutela, pues no pensemos que son personas anuladas, son personas también con su propio criterio y que chocan muchas veces con las decisiones de la Fundación Navarra para la Tutela.

Otras 10 quejas se refieren a prestaciones económicas con finalidad social. Aquí fundamentalmente son las ayudas extraordinarias de emergencia social que se dan tanto por el Departamento de Derechos Sociales como por el Ayuntamiento de Pamplona o por otros Ayuntamientos. En una de ellas se plantea que no se entiende por qué el requisito tiene que ser para personas menores de 65 años y no es también para las de más de 65 años, o por qué se deniegan ayudas para intervenciones odontológicas, que no es un lujo, porque realmente de la boca les vienen muchas enfermedades a las personas con menos recursos. Si les vienen a los que tienen recursos, pues a los que tienen menos recursos todavía más. O quejas también referidas las familias monoparentales por negárseles la condición de familia numerosa o por haber suprimido las ayudas por maternidad como madre trabajadora de un hijo menor de tres años.

Casos de violencia de género también siguen llegándonos, que los pasamos a los Servicios Sociales o la Policía en determinados casos. Un caso que es conocido y ustedes recordarán es el de la ciudadana que solicitaba por acceder con su perro de protección a los lugares públicos, porque se sentía más segura o porque entendía que estaba más segura con el perro. Y luego también 3 quejas por la atención dispensada por los Servicios Sociales.

La segunda materia es el acceso a un empleo público. Es lógico, es el campo de batalla, el empleo es el servicio más demandado en todas las actividades y el empleo público y su fijeza, su estabilidad y su seguridad hace que sea uno de los campos donde más quejas se resuelven. El que haya más quejas, por ejemplo, en el Departamento de Educación indica que el Departamento de Educación sacó más plazas. Si uno no saca plazas, no tiene quejas. Si uno saca muchas plazas, pues es la guerra. No hay que olvidar que el destinatario de las quejas es el que se mueve, el que no se mueve en el campo del acceso a la función pública tiene menos quejas. Entre estas quejas, una es de la Plataforma de Docentes e Interinos. Lógicamente, cada plataforma trata de que se modifique la normativa sobre las listas temporales en lo que le beneficia a ella. Esto es tan humano y tan entendible. Entonces, unos piden que se tengan en cuenta determinados méritos, otros piden que se tenga en cuenta la nota de la calificación obtenida en la convocatoria anterior, bueno, pues este es un poco el campo de las quejas. Según te organices, puedes presentar mayor número de quejas o mayor número de firmas, como en este caso, que es la segunda queja mayor en números, que tiene detrás de ella 2.852 firmas a través de la plataforma change.org.

También, sobre las normas de gestión de las listas de aspirantes para puestos de trabajos docentes se siguen presentando quejas al margen de esa plataforma. También hay quejas porque no se facilita el expediente administrativo de las personas que participan en los procedimientos. Esta es una queja que hubo con el Departamento de Educación, que sacó un montón de plazas docentes, la gente le pidió los expedientes de la fase de selección y, como era tal el número de solicitantes, tardó. Mientras tardaba, estábamos allá el Defensor y los propios afectados pidiendo que se diera la información cuanto antes, porque a eso se tiene derecho, lógicamente.

También quejas sobre el perfil de inglés. Recordarán que se rebajó al nivel B2 y, claro, los del C1 se quejan, dicen que el requisito es el C1, no el B2. Pues tienen razón en eso, pero bueno. Y esta es una queja con 800 firmas detrás.

Luego, en la Ley Foral del Mapa Local, esto lo conocen ustedes mejor que yo, los Secretarios fijos lo que piden es que se les tenga en cuenta a ellos con carácter preferente para acceder a plazas que salen. Pues yo estoy en Marcilla o en Fustiñana, pues en la plaza de Barañáin quiero tener preferencia yo, porque está más cerca de Pamplona, si vivo en Pamplona. Ahí se jugó con la ley —se jugó en el buen sentido— se planteó una queja para que la Ley Foral del Mapa Local contuviera una disposición transitoria que tuviera en cuenta esta realidad.

La tercera posición la ocupa la materia de educación, dentro de la que está, lógicamente, el Departamento de Educación, pero también están las entidades locales con las áreas de educación. Ahí están las quejas de admisión a centros en el segundo ciclo de educación infantil, las quejas por la ratio máxima. Recordarán que se puso la ratio máxima de veinticinco alumnos, pues en el ínterin al que le pilla, lógicamente, se queja, dice: yo me había hecho la perspectiva de que iba a poder acceder a este centro, iba a poder acceder de esta forma y resulta que ha salido la ratio de veinticinco y me impide acceder.

Otras lo fueron por denegación o supresión de los servicios de transporte y comedor escolar a determinados alumnos, otras por denegación de becas, ayudas, etcétera. Había una que decía: es que la nueva normativa solo da a los centros públicos de Navarra y no a los de fuera de Navarra, o sea, si yo estudio fuera de Navarra también tengo derecho a la beca. Bueno, son quejas de este tipo.

Situaciones de acoso escolar, se detectaron cinco. La Administración en esto consideramos que tiene que ser mucho más eficaz, no tiene que estar tan preocupada por la repercusión que puedan tener las situaciones en el centro, sino que lo que tiene que hacer es actuar de una manera eficaz y célere.

También hubo quejas con necesidades educativas especiales. Una de ellas pedía la creación de una unidad de currículo especial en el mundo rural, pero se les decía que en el mundo, como no se alcanzaba el número mínimo de ratio, no se podía crear la unidad. Esto es la paradoja del mundo rural, todos estamos a favor del mundo rural, cuando pide servicios el mundo rural, decimos que no se da el número de habitantes necesario para trasladar ese servicio al mundo rural, entonces no salimos nunca de la dinámica.

La disconformidad con el procedimiento de evaluación escolar de los hijos, las notas, tres sobre deficiencias en instalaciones escolares y otra sobre la implantación de la jornada continua escolar, porque como tiene unos requisitos de mayoría del centro y de los padres, pues lo que pide la gente es que se rebaje en esos centros para que se pueda implantar la jornada continua.

La cuarta materia es función pública, que siempre aparece entre las principales materias porque el colectivo de funcionarios es un colectivo muy activo y muy preparado, se conoce muy bien los mecanismos de defensa de sus derechos y acude a ellos. Aquí hay varias quejas presentadas por agentes de la Policía Foral en relación con la redistribución de sus efectivos, quejas también de sindicatos de personas docentes que habían trabajado en el Departamento de Educación en relación con los días no lectivos, que se les consideraba como días de vacaciones. 26.440 ciudadanos, esta es la queja que más firmas tiene detrás, esta está organizada por la plataforma change.org, pero es un caso puntual, es que el Departamento de Educación le incoa un expediente disciplinario a una profesora por lo que se considera una comisión de una falta muy grave a un alumno, que es el que le acusa de transfobia. Ella tiene una actuación con un alumno y ahí el departamento considera que no ha habido una situación de respeto hacia el alumno, le incoa un expediente y la plataforma, a través de sus medios, organiza una recogida de firmas para protestar contra el Departamento de Educación.

Diecinueve quejas son individuales, aquí ya relacionadas con las retribuciones. El ascenso o la subida de funcionarios del nivel E al nivel D y del nivel D al nivel C crea, lógicamente, la situación de malestar de quienes se quedan igual. Unos ven que otros suben y otros permanecen igual, y los que permanecen igual protestan cuando ven que otros suben, y aquí en este caso concreto es que unos suben del nivel E al D y los del nivel D dicen: oiga, pero si estos no han cumplido los requisitos que nosotros teníamos, no han hecho las pruebas que nosotros hemos hecho.

Otras quejas son complementos retributivos, abonos de dietas por guardias médicas, etcétera, y otra un sindicato que se quejó por la regulación del complemento específico las policías de Navarra porque era diferente al que tienen el resto funcionarios. Aquí lo que pasa es que cada colectivo tiene su ley y su ley es la que establece sus retribuciones, y eso es así, o sea, eso que se suele decir que todos somos iguales, pues somos iguales mientras no haya una ley que te marque una diferencia y en este caso en retribuciones cada colectivo tiene las suyas. Sobre vacaciones licencias y permisos, ahí se dan algunos casos sobre denegación mientras estás enfermo, se sigue denegando las vacaciones mientras que estás enfermo, cosa que el Tribunal de Justicia la Unión Europea ya ha hecho no sé si unos ocho millones de veces que no se puede hacer eso, pero en la práctica se sigue con eso. La denegación para cuidado de hijos gemelos grandes prematuros, también de licencias, y luego nos tocó un caso muy curioso, que era el de una gestación por subrogación en Ucrania, que están prohibidas las gestaciones por subrogaciones, pero sin embargo los efectos para los padres no están prohibidos y el Tribunal Supremo no sabe todavía con qué figura equipararla, en algunas sentencias ha equiparado con la adopción internacional, bueno es un bollo, es un bollo para estar toda una vida alrededor de los efectos jurídicos y régimen jurídico de las gestaciones por subrogación, que hasta que no te toca no luego no lo has visto.

En Hacienda, lógicamente, la mayoría de las quejas por de la Hacienda Tributaria en relación con el IRPF. Se muestra la disconformidad por no practicarse determinadas reducciones o deducciones, reducciones por discapacidad, por inversión habitual en vivienda, por madre trabajadora con hijo menor de tres años, deducción fiscal por pensión no contributiva de jubilación. Y luego están las quejas más populares, las más conocidas que son las prestaciones de maternidad y paternidad en relación con Hacienda Tributaria porque no se procedió a la devolución del IRPF, se presenta una queja tras la sentencia Tribunal Supremo. Este caso es harto conocido.

Sobre el IVA también se reciben quejas por no reconocerse el tipo reducido para vehículos de transporte de personas con discapacidad en silla de ruedas o por una sociedad mercantil que considera que está exenta del impuesto, etcétera. Un ciudadano mostró también su queja por la propia existencia del Impuesto de Sucesiones y por los tipos y por esa esa horquilla tan amplia que hay de tipos. En los en los impuestos locales está el tema de dis-

conformidad del Impuesto del Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, las plusvalías siguen todavía coleando, sigue habiendo Administraciones que no te devuelven aunque haya dicho el Tribunal Constitucional lo que te haya dicho, amigo, si no recurriste en plazo, este asunto deviene firme y consolidado y toda esa jerga propia del mundo jurídico. Y al final el ciudadano dice: ¿Pero esto no han dicho que era inconstitucional? Pues ahí se queda con cara de pasmo. Catastro, que siempre es un campo también de batalla para lograr su adecuación a la propiedad o a las situaciones de titularidad. Tenemos una polémica que no se resolverá nunca, que es eterna, que es si se puede cobrar distinto por las instalaciones deportivas o por los servicios públicos locales al residente del municipio, al vecino, que al que viene de fuera y se beneficia también de eso. Digo que esto es eterno porque el precio de la prestación del servicio tiene que ser igual para todos, eso es lo que dicen las leyes, pero la práctica dice que no, la práctica lo que viene a decir es que los ayuntamientos cobran distinto al vecino que al que no es vecino, porque este ha pagado los impuestos, aquel no ha pagado impuestos, y ahí estamos en un tema, como digo, sempiterno.

Luego, el tema las personas con discapacidad recordarán que se ha modificado recientemente la ley, pero curiosamente —es muy curioso, lo hemos puesto ahí, reflejándolo— la exposición de motivos de esta ley dice que el límite de doce caballos fiscales del vehículo para beneficiarte cuando eres una persona con discapacidad puede no ajustarse del modo más adecuado a la realidad mercado automovilístico y a las necesidades de las personas con discapacidad, que, en ocasiones, en función de su necesidad de transportar sillas de ruedas, incluso de sus aficiones, pueden precisar vehículos de mayor potencia que la establecida, es decir, la voluntad del legislador parece, manifiesta que es suprimir el doce, sin embargo, en la ley, que es de artículo único, inexplicablemente se vuelve a mantener en la redacción el límite de los doce caballos. No sé cuál es la causa, no sé si ha sido un error, no lo sé, pero sigue existiendo la limitación de esos doce caballos de potencia fiscal, que es relativamente bajo, es un límite bastante bajo o bajo.

En sexto lugar están las quejas de sanidad, uno los problemas es también estructural, que es la lista espera, sobre todo en la especialidad de Traumatología. También quejas referidas a las prestaciones sanitarias y al reintegro de gastos. Otras quejas muestran la disconformidad con la atención sanitaria y clínica recibida. En otras quejas se da una costumbre que hemos dicho a varios ciudadanos que no hagan eso, pero lo hacen, es el ciudadano que está disconforme con la atención sanitaria pública y se va inmediatamente a la atención sanitaria privada, le atienden bien —cómo no van a atenderle bien en la atención sanitaria privada si coges tú la que quieres y, además, te reciben encantado— y acto seguido con la factura va a la atención sanitaria pública para que le abone. Y, claro, se encuentra con que la atención sanitaria pública ahí no pasa. Estas son varias quejas que se dan de esa situación. Otras quejas se refieren al copago y a las prestaciones farmacéuticas, una de ellas, que se acordarán, es el caso de las enfermedades raras de un menor, de un hijo menor. Ahí dijimos nosotros que había que pagar, o sea, que había que atender esa prestación farmacéutica a un menor de tres años con una enfermedad rara y que había que hacer todo el esfuerzo, porque estas son unas situaciones muy puntuales, muy coyunturales y que exigen una atención sanitaria que no se puede, de alguna manera, negar. También, con la historia clínica y la información sanitaria, con el servicio de transporte sanitario. Aquí una de las quejas se refiere a los pacientes del medio rural, estamos en lo mismo, en su mayoría son enfermos grave, enfermos con cáncer que tienen que ir a las consultas de Oncología o a rehabilitación, que pasan muchas horas en ese servicio y que se encuentran, pues, con el conductor ,con todos los ámbitos de gestión propios del servicio de transporte y que hay que mejorarlo, hay que mejorarlo en todo su detalle.

El medio ambiente es otro de los de los campos en los que nos encontramos quejas. El ruido es un campo de batalla, todos los años lo mismo, todos los años digo lo mismo pero ahí sigue habiendo. Las Administraciones tienen que ser más contundentes en ese sentido. Otras quejas también, desgraciadamente, muy repetitivas son las de denegación de la información ambiental o la demora. En otras son ya lo que es la casuística: por denegación de licencias, por expedientes sancionadores o, incluso, por disconformidad con el contenedor de basura, es que hoy no es un contenedor de basura, es que son cinco y al que le colocan pues se quejan hoy cuando le colocan toda la batería de contenedores, que no estaba ahí y te aparece.

En octavo lugar aparece la materia de euskera. Gran parte de las quejas se refiere a la valoración del euskera en los procedimientos de selección porque no se otorga valoración alguna al conocimiento de euskera en relación con las lenguas extranjeras, bien en la zona no vascófona, o bien porque se le valora de menos. En otras quejas es el incumplimiento de las ordenanzas municipales de euskera por no ofertar suficientes actividades culturales y deportivas. En otro caso es por no implantar grado de Enfermería en la Universidad Pública en euskera para que el alumnado que quiera pueda realizarlo en esta lengua. Otra de las quejas es que no se dispone de personal con conocimiento de euskera en la planta de Pediatría del Complejo Hospitalario para atender a los menores

que hablan esta lengua. En otras dos es por falta modelo lingüístico en una escuela infantil municipal y que las familias que quieren matricular a sus hijos en este modelo tienen que acudir a las escuelas de otro municipio, y ahí pagan, por lo que hemos dicho antes, una cuota más elevada porque no están empadronados. Otra de las quejas es para que se vea la ETB3 en todo el territorio Navarra. Y, luego, hay tres quejas en sentido opuesto, que consideran excesiva la valoración que un Ayuntamiento de la zona mixta —creo que era Pamplona— otorga al euskera en una convocatoria para la contratación temporal de licenciados en Derecho. La de la aplicación de Teleparc, que aparecía en euskera antes que en castellano, o incluso porque aparecieron unos impresos del Gobierno de Navarra en Tudela y estaba el euskera por encima del castellano.

En la siguiente materia, la novena —ya terminando estas materias— es el tráfico. Aquí lo fundamental es la grúa de Pamplona, porque, además de ser un sistema corrector, también es un sistema de recaudación, está más que acreditado y más que visto. Es una grúa muy activa, que en cuanto te pasas unos poquitos minutos en la zona azul ahí que te aparece y que te tienes que trasladar con el coche con toda la distorsión y a la gente le molesta mucho pagar los cien euros, pero le molesta más ver que su coche ha desaparecido y que tiene que ir al depósito a hacer allá la cola y se siente poco más o menos que robado. Es una grúa muy activa la que tenemos en Pamplona, en comparación con otras localidades del entorno es hiperactiva.

También por instalaciones de todo tipo de las que relatamos ahí. En otros casos es porque no se les contesta o no se atiende las solicitudes de autorización para acceder a calles con circulación restringida. Este era el caso Pamplona con el Plan de amabilización, que a algunos vecinos les hacía dar unas vueltas, se quejaban de la vuelta que tenían que dar pues para ir de aquí a aquí tenían que salir poco más o menos por Pío XII y tener que ir hasta Sancho el Fuerte y de allá reorganizarse. Otras son por las sanciones. Otras son por la ITV. El problema la ITV creo que está encauzado, pero en su momento fue muy claro, porque también coincidió con que en Gipuzkoa no atendían porque había huelga, vino aquí un montón de gente, bueno, se montó un lío con las ITV que, de alguna manera, entendemos, de las actuaciones que hicimos, que ya está encauzado y quedó resultó de manera efectiva.

La última de las que relatamos es vivienda. En vivienda lo resumo de una manera muy clara: hace falta más viviendas en alquiler social. Hay una demanda muy alta en este momento y ha ido creciendo los últimos años y va a haber que hacer ahí un esfuerzo. Creo que la lista está, si no me equivoco, en alrededor de ocho mil familias pidiendo vivienda, creo, según datos del propio departamento. Es entrar en la página web, mirarlo y ver que ahí está el dato. Hace falta más y ha ido creciendo este dato, y ya las Administraciones no tienen más viviendas. Pedirle al Ayuntamiento de Pamplona más viviendas en alquiler es hacer el canelo. Y en otras Administraciones, en la Administración foral, que es la principal, pues en estos momentos tampoco tienes suficientes recursos para atender la demanda. Luego ahí hay, desde luego, una demanda muy clara y muy importante.

Ya pasó a otras cuestiones. El grado de aceptación está calculado de lo que decimos en un 65,34, si aquí sumamos lo que es cuando nos dicen que sí y cuando el mero hecho de la intervención. Muchas veces en el mero hecho de la intervención consigue un efecto porque la Administración revisa el asunto y reconoce de entrada que se ha acabado. Sumando los dos porcentajes, el de aceptación anda alrededor del 50 por ciento y el otro puede estar en ese 15 por ciento o por ahí. Los grados de aceptación de las resoluciones del Defensor a mí me parecen bajos y muchas veces creo que hay una auténtica comodidad por parte del funcionariado. Digo del funcionariado porque no es el Consejero el que se dedica a estudiar la resolución del Defensor y a ver qué asunto puede resolver o no. Muchas veces el propio establishment funcionarial el que está ahí adoptando la decisión y preparando la respuesta que el Consejero luego firma, asume o traslada ese sentido.

Cito las Administraciones que más han aceptado por no sonrojar a más de uno: el Ayuntamiento de Orkoien, la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y los departamentos de Relaciones Ciudadanas, de Desarrollo Rural, de Desarrollo Económico y de Derechos Sociales, a los que hay que agradecerles esa labor de sensibilidad.

Administraciones públicas destinatarias: más de la mitad se dirigen a la Administración de la Comunidad Foral, lógicamente, porque es la Administración más potente de Navarra, es la principal. Luego, a las entidades locales va, aproximadamente, un 28 por ciento y el 10 por ciento a las Administraciones del Estado.

Actuaciones de oficio se realizaron veinticinco, versaron sobre bienestar social, sobre distintas cuestiones: prestaciones, insuficiencia de plazas residenciales, reparto no equitativo de los menores extranjeros no acompañados, criterios para la adjudicación de plazas o cuantificación de ayudas para personas dependientes, etcétera.

Me dicen que me he pasado de tiempo. Como tienen el texto y para cualquier cuestión que quieran plantearme siempre estoy a su disposición, pues voy a abreviar. Propuestas de mejora han sido nueve, como les decía. Llevamos recogidas desde

que pusimos el servicio más de trescientas quince, versan sobre muchas cuestiones, lógicamente sobre función pública hay unas cuantas, sobre materia docente el criterio de proximidad lineal, sobre la mayoría de votos para jornada escolar, que ya he dicho, reductores de velocidad, de tráfico, derecho de acceso de las mujeres a competir en categorías deportivas masculinas de fútbol, o sea, hay de todo lo habido y por haber.

En cuanto a consultas, alrededor de 1.400. Las consultas son muy diferentes, demuestran otra realidad distinta de las quejas. ¿En las consultas qué es lo que se ve? Pues se ve, realmente, a la gente que lo está pasando mal, se ve con nombres y ojos. Muchas veces el papel o el correo electrónico son muy fríos. Están las de bienestar social, las principales son las relacionadas con la exclusión social o con las personas con enfermedades mentales. También las de Educación, pero fundamentalmente de padres de alumnos en relación con situaciones que les ocurren con los centros escolares. Las de vivienda, la gente que no puede encontrar viviendas de alquiler, fenómeno que castiga a todas las clases sociales y a todas las personas, pero fundamentalmente castiga a las personas extranjeras con menor renta social. Ese es el colectivo que mayor dificultad tiene para el acceso al alquiler de la vivienda. Y, luego, todas las demás cuestiones. Y ahí les pongo la cifra de del presupuesto, que es la de 754.000 euros con un grado ejecución del 93 por ciento.

A partir de ahora pues me pongo a su disposición para todo lo que no he podido aclarar o que no haya quedado claro, pues decírselo. Muchas gracias por su atención. Eskerrik asko denei zuen adieragatik.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Muchas gracias a usted, señor Defensor. Bien, pues, a continuación vamos a comenzar el turno de intervención de los grupos parlamentarios. Vamos a comenzar de mayor a menor, así que tiene la palabra el portavoz del Grupo Parlamentario Navarra Suma, señor Sánchez de Muniáin por un espacio de diez minutos.

SR. SÁNCHEZ DE MUNIÁIN LACASIA: Buenos días y muchas gracias, Presidenta. Gracias también al Defensor del Pueblo y a quien le acompaña por acudir aquí, por realizar un año más este informe memoria y por explicarlo con la profusión, la facilidad y la naturalidad con que lo ha explicado, con una soltura que casi cualquiera diría que no es la primera vez que vine aquí a explicar este informe.

Dicho esto, pues efectivamente, como todos los años, contrastamos cómo el Defensor del Pueblo y su actividad corresponde a la de un órgano independiente del Parlamento, tal y como lo señala la ley, que es una figura que se prevista para defender y proteger los derechos y libertades. ¿Y qué derechos y qué libertades? Pues, precisamente, los que están recogidos tanto en la Constitución española como el en Amejoramiento del fuero. Esa es su función y de ello dan prueba no solo todos los informes y resoluciones, sino este informe resumen o informe memoria anual que representa una fotografía de lo que son las preocupaciones ciudadanas, las principales preocupaciones ciudadanas a lo largo del año.

Por un lado, vemos que se corresponde en trazos generales con lo que en la opinión pública han sido los problemas principales o las cuestiones principales. Por otro lado, también hemos visto en su exposición cómo hay preocupaciones ciudadanos importantes de particulares que escapan de los asuntos que tratamos en este Parlamento, que afectan a la vida cotidiana de la gente y que a veces no los apreciamos desde lejos como unos problemas importantes, pero lógicamente, una vez que se ven expresados y relatados en una queja, pues se ve que para quien los padece es una cuestión que les limita y condiciona su actividad, y eso también es de destacar en la elaboración de este informe.

Como siempre, los datos más importantes los podremos valorar con más detalle en el Pleno de la Cámara, puesto que tendrá usted también ocasión de dar cuenta de este informe ante el pleno y también los grupos de expresar nuestra opinión más detallada o con más detenimiento, y allá nos remitimos. A partir de aquí, lo que podemos destacar tanto del informe como de su intervención, en primer lugar, es que para nuestro grupo es satisfactorio el trabajo de la oficina una vez más en este informe por varias razones, pues porque, si bien se percibe más o menos un gran incremento lineal del número de quejas y de atenciones, también a la vez se ve un incremento de la velocidad de respuesta, es decir, que se van reduciendo los días en que esas quejas o sugerencias o consultas son atendidas y respondidas y resueltas por la Oficina del Defensor del Pueblo. Por lo tanto, con estos datos, en primer lugar, creo que la impresión del informe para nuestro grupo es satisfactoria.

Como usted ha dicho, a nuestro juicio y de lo que se ha relatado y de los datos que aparecen informe, vemos que en esta ocasión el departamento que a la luz de las quejas del Defensor del Pueblo, de su resolución y de su colaboración, el departamento que más deficiente servicio ha prestado a los ciudadanos es el Departamento de Educación. ¿Por qué? Porque, si bien es cierto que es el segundo en el número de quejas detrás de bienestar social, que suele siempre reunir el que mayor número quejas, vemos que el tercero es empleo público, y de 106 quejas de empleo público, 86 corresponden al Departamento de Educación. Con los cual el Departamento de Educación es el que

más quejas ciudadanas recibió por una vía o por otra. Pero es que luego también, según los datos, el Departamento de Educación es la Administración, en porcentaje, que menos resoluciones del Defensor del Pueblo atendió en cuanto al número de resoluciones desatendidas. Y también es el departamento que mayor número de quejas ha dejado sin respuesta. Y cuando vamos a las Administraciones colaboradoras, vemos que también el Departamento de Educación es el que menos colaboró con la oficina del Defensor. Quizás se pueda decir: claro, como es el que más número de quejas tiene, pues es el que más dificultades tiene para la atención. Hombre, probablemente en alguna medida responde a eso, pero quizás también puede responder al retrato del cierto desvarío que supuso la gestión del Departamento de Educación en los años anteriores.

Por lo demás, siempre tenemos que destacar, y nunca se nos debe olvidar, la preocupación del Defensor del Pueblo por la protección de los menores, por dedicar siempre un apartado extenso con mucho dato, con mucho trabajo, con mucha reflexión sobre la situación de protección y posibles situaciones de desamparo de los menores, lo cual yo creo que no es solo una satisfacción, sino también un reconocimiento que se debe extender más allá de un grupo político, porque yo creo que toda la sociedad tiene una garantía, que, además de todos los servicios y recursos públicos, haya todos los años una oficina que dedique una un apartado especial a controlar que todos estos menores están lo mejor posible atendidos. Aquí ya se advierte, además, toda la problemática relativa a los menas y de alguna manera pues nos advierte a las Administraciones a abordar este tema con una especial atención y también lo debemos agradecer y debemos recoger ese guante. Por lo tanto le felicitamos también una vez más por la tenacidad y rigor al abordar este tema.

Hay otras situaciones que son posteriores a este informe y que vendrán el en informe del año que viene, pero, por ejemplo, hemos conocido en el mes de agosto, ya que esta es la primera ocasión que le vemos ante este Parlamento, pues toda la problemática relativa a la exigencia de la evolución de las llamadas 'becas de talento', en la que estas personas dicen que se han visto injustamente tratadas por el Departamento de Desarrollo Económico y mal informadas. Y el Defensor del Pueblo concluye que debe reconsiderar la exigencia de devolución de este dinero que se les prestó a estas personas para que realizasen sus proyectos en el extranjero y, a su vez, debe informar mejor que lo que ha informado a estas personas. A pesar de que no ser un aspecto objeto del informe anual del año 2018, pues, si nos puede avanzar alguna cuestión, porque ese tema sí que nos preocupa y lo deberemos abordar de una manera más detallada.

Por lo demás, pues no queda más que agradecer su exposición. Seguiremos examinando este informe para hacer otra serie de consideraciones y quedamos a la espera de si tiene alguna cuestión más que añadir sobre estos planteamientos que hemos hecho y, si no, una vez más nos veremos amigablemente, como siempre, en el Pleno de la Cámara.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Muchas gracias señor Sánchez de Muniáin. Continuamos con el turno de intervención de las portavoces. Señora Jurío, como portavoz del Grupo Parlamentario Partido Socialista de Navarra.

SRA. JURÍO MACAYA: Gracias, señora Presidenta. Señor Enériz, bienvenido, es cierto, bienvenido de nuevo. Los que llevamos ya unos años en este Parlamento y hemos intervenido en esta Comisión ya conocemos la facilidad y la agilidad y, además, la cercanía con la que usted nos hace una exposición del informe anual sobre su actividad que viene a presentar en este Parlamento. Volvemos a reiterar lo que siempre hemos reiterado, que consideramos que la institución es una institución que está prestigiada, además de reconocida y conocida por los ciudadanos, que realiza una labor imprescindible en la defensa y protección de los derechos de los ciudadanos, promoviendo la mejora de estos derechos ante la actuación de las Administraciones Públicas y que es una institución a la que año tras año se van acercando. Observamos de los tres últimos años hacia aquí que hay una tendencia progresiva al alza y que se traduce en el número de quejas presentadas, que se acerca a 1.100 y, sobre todo, esa labor de consulta que realiza en favor de los ciudadanos, el asesoramiento. Los ciudadanos se acercan también a la institución para realizar una labor de consulta y se ve en las 1.400 consultas que se han podido realizar, pero sobre todo nos quedamos con el dato global: hay 8.000 ciudadanos y ciudadanas navarras que se han acercado a la institución de Defensor del Pueblo.

En cuanto a las quejas que se han ido presentando, en cuanto a la temática a la que se refieren ya vemos, a todos nos suenan porque son cuestiones que se han tratado en este Parlamento y, tanto a través de ustedes como a través de este Parlamento que tiene la representación de estos ciudadanos, vemos que son temas que verdaderamente pues durante el año pasado han suscitado el interés social. Pues todo aquello de que se refiere al bienestar social, al problema que se genera con la dependencia. Actualmente tenemos un una situación que tenemos que enfrentar con respecto a las situaciones de dependencia que se están generando y que el Gobierno tiene que dar solucione. Todas las situaciones creadas en torno a Educación, la importancia que genera para las personas el acceso a un a un empleo público.

Con respecto a estas quejas, la mayoría de las quejas están dirigidas a la Administración de la Comunidad foral y, en cuanto a destinatarios de las quejas, la Administración de la Comunidad Foral, le siguen los entes locales y luego ya tenemos otras Administraciones, la Administración Estatal u otras entidades a las que ustedes se dirige.

Las quejas se presentan al Defensor del Pueblo y esto genera una actividad para el Defensor, o sea, aquí no nos quedamos: usted realiza unas investigaciones, selecciona esas quejas que tienen posibilidades de ser admitidas, que son la gran mayoría, y eso genera una serie de resoluciones que emite el Defensor del Pueblo y que dirige a través de sugerencias o recomendaciones a las diferentes Administraciones. Ya ha dicho el portavoz que me ha precedido en la palabra que el principal destinatario es la Administración de la Comunidad Foral y luego los entes locales, pero también queremos ver esa respuesta que dan.

En cuanto a la aceptación o no aceptación de las resoluciones que ustedes les dirigen un cincuenta y tantos por ciento son admitidas y no son admitidas en un cuarenta y cinco por ciento las recomendaciones o las sugerencias que usted dirige, destacando, efectivamente, tanto Hacienda como Educación, como Desarrollo Económico, en los que son el doble las sugerencias o las recomendaciones que no son aceptadas las que son aceptadas. Esto nos puede llamar la atención como también nos llama la atención las once ocasiones en que usted hizo recordatorio de deberes legales y que tampoco han sido atendidos. Eso siempre, año tras año, nos parece que por los diferentes departamentos del Gobierno o por los entes locales debiera darse una vuelta.

Sus recomendaciones o sugerencias pueden ser admitidas o no admitidas, pueden tener un fundamento, que ha respondido, por el cual no se admite en el procedimiento o el trámite, diferentes requisitos, pero lo que más nos preocupa es esa obligación en el deber de colaboración que todo servicio de las Administraciones Públicas tiene que prestar al Defensor del Pueblo. Y sobre eso tendríamos que hacer una reflexión, porque, cuando una Administración se dirige a otra exigiendo un cumplimiento o solicitando una información, que en realidad es un deber que existe entre las Administraciones, y este no se proporciona, pues existe un enfado. Entonces, yo digo que, ante una institución como es el Defensor del Pueblo, se lo hagan mirar quienes desempeñan funciones en este ámbito.

Luego tendríamos que destacar también esa labor que usted realiza no solo ante las quejas que presentan los ciudadanos, sino las actuaciones de oficio, que nos parece importante, porque incide también en aquellas situaciones que generan preocupaciones en los ciudadanos y que usted ya nos ha dicho que han sido veinticinco investigaciones. Destacamos todas aquellas que se han realizado en violencia de género, en asuntos de agresiones homófobas o protección de datos ciudadanos, temas de seguridad ciudadana, la expedición del DNI, los problemas que se generan en las carreteras o nevadas o, incluso, el problema que está generando la avispa asiática en cuestiones medioambientales.

Hay que destacar que el Defensor del Pueblo no solo es una es una institución a la que los ciudadanos se dirigen para formular quejas, sino que también usted promueve la participación de los ciudadanos en la institución del Defensor del Pueblo a través de la Oficina de Atención Ciudadana, en la que anima a los ciudadanos a hacer propuestas de mejoras de los servicios, y hemos visto que los ciudadanos participen y se acercan. Desde 2008 ha habido 315 propuestas de mejoras que se han ido formulando y especial relevancia tiene en ese sentido cuando los ciudadanos se dirigen a usted para formular consultas de asesoramiento de los trámites que tienen que realizar en esa protección de sus derechos o en ese desamparo que sienten ante las Administraciones cuando no sabe de los trámites que deben realizar ante las mismas.

También quisiéramos incidir en la forma de presentación o cómo se dirigen los ciudadanos al Defensor del Pueblo. Nos llama la atención que el mayor número de quejas se realiza a través de Internet, lo que indica que la social ya se está instalando en esta Administración electrónica o en esa forma de actuar, pero sin embargo las consultas que los ciudadanos dirigen al Defensor del Pueblo se realizan de forma presencial, con lo que es de destacar esa necesidad de contacto humano, que muchas veces está sustituido por internet, y que cuando tú realmente necesitas una consulta, una explicación directa, la mayoría de las veces se hace presencial y no por Internet o por medios electrónicos, que puede ser una forma más fría de presentar una queja.

También es de destacar su intervención ahora en el Consejo de la Transparencia, en el que usted ha realizado una labor muy activa, ya que ha intervenido en seis ponencias o ha dirigido seis ponencias. Lo que le quiero decir es que siempre vamos a seguir manteniendo y vamos a poner en valor de la utilidad de una institución como es la del Defensor del Pueblo, que en muchas ocasiones es la última instancia para un ciudadano que se siente, en cierta manera, desprotegido por la Administración, una Administración que fuera del valor que los profesionales que intervienen en la misma pueden tener en sí mismos como personas, pues acaba siendo fría y pragmática y muchas veces el ciudadano no entiende, cuando cree que tiene derecho, por qué se le está desatendiendo de esta forma tan

fría y acude a usted como última instancia para esa protección de esos derechos que considera que tiene, que muchas veces están reconocidos y que, a través de su actuación, desembocan en que sean atendidas sus reclamaciones.

Ya le venimos reiterando año tras año en los últimos años que más allá del valor que en sí misma tenga la institución y de su profesionalidad como Defensor del Pueblo al frente de la misma, que en ningún momento hemos puesto en duda, sino al contrario, ponemos de relieve y le venimos manifestando constantemente, pues creemos que es una institución que se reguló por una ley en la que se preveía la renovación de la renovación de la persona que estaba al frente y que, sin embargo, desde el año 2013 se encuentra en situación de interinidad, pero no por nada, sino porque en este Parlamento no hemos podido conseguir las mayorías suficientes para iniciar el procedimiento que proceda a su renovación o a confirmarlo otra vez, lo que la ley establece. Y ya le digo que no es un cuestionamiento de la profesionalidad, sino de la dignificación de la institución que nos lleva a una reflexión sobre el hecho de que una institución netamente democrática, que está dirigida a la protección y a la defensa de los derechos de las personas, no nos lleva a ponernos de acuerdo entre los diferentes grupos parlamentarios y que puede ser una manifestación de la crispación política, de los enfrentamientos políticos que existen y que llegan a este límite. Y volvemos a manifestar el deseo de que no nos cueste mucho poder llegar a ponernos de acuerdo, porque con eso pondremos en valor real la institución del Defensor del Pueblo. Gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Gracias a usted, señora Jurío. A continuación interviene la portavoz del Grupo Parlamentario Geroa Bai, señora Barkos.

SRA. BARKOS BERRUEZO: Eskerrik asko, presidenta anderea, eta lehenik eta behin ongietorri luzatu nahi ditu Artekoari, Enériz jaunari eta bere taldekokideari baita ere. Ongietorria eta eskerrak baita ere. Nik uste dut 2018ko txostenaren emaitzen ondorioz zenbait hausnarketa interesgarri egin dezakegula bai Parlamentuan eta baita gainontzeko Administrazioetan.

[Muchas gracias, señora Presidenta. En primer lugar quiero dar la bienvenida al Defensor del Pueblo, señor Enériz, y a su acompañante. Bienvenidos y muchas gracias. Creo que los resultados del informe del año 2018 nos permiten hacer determinadas reflexiones interesantes tanto en este Parlamento como en otras Administraciones].

Un agradecimiento que, en cualquier caso, yo creo que debe comenzar con una suerte de entonar un mea culpa —empiezo por donde terminaba la portavoz que me ha presidido en uso la palabra— en el sentido de que si en torno a la oficina del Defensor del Pueblo, a la institución que usted representa, se ha producido una anomalía al largo de estos años, desde luego lo es en la falta de capacidad de este Parlamento en haber llevado a lo que efectivamente usted mismo en más de una ocasión ha requerido, una confirmación o un relevo, y creo que no debiera pasar. Estamos ya excediendo lo que cualquier tipo de cortesía y razonabilidad exige a esta Cámara legislativa con respecto a la convicción en torno a la institución que ha dirigido durante estos años, señor Enériz, y, desde luego, mi grupo parlamentario no tiene ningún embate en hacerlo público en este mismo foro. Además, creo que no puede tardar más. Desde luego, si la dirección por parte del señor Enériz ha sido más que reseñable a lo largo de todos estos años y siempre lógicamente si el señor Enériz así lo estimara, en la senda de continuar así, creo que habría que confirmar, por lo menos darle esa cobertura cierta de reconocimiento del Parlamento. Pero, en cualquier caso, no siendo más que un apunte el que hago, esto necesita del concurso y del acuerdo del conjunto de la Cámara, creo francamente señorías, y aquí me dirijo a quienes estamos ocupando los puestos de parlamentario, las sillas de parlamentario y parlamentaria en esta mañana, que estamos obligadas y estamos obligados a dar una respuesta a esta situación, que, en cualquier caso, repito, si ha sido solventada ha sido por el trabajo, señor Enériz, suyo y de su equipo durante todos estos dos años y, por lo tanto, un doble agradecimiento en estos términos.

En cuanto al informe, también, una circunstancia un poco ciertamente curiosa, pues me dijo usted en calidad de portavoz de Geroa Bai, pero realmente analizo el informe del año 2018 y los datos que nos ha remitido a los grupos parlamentarios pues también desde la responsabilidad de quien formó parte del Gobierno en la pasada legislatura y, por lo tanto, con respecto a los datos referidos o leyendo los actos referidos de este informe en esos términos. Y, francamente, me gustaría empezar haciendo una defensa bien clara de muchas de las cuestiones que aquí se sugiere. Nos ilustraba el portavoz de Navarra Suma con una especial incidencia o una mirada especialmente afilada las quejas que se producen en Educación. Hombre, no, vamos a poner las cosas en su sitio. Evidentemente, el servicio de educación es un servicio que de una manera muy muy especial atiende al grueso de la sociedad, porque lo hace a las personas que reciben ese servicio, pero lo hace también, lógicamente, a las personas que son responsables directos en el ejercicio maternidad y paternidad de los usuarios y de las usuarias en primer término. En definitiva, afecta a una parte

importante de la sociedad y que, por eso, sin ninguna dudas, se explica gran parte de esas quejas. No solo ello, yo creo que lo ha expresado también el Defensor del Pueblo, el señor Enériz, porque también en un mayor movimiento de ofertas públicas de empleo a lo largo de estos cuatro años, el año dos 2018, lógicamente las diferencias y las distancias quedan especialmente reflejadas en este informe. Si acaso, lo que deberíamos es sorprendernos, quiero ponerlo en valor además, sobre la manera en que con respecto a informes anteriores desciende el número de quejas, por ejemplo, en sanidad, que es también otro servicio de especial penetración en el conjunto de la sociedad y, por lo tanto, queda acreditado que esa evolución es en ese sentido positiva, que creo que es lo que nos debe ocupar, preocupar y ocupar, a todos los grupos parlamentarios.

En cualquier caso, sí es cierto que un año más y con el informe queda acreditada la importancia de la institución, pone en valor la necesidad de poner a disposición del conjunto de la ciudadanía una mediación, efectivamente, con las diferentes Administraciones, con el Legislativo también, porque creo que hay algunas reflexiones que nos dicen de manera severa que hay que acometer algunas reformas que se acerquen más las necesidades de la ciudadanía y que, por lo tanto, sean más efectivas, más eficaces a la hora de regular las relaciones en la sociedad, pero pone en valor, como digo, la necesidad de la institución. Lo digo porque, en fin, en algunas ocasiones, no tanto en Navarra, que también, pero en el conjunto del Estado ha venido cuestionándose la necesidad de una institución de estas características e, insisto, creo que queda acreditada la necesidad. Una institución que permite una manera más cercana la mediación con la Administración, con los diferentes entes administrativos pero sobre todo una institución que de manera gratuita para el usuario deja la posibilidad de que efectivamente las personas con unas situaciones más desfavorecidas tengan un acceso, una posibilidad. Y no solo eso, sino que haya en muchas ocasiones donde se encuentra el final, donde la justicia llega al final, la posibilidad de recurrir, de protestar, de buscar un acomodo a las propias insatisfacciones en la relación con la Administración, bueno, pues, entiendo que queda la Oficina del Defensor del Pueblo donde se llega a estas circunstancias. Creo que la propia gradación, también, en el número de quejas, que, por cierto, me había sugerido una duda en su momento, si las firmas de change.org se entendían como personas. No, queda acreditado en alguno de los desarrollos que hace por el volumen que cuando estamos hablando de personas atendidas estamos hablando bien de quejas o de consultas concretamente. No. porque, a veces, este tipo de plataformas desvirtúan, es muy fácil firmar aquello de lo que no se sabe dando simplemente un click, desvirtúan por la dimensión la realidad de la queja y entiendo que está perfectamente detallada queja o consulta en persona. Como digo y como señalaba, yo creo que la gradación también es un elemento que nos que pone sobre la importancia de acometer determinados cambios en materia, ya digo, tanto legislativa como administrativa, en la atención a las necesidades de la ciudadanía.

Sí es verdad y yo creo que hay que atender claramente y nos está poniendo ya un aviso importante el mundo rural, el mundo rural tiene en estos momentos carencias importantes en el acceso a derechos básicos en la oferta que hace la Administración y, además, de una manera muy transversal: hablamos educación, hablamos de sanidad, hablamos de vivienda social, hablamos de atención a la dependencia, las carencias en el sentido y, por lo tanto, algo que ya queda acreditado pero que viene de alguna manera perfectamente detallado en las creencias bien concretas.

El euskera, yo creo que más allá de muchas de las de diatribas y de las discusiones que podamos mantener en esta Cámara queda acreditado también dónde esas carencias y dónde, por lo tanto, hay que atender. Y, sin ninguna duda, a mi entender el gran tema, la acción tanto de la Administración como el cometido del legislador en estos próximos años: la vivienda, no solo el alquiler social, que creo que es una de las grandes emergencias en estos momentos, sino la vivienda en su conjunto como uno de los elementos más cohesionador, o todo lo contrario, de una sociedad justa, equitativa.

Otra de las cuestiones que no quiero pasar por alto, si me permite, señor Enériz, es el modo en el que, efectivamente, en la reclamación con la Administración en diferentes momentos el Defensor del Pueblo ha de atender también algunas cuestiones que tienen otra deriva. Me estoy refiriendo, y además tiene especial actualidad, a tres quejas que presentó una ciudadana, el colectivo de madres y una asociación de familias numerosas de Navarra porque la Hacienda Tributaria de Navarra no procedía a la devolución en el IRPF de las cantidades tributadas. En este caso, efectivamente, creo que la queja debe encontrarse con el relato —desconozco si fue así y es lo que lo que quería consultarle— cierto de lo que la ley deja escrito y deja dibujado. Lo digo porque fue un tema de especial incidencia en la pasada legislatura, un tema que ha tenido un recorrido importante, además, en términos mediáticos, un asunto en el que yo creo que hubo una enorme irresponsabilidad por parte de determinados grupos parlamentarios que no supieron tener la mínima gallardía de atender a este colectivo en los términos de la realidad por incómoda que sea, en los términos de lo justo por incómodo que sea ese relato en la atención a esas madres o a ese colectivo

de madres, que no era otra cuestión que con la ley en la mano, con la ley vigente en la mano, era absolutamente imposible atender sus demandas amparados en una sentencia del Tribunal Supremo que se refería a una legislación diferente, a una ley diferente y, evidentemente, además, a otra Administración de Hacienda. Digo de enorme actualidad porque acaba de conocerse la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Navarra referida a su reclamación en los términos en el que con una enorme yo diría que incomodidad para el Gobierno y para la Administración, pero yo creo que en términos la responsabilidad que se debe requerir tanto a la Administración como al Parlamento y a los grupos parlamentarios, como digo, con esa enorme incomodidad se refirió una situación cierta que ahora viene avalada por los tribunales en una sentencia, por cierto, que no creo que a nadie congratule, pero que pone las cosas en su sitio y sobre todo dibuja determinadas actuaciones.

Tiempo tendremos de analizarlo, no es hoy, pero entiendo que en muchas ocasiones —ponía este caso como ejemplo—, señor de Enériz, la relación con la ciudadanía no es cómodo, no es fácil trasladar, transmitir…

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Señora Barkos, tiene que ir finalizando.

SRA. BARKOS BERRUEZO: Termino, señora Presidenta. No es fácil, no es cómodo transmitir allá donde la demanda casi se encuentra en un callejón sin salida. Y mi pregunta es si en esos terrenos y en ese término los medios de los que en estos momentos dispone la Oficina del Defensor del Pueblo son suficientes para atender en sus términos de justeza y responsabilidad al conjunto de la ciudadanía. Gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Muchas gracias, señora Barkos. Bueno, pues, siguiendo el turno de intervención de los distintos portavoces, tiene la palabra el portavoz del Grupo Parlamentario EH Bildu por un espacio de diez minutos. Cuando quiera, señor Araiz.

SR. ARAIZ FLAMARIQUE: Eskerrik asko, lehendakari andrea. Ongi etorri, Enériz jauna eta laguntzen dion lankidea.

Efectivamente, buena parte de la intervención nos la ha adelantado en el sentido de que íbamos a hablar de las actuaciones a nivel cuantitativo y a nivel cualitativo lo que ha supuesto el conjunto de decisiones, el grado de aceptación también lo ha indicado. Es interesante ver en la página 29 de su informe la evolución de las quejas, cómo se va produciendo un aumento paulatino. Nosotros hemos constatado que desde año 2014, que fueron 1.045, al año 2018, son 1.193, es decir, no solo es una de las instituciones más conocidas en Navarra, sino también, probablemente, es una de las instituciones a las que mucha gente, cuando ya no sabe a dónde dirigirse, se dirige usted a ver si, de alguna manera, alguien le atiende o alguien le da la razón, aunque a veces no la tenga y, de hecho, ahí está el grado de no admitir a trámite, incluso hay algunas que son *a limine*, o sea, ya de la primera lectura usted o su institución llega a la conclusión de que no se puede hacer nada y que carece de cualquier tipo de virtualidad la presentación de esa queja.

Es interesante también el tiempo de tramitación, es decir, desde el año 2012 en estos momentos en la tramitación de una queja, desde que se presenta por un ciudadano ciudadana hasta que la institución resuelve, estamos en el nivel más bajo desde el año 2012, en 70,7 días desde su inicio. Y a nuestro grupo parlamentario —ya se ha hecho alguna referencia por parte de la señora Jurío— nos preocupa que siga habiendo tal volumen de recordatorio de deberes legales. En estos momentos del 21 por ciento de las resoluciones que usted ha dictado 103 en concreto son para hacer recordatorios legales a las Administraciones afectadas y, además, no ha bajado, este porcentaje más o menos se mantiene constante, es decir, las administraciones pasan no ya de sus recomendaciones sino de los deberes legales. Yo creo que eso también es reseñable.

En relación con las quejas, yo no quería hacer referencia, tendremos tiempo seguramente en la intervención en el Pleno de hacer referencia a algunas concretas, pero sí que, desde luego, por los debates que estamos teniendo estos días en torno al tema de la sentencia de lo Contencioso en relación con el euskera y a la valoración o no como mérito, yo creo que hay dos que merecen por lo menos referirlas, sin entrar ya en otras valoraciones. Dos se refieren al Ayuntamiento de Tudela por una valoración que se hace del inglés, del euskera y del alemán para unas plazas en Policía Municipal con una valoración como mérito superior al propio euskera. Este es uno de los problemas que hemos estado poniendo sobre la mesa estos días y ahí queda reflejado también en su informe. Y otro que todavía es más sangrante, una persona que acude a Pediatría al Hospital, probablemente proveniente de la zona vascófona, cuya lengua materna seguramente será el euskera, y hay una queja presentada por unos padres que vienen a decir que en este servicio no hay nadie que pueda atender a nuestro hijo cuya lengua…, probablemente porque tenga dos o tres años y no haya ido todavía a escolarizarse y la lengua vehicular en su casa sea el euskera, pues no hay quien le atienda. Esto sangrante, esto sangrante y ustedes están aquí poniendo y hablando y cuestionando los servicios centrales, etcétera, es decir, personas que viven en la zona vascófona cuando se dirigen a servicios que están en la zona mixta pues se encuentren con estos problemas.

Y luego hay otra cuestión que también nos ha llamado la atención —página trescientos ochenta y ocho— en relación con el deber de colaboración de las Administraciones Públicas con el Defensor, en el que yo creo que es una también es un tanto agria su apreciación: se aprecia un notable crecimiento del número de casos de incumplimientos o retrasos en lo que es la remisión de la información que se solicita por parte de la institución, y también hay incumplimientos y demoras en las respuestas a las recomendaciones, sugerencias y recordatorios. Esto confirma lo que usted ha dicho, que probablemente haya una cierta resistencia por parte de lo que es la típica burocracia en todos los departamentos y en lo que es la Administración en general, pero que creo que también hay que ponerla de manifiesto.

Nos han llamado la atención algunas quejas en relación con los Colegios de Abogados, que, en la medida que gestiona todo el tema de la asistencia gratuita y reciben fondos de la Administración Pública, están ejerciendo, además, una función pública, no solo es un Colegio de Abogados, no solo es una asociación gremial, podríamos decir, sino que también cumple esas funciones públicas y es curioso que también se planteen.

Para terminar con el conjunto del informe, nos sigue llamando mucho la atención cómo todavía las Administraciones Públicas se resisten no ya en general a la entrega información, sino a la información ambiental, cuando hay una ley específica, la Ley 27/2006, del derecho de acceso a la información y participación pública en materia de medioambiente y acceso a la justicia, y sigue habiendo todavía Administraciones que se resisten, que buscan, que incluso ni justifican, en algunos casos, en que artículo de esta ley enganchan, por así decirlo, su negativa y, desde luego, yo creo que en este tema es así.

Finalmente quería referirme a lo que se ha referido la portavoz de Geroa Bai. A nosotros sí nos alegra la sentencia, nos alegra más que por el colectivo al que está dirigido, nos alegra porque en definitiva pone… Yo creo que la sentencia en relación con dos sentencias que se han conocido hoy de la juez de lo Contencioso-Administrativo, en relación con seis recursos interpuestos por esta queja, que usted creo que no entró en ella porque al estar *sub iudice*, evidentemente, no podía manifestar nada sobre ello, pero por lo que hemos conocido de la sentencia y por el tenor literal de algunos de sus párrafos, nos alegramos porque viene a confirmar lo que hemos venido diciendo desde el minuto uno, es decir, que fue la voluntad del legislador, precisamente, la de declarar no exentas esas prestaciones a partir de un determinado momento. Y el tenor literal de la sentencia llega a decir que bastaba con no haber modificado el precepto y haberlo dejado como estaba para que no hubiera pasado todo lo que ha pasado con posterioridad, es decir, se cuestiona y se viene a decir claramente cuál es la voluntad del legislador y se apunta a quienes en su momento modificaron a que sean los responsables de esta situación.

Hay otro elemento muy importante también que es que no reconoce que exista discriminación entre las madres y padres navarros y navarras y las del resto del Estado. ¿Por qué? Porque viene a reconocer la competencia y eso es por lo que nos alegramos, en ese sentido, esa es nuestra manifestación de alegría, porque la competencia de la Comunidad Foral de Navarra en materia tributaria se reconoce expresamente y llega a la conclusión la juez de que igualdad no hay que entenderla como uniformidad en materia fiscal, y esto nos sirve para este tema y para muchísimos más temas. Por lo tanto, esto que se ha estado bandeando y se ha hablado del artículo 14 de la Constitución y de la no discriminación, y finalmente la sentencia dice —y yo creo que esto es importante también— que no se debe trasladar un problema de política legislativa al ámbito judicial, que es lo que se ha tratado de hacer y de establecer.

Por lo tanto, volveremos hablar de este tema, seguramente no se va acabar aquí, pero yo creo que era interesante porque era un tema que también ha sido citado en su exposición, pero, como digo, la voluntad del legislador es la culpable, pues si no hubieran modificado ustedes la ley no estaríamos en este problema.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Señor Araiz, ¿se puede ceñir al orden del día de la convocatoria?

SR. ARAIZ FLAMARIQUE: Sí, hombre, mire, estoy refiriéndome a la página 7 del informe del que nos ha hablado.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Se está refiriendo usted a una sentencia conocida hoy.

SR. ARAIZ FLAMARIQUE: No, no, me estoy refiriendo a una queja presentada, señora Presidenta, por favor. No pensaba que me iba a cortar el uso de la palabra por referirme a una queja que un colectivo ha presentado y estoy hablando del resultado final de esa queja, porque el Defensor del Pueblo, digamos, no llegó a hacer una manifestación, no sé en qué términos la hubiera hecho si no hubiera estado *sub iudice*, pero, hombre, ¿que no me deja hablar de esta queja? Bien, vale. Es que iba a terminar, además. Iba a terminar diciendo que el resultado es que la voluntad del legislador se confirma, a ustedes les echa la culpa y que no hay discriminación.

Por tanto, bueno, seguiremos hablando del conjunto de quejas, en el Pleno tendremos oportunidad de ello y, desde luego, hay algunas cuestiones muy

relevantes que se van repitiendo año tras año, que sí que nos debieran dar motivo a una reflexión para el conjunto de las Administraciones, tanto locales como la Administración foral, en estas materias. Eskerrik asko.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Muchas gracias, señor Araiz. Continuamos con el portavoz del Grupo Parlamentario Podemos Ahal Dugu Navarra. Tiene la palabra el señor Buil.

SR. BUIL GARCÍA: Egun on. Gracias, Presidenta y bienvenido al Defensor del Pueblo y equipo. Bueno, lo que nos trae anualmente es un análisis cualitativo y cuantitativo que es un documento de primer orden para guiar la acción política, nosotros así siempre lo hemos entendido, y, además es uno de los órganos donde yo creo que mayor participación social se da. En este sentido las cifras siguen creciendo pero estamos con 8.000 personas, 7.910 personas atendidas y esas 26.440 quejas, reivindicaciones o recomendaciones que se han planteado a través de la plataforma change.org.

El análisis cuantitativo, como decía el portavoz que me han precedido, es muy positivo, en el sentido de que vamos creciendo y encima vamos acortando tiempos de respuesta por parte de institución. Y quiero recoger ya y adelantar una pregunta que planteaba la portavoz de Geroa Bai: ¿cómo andan de recursos, necesitan más, y dónde las tendremos que dirigir? Vamos a intentar reforzar su institución más allá de que, como también se ha dicho, no haya un acuerdo político en este Parlamento para poder reforzar democráticamente la institución, que es lo que en estos momentos se merece.

Yo no he llegado a comparar, a tener esa perspectiva comparada con 2017 y también le pediría que, de alguna manera, en su réplica nos pueda dar una perspectiva comparativa respecto al año 2017 sobre las áreas y el crecimiento de las quejas en un en un área y en otra, bienestar social, acceso al empleo público, educación. Pero sí que nos quedamos con la parte cualitativa, con el diagnóstico que hace usted, por qué hay mínimo tres cuestiones sociales que son estructurales ya y que requieren también de que este Parlamento y el Gobierno trabajen de una forma organizada y, probablemente, de una forma no partidista y consensuada, como son de las quejas referidas a las plazas residenciales ya la tercera edad, lo cual nos lleva a una reflexión sobre nuestra propia demografía, que requiere de una inversión constante y planificada para dar salida a las necesidades sociales de una sociedad cada vez más envejecida. Otra, que atañe también a los derechos humanos como la necesidad de una vivienda, la necesidad de una vivienda de alquiler. Año tras año se van sumando capas y capas y capas a lista de espera para una vivienda de alquiler. También nos preguntamos hasta qué punto estas ocho mil personas —yo creo que el año pasado estábamos en seis mil o siete mil— tienen que ver también con requisitos que hemos puesto, por ejemplo, para acceder al derecho a la vivienda y que requieren que la persona esté inscrita en esta lista, o sea, no sé hasta qué punto es ya un indicador viable de la demanda real, o está convirtiéndose también en un requisito para la obtención de otras prestaciones, pero es cierto que mucho trabajo por hacer. Ya hemos planteado que deberíamos ampliar ese derecho a la vivienda en algunos tramos de edad o impulsar el censo de vivienda vacía a fin de movilizar esa vivienda vacía.

Otra reflexión importante y que va a estar en la actualidad si no es la semana que viene será la siguiente es el tema de los menores y de la protección al menor, que, desde luego, vuelve a bordarla. Si el año pasado nos daba ya una perspectiva comparada con el anterior en la que ya poníamos entre admiraciones esta cuestión, aquí lo seguimos haciendo. Nos da datos muy importantes como que entre 2008 y 2010 se ha aumentado un cien por cien el número de menores que están siendo atendidos. Hace unas recomendaciones que en Podemos compartimos, como una adecuada dotación de recursos, potenciar la labor de prevención, la mejora de la coordinación, la orientación de la intervención pública en fases de acogida iniciales y la reducción de los casos de institucionalización al mínimo posible. Como saben, la legislatura pasada emprendimos una reforma del ámbito de la protección al menor con una fundación pública, pero también es cierto, y aquí voy a esa reflexión y a esa misiva que le hace el Defensor del Pueblo Andaluz, que estamos en un escenario diferente, que ha cambiado, ha cambiado mucho. Y yo, si quiero rescatar algo de esa misiva del Defensor del Pueblo Andaluz, es esa queja que hace respecto a que no hay un sistema organizado de reparto de menores no acompañados. Es prácticamente una llamada de socorro cuando se puede leer y al final viene a denunciar precisamente esto, que no tenemos ni una política de Estado suficiente para organizar los procesos migratorios ni mucho menos europea. Y, si no, podemos ver lo que está pasando en estos momentos con Turquía, los kurdos y esos 3,6 millones de refugiados, que se utilizan para que se permita, de alguna manera, ese bombardeo que viendo en los últimos días. ¿Qué es el proceso migratorio, cómo lo regulamos? Porque al final lo que ocurre es que son los propios menores los que acaban pagando el pato.

Hay un apartado que son las propuestas de mejora de los ciudadanos y de las ciudadanas y yo quisiera destacar por lo menos tres. Una es que se implante un sistema para evaluar la atención dispensada por el personal funcionario. Esto es lo que nos pide la ciudadanía si no me equivoco, que es

prácticamente un reflejo de lo que nos ha planteado, sólo se ha tendido un 50 por ciento, solamente ha habido respuesta o grado de aceptación un 50 por ciento de la cuestiones que la ciudadanía le ha llevado a usted como queja o ha realizado usted como recomendación. A nosotros nos parece que es una medida brillante que la ciudadanía pueda evaluar a la persona funcionaria que le atiende y que de alguna manera tendría un efecto importante.

También plantea que es una de las recomendaciones —estas son más sectoriales pero me parecen importantes— que se valore tanto el criterio de proximidad lineal del domicilio como el del lugar del trabajo en el baremo de admisión a centros escolares. Esto facilitaría mucho la conciliación entre la vida familiar y laboral. Y luego otro que me parece también destacado es que se reconozca el derecho de acceso de las mujeres a competir en categorías masculinas de fútbol. Esto pide la ciudadanía. Me parece muy importante y, además, creo que lo disfrutaremos todos.

Bueno, siempre hay áreas de mejora y es evidente que aquí las hay. Hay un trabajo político intenso sobre todo respecto a estas tres cuestiones estructurales: plazas residenciales, necesidad de vivienda de alquiler y menores. Y para nosotros, como le digo, sus informes son una guía política para poder desarrollar el trabajo de este año. Muchas gracias

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Gracias a usted, señor Buil. Y para finalizar el turno de intervenciones tiene la palabra por un tiempo máximo de diez minutos la portavoz del Grupo Mixto Izquierda-Ezkerra, señora De Simón.

SRA. DE SIMÓN CABALLERO: Muchas gracias, señora Presidente. Muchas gracias, señor Enériz, bienvenido y a la persona que le acompaña también. Gracias una vez más por su informe, que ya sabe que nos lo miramos muy detenidamente y, además, lo utilizamos luego a lo largo de cada año de legislatura. ¿Y por qué nos parece importante este informe de este año y todos los informes de la institución del Defensor del Pueblo? Nos parece fundamental porque en estos momentos y desde que se creó es un importante mecanismo de participación ciudadana y eso cada año lo viene demostrando el número de personas que acuden a la institución. Pero es que, además, nos proporciona usted, la institución, cada uno de los años una información muy interesante sobre la calidad y eficiencia de las Administraciones Públicas y los servicios que prestan, que en definitiva es de lo que se trata. Pero es que, además, yo creo que aparece en todo el texto en relación con las quejas y sus actuaciones las repercusiones que tienen determinadas decisiones políticas en la ciudadanía, y eso nos afecta de una manera muy particular y especial a los parlamentarios y parlamentarias, aparte de al Gobierno, en particular a nosotros y nosotras.

Hay dos cuestiones que yo quería resaltar también. El gran trabajo que hacen ustedes en relación con las consultas yo no voy a decir que sea el trabajo más importante, pero me parece que hacen un trabajo importantísimo en la medida en que están ayudando a la ciudadanía y orientado a la ciudadanía para solucionar esos problemas que tiene, pero a veces para decirle que no, mire usted —lo ha dicho ahora mismo— no, tiene usted razón, o yo creo que usted…, aunque sea para eso. Y sus actuaciones, porque, claro, el recordar Administraciones Públicas sus deberes legales y también sus incumplimientos, eso es fundamental, porque es una manera directa de intentar hacer visible una situación y un problema y, al mismo tiempo, dirigirse directamente a quien lo ocasiona.

Es evidente que este informe refleja los problemas, no siempre, pero en general refleja problemas que afectan a la ciudadanía. Creo que el portavoz de Navarra Suma que refleja también los problemas que tienen las personas que peor lo tienen, las personas que están en más dificultades. Ahí está la vivienda de alquiler, las plazas residenciales, las listas de espera en Salud, la renta garantizada, etcétera. Por cierto, Educación en el informe anterior, de 2017, figuraba en el primer puesto y en este informe figura en el tercero, lo cual no le quita gravedad, porque la tiene, a determinadas situaciones.

En todo caso, yo lo que quería destacar, no solamente en el informe sino también en la intervención que ha tenido usted, señor Enériz, ese grado de relativismo que aplican usted y su institución en cada una de las de las quejas, de las reclamaciones o en cada una de sus actuaciones. ¿Por qué lo digo? Porque usted ha comentado ahora mismo que hay intereses contrapuestos. Alguien llega y dice: no, es que en el baremo de méritos me contaron no sé qué y quiero que me cuenten no sé cuál. Pues, hombre, esto es como una oficina de lloros, quiero decir que si hay algo injusto en ese tipo de puntuación de baremación, usted lo estima, pero, si no, no, es decir, que hay un filtro de entrada que me parece fundamental. Pero es algo que me que me preocupa porque hay personas que acudirán por la desesperación: no me han hecho caso ningún sitio, voy a ver si el señor Enériz y esta institución —bueno, me sonrió pero no deja de ser un una cuestión importante— me atienden Pero luego hay otras cuestiones de las que usted relata que tienen que ver más con el ámbito sindical, con el ámbito laboral y en mi opinión se deberían dirigir a solos esos ámbitos o a esas instituciones o a esos servicios, que no sé si es que lo han hecho ya antes, o es una cuestión de desconocimiento. Por ejemplo, esos problemas de acoso escolar, me

parece estupendo que se dirijan al Defensor del Pueblo, pero yo creo que hay otros mecanismos y otras vías para denunciar ese tipo de cuestiones. Y estoy segura de que usted lo hace, que su institución lo que hace es derivar a estas personas adonde toca. Digo todo esto porque es importante también que la ciudadanía sea consciente de sus deberes, de sus derechos y a qué o a quién se debe dirigir.

Igual estoy siendo un poquito…, me estoy extralimitación, pero es mi opinión. Yo creo que esto demuestra cada año que hay un cierto desconocimiento de la ciudadanía en relación con sus derechos y sus deberes, o también una cierta tendencia a pensar: tengo un problema, pues seguro que aquí me van a escuchar, lo cual también nos tendría que hacer reflexionar sobre la apertura de las Administraciones Públicas, de las instituciones públicas hacía el ciudadano y las facilidades que estas proporcionan para que los ciudadanos y las ciudades se dirijan a ellas.

Y luego hay otra cuestión que también me preocupa, porque, claro, el que no reclama, no pasa nada. Hay ese refrán, que no sé si es muy bonito, eso de que quien no llora no mama, no suena muy bien pero es así, y quien calla otorga. Esto sí me preocupa también, por eso quería valorar ese grado de relativismo, que me parece fundamental, que impera en su institución.

Respecto al número de quejas, de actuaciones, de consultas, bueno, como llevo aquí mis añitos, los tengo recogidos desde hace varios años y, en fin, no se aprecian grandes variaciones. Sí que es verdad que destacan este año las 233 actuaciones más, o las de 2.339, número más de consultas y quejas. Pero, bueno, en todo caso, voy a terminar ya porque tendremos oportunidad en el Pleno de profundizar más y, la verdad, he hecho un análisis pero en un muy somero del documento y yo necesito más tiempo.

Respecto a la famosa sentencia, ya que todo el mundo se ha referido a ella, diré que es lo que esperaba Izquierda-Ezkerra, es que no podía ser de otra manera, y todos y todas aquí todos los grupos políticos sabíamos que era la única interpretación que se podía hacer en este caso. Por lo tanto, pues cada palo que aguante su vela y me parece que lo que hacen algunos es hacer perder el tiempo y el dinero de los contribuyentes analizando cuestiones que estaban claras desde un principio. Muchas gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Gracias a usted señora De Simón. Bueno, pues finalizada la intervención de los grupos parlamentarios y atendiendo al turno de intervención de la réplica del señor Enériz, tiene un espacio de diez minutos para atender a las sugerencias de los grupos parlamentarios.

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Enériz Olaechea): Voy a ver si soy capaz en diez minutos de responder a las principales cuestiones.

Al señor Sánchez de Muniáin le agradezco sus palabras de reconocimiento por la labor de la institución. Al menos hoy es la primera vez que vengo en esta legislatura, lo digo por lo que me decía: es la primera vez que usted viene. Pues, hombre, es la primera vez que vengo en esta legislatura. La primera y puede que sea la única, yo qué sé, no tengo ni idea.

Lo que comenta de la preocupación por los menores, también lo hilo con lo que decía el señor Buil, a mí, efectivamente, el tema de los MENA me tiene muy preocupado porque no solo es el problema del reparto, es que es el problema de que estamos viendo cómo son las instituciones, cómo están actuando las comunidades autónomas y cómo está actuando el Estado. Parece que es un problema que no va con nadie. Lo está soportando Ceuta, lo está soportando Andalucía, lo está soportando Euskadi, lo empieza a soportar Navarra, que ha hecho un esfuerzo, está haciendo un esfuerzo, o sea, Navarra pasó de veinte a doscientos cincuenta según datos que tengo de ayer mismo y que va a seguir aumentando, que le obliga a destinar el 20 por ciento de los recursos del sistema de protección de menores a la atención de los MENA y a aquí hay otras personas que no se dan por aludidos y por parte, incluso, de instituciones del Estado, es un problema policial, porque quien está llevando la actuación en muchos casos es la Policía Nacional, que orienta a los MENA a que busquen una comunidad donde puedan ir. El MENA tiene derecho a ir donde quiera, eso de entrada, y funcionan con móvil, vienen aquí, se hacen con un móvil al poco tiempo o con redes o con asesoramiento y van hacia las zonas a las que consideran que tiene que ir y se presentan, porque es un sistema ya establecido. ¿Qué quiero decir con esto? Que es un sistema fatalmente organizado y que esto, pues, exige que por parte de Navarra el pedir a las instituciones del Estado y a las demás comunidades autónomas seriedad, responsabilidad e igualdad, en ese sentido, igualdad en proporción con los criterios que se consideren oportunos. Y eso lo que estamos todos diciendo. No decimos qué criterio, que tenga que ser la distribución conforme a un criterio poblacional, puede haber otros criterios de paro de las comunidades autónomas, pues habrá comunidades con más paro que no puedan soportar, otras con más con mayor Producto Interior Bruto, pero que todas tenemos que repartir, que no puede haber aquí unas u otras asumiendo el problema. Por lo tanto, el sistema no está funcionando correctamente.

Respecto a la pregunta que me hacía el señor Sánchez de Muniáin de devolución de las becas de talento, nosotros estamos pidiendo que no se les olvide devolver, pues porque han cambiado las circunstancias. Esta es gente que se va en una crisis económica, que se supone que van a volver y que resulta que no vuelven porque han encontrado su modo de vida en el país al que se les ha obligado o que se han visto obligados, por las circunstancias sociales y económicas, a ir. Además, es que queda muy feo. No es que quede muy feo por quedar muy feo, es que esa gente a la que se le ha ayudado en momentos muy malos es la gente joven, es la gente con talento que se puede decir, vamos a mimarlos un poco, vamos a cuidarlos, que estamos hablando del chocolate del loro y que se puede permitir ese lujo. No seamos burócratas, vamos a ayudar a la gente, vamos ayudar a los nuestros. Si se, van se van y si viene, pues que vengan y que lleven el orgullo a los sitios de decir que es gente de aquí a la que se les ha ayudado, en esto y en otras cosas que nos hemos encontrado también. Somos muy duros tratando a los nuestros, digo a los nuestros, a nuestra gente, a nuestros jóvenes, que se ha educado con nosotros. Somos muy duros en todo, somos una población muy dura los navarros. Y en ese sentido es lo que venimos a decir: si las circunstancias han sido malas, ayúdales un poquito, ayudas un poco, y esto es una ayuda, o sea, una subvención es o ayuda, si no, no pongas la subvención, pero no seas tan tiquismiquis luego a la hora de pedirles la devolución.

A la señora Jurío también le agradezco sus palabras, le reconozco su conocimiento de la institución, que me ha llamado la atención. Efectivamente, aumentado la gente no colabora con la institución del Defensor del Pueblo. Yo creo que se ha caído ya en inercias, se va con el paso los años, ya se ve, la gente va conociendo el funcionamiento de la institución y ve que aquí no pasa nada por no colaborar. No colaborar con la institución del Defensor del Pueblo es delito, lo que pasa es que a mí se me hace muy duro denunciar a la gente, porque, además, no sé a quién denunciar. ¿Qué le voy a denunciar, al Alcalde?, bastante tiene el hombre con ser Alcalde en un pueblo de mil habitantes, cuando sabes perfectamente que quien no la atiende es el Secretario o el Administrativo. ¿Qué le voy a denunciar, le voy a dar un disgusto por la vía fiscal? Otra cosa y esto alguna vez he pensado en proponérselo al Parlamento y lo tengo redactado: las multas coercitivas, que funcionan como un reloj y que no se impone ni una, porque cuando la gente que vas impenitente a poner una multa coercitiva te manda al expediente a todo correr, te responde como Tarzán y te hace caso a todo lo que le digas. Pero, claro, tienes que llegar a esa situación. Yo soy muy creyente en la multa coercitiva, hasta el punto de que en la redacción del anteproyecto del Consejo de la Transparencia lo metí, el artículo lo metí porque participé allí, lo propuse y se metió. Funciona como un reloj. En las leyes de urbanismo en las que he participado también he puesto la multa coercitiva, funciona como un reloj. Es que parece que es el sistema que eleva la idiosincrasia navarra. Le dices: o me mandas el expediente, o a la próxima te mando la multa coercitiva. Y no pones ninguna, realmente de hecho no se impone ninguna y funciona. Puede que impongas una en la historia, pero lo que no creo es en el sistema de que sea delito o de que deba ser considerado como delito. Eso alguna vez, si quieren, lo comento y lo propongo a los grupos, y lo que ustedes lo que ustedes vean oportuno.

También con el deber de contestar, es que no está sancionado en el ordenamiento jurídico el deber de la administración de contestar, no está sancionado ese incumplimiento. O sea, la Administración se permite el lujo de no contestar ni las peticiones ni los recursos, que a mí me parece lo más grave, que a alguien te pone un recurso no se le contesta. Cuando intervenimos nosotros, contestan a todo correr, o sea, si la queja es del 28 de septiembre, el 15 de octubre ves la respuesta. Aquí y en todas las Administraciones, o sea, que nadie se sienta en esto apuntado. Es que son todas y en todas las épocas de su de su historia, hasta que no ven al Defensor del Pueblo que llega, nadie contesta al recurso de alzada o a otras cuestiones. En ese sentido, claro, dices: ¿y qué propone, un sistema de multas? Pues igual sería efectivo, pero hay que darle vueltas si adoptamos este papel de sheriff, de John Wayne que va amenazando a toda las Administraciones en estos deberes que son básicos.

En el tema de la renovación que han planteado, pues yo nunca me lo he tomado como una cuestión personal de nada, o sea, que no tengo ningún interés, que no me preocupa profesionalmente la situación, sí que me preocupa institucionalmente y ahí estoy a lo que el Parlamento vea y dispongan, en cualquier tipo de decisión y solución. ¡Sólo faltaba! Es que qué voy a decir, es que lo que tengo que decir así tiene que ser, pero, vamos, que a su entera disposición en lo que se considere lo necesario, lo mismo para coger la maleta o para hablar lo que haya que hablar. No sigo más con este tema.

A la señora Uxue Barkos también muchísimas gracias. En los informes del Defensor del Pueblo siempre sale lo feo, es que no hacemos informes, lógicamente porque quedarían muy mal, sino para reflejar lo que sale de las queja, lo que les decimos a las Administraciones, lo que les sugerimos y, entonces, pues no sale bien nadie. Se lo digo, como ha sido Presidenta del Gobierno, para que no se sienta tampoco… No trato de ser ni pelota ni nada de esto, quiero decir que a todos los Gobier-

nos se les pone mal y a todas Administraciones y a todos los ayuntamientos, al anterior, al anterior y al anterior. Cogemos al de Pamplona y al anterior le cae la del pulpo, al anterior a su vez le cae la del pulpo y a este le caerá la del pulpo, por mucho que se quiera resolver. ¿Por qué? Porque hay comportamientos que son los que son en ese sentido de las relaciones y de las actuaciones y de que sale. Nunca sale lo bonito, nunca sale que, por ejemplo, de los desahucios ya hablamos nada, ni de aquello de la aportaciones obligatorias, que fue escándalo, que fue un robo, ni nunca sale que la renta garantizada funciona mucho mejor hasta el punto que se ha disparado, claro que se ha disparado porque funciona mucho mejor, porque ese es el tejido social. Yo he estado en algunos países y en lo que te das cuenta que la diferencia entre ese país y el nuestro es la renta garantizada, porque lo ves por la calle, ves por la calle a los vagabundos, ves por la calle la pobreza, ves por la calle la miseria, ves por la calle familias que no tienen absolutamente nada y personas que no tienen nada. Eso y el sistema sanitario y la salud mental, la atención a la salud mental. Esa es la diferencia. Y cuando funcionan algunas cosas mal de nuestro sistema, pues hay que decirlo: oye, que no puede estar aquí negando porque vas a crear un problema social serio. Y tienes que atender la sanidad mental porque cada hay más enfermos mentales. Y tienes que atender la red de las personas mayores, porque cada vez hay más personas mayores. Bueno, que en los informes nunca sale nunca sale lo bonito.

En lo del famoso tema de la del IRPF, efectivamente, es que no nos dio tiempo. Dirán: este se ha escaqueado. Que no, es que nos pasó lo siguiente. Primero llegó una queja, la íbamos a resolver, ¡plaf! y llega la queja de la Coordinadora de madres. Entonces, con cada queja pedíamos información a Hacienda, como cada queja era diferente, estaba planteando cuestiones distintas, unos era la discriminación puramente material, otros era un planteamiento de que se nos devuelva la prestación no solo con aspectos jurídicos sino que también con aspectos políticos, lo planteamos Hacienda. Y en la tercera nos llega una queja absolutamente jurídica, muy jurídica muy articulada por un despacho de abogados. Entre las tres quejas vamos pidiendo y diciendo: creemos que nos va dar tiempo a resolver el asunto. ¿Qué hubiéramos resuelto? Ahí dejo el misterio (Risas). Le dimos no se pueden imaginar ustedes la de vueltas que le dimos al asunto. Yo creo que no me volví loco si no lo estaba. ¿Por qué? Porque es un tema muy complejo, es de los temas más complejos que yo he visto, si no el más, de todos los que me han tocado. El IRPF de las madres es muy complejo, porque si te vas por lo jurídico exclusivamente, pues, dices, ay va, pues como el juez que ha dictado la sentencia. Y si te vas por la justicia material, dices: Navarra el único territorio de los cinco fiscales en que las madres no reciben las prestaciones. Ya, pero es que no lo ha querido el Parlamento. Yo qué sé. ¿Qué digo? O sea, que no nos dio tiempo, pero yo me alivié de que no nos diera tiempo, tengo que decirlo, pero en un tema muy complejo. No sé lo que hubiéramos dicho. Hicimos varios borradores. Si lo hubiéramos enfocado jurídicamente, prácticamente hubiéramos dicho lo mismo que la sentencia, nos hubiéramos visto abocados. Tampoco ninguna sorpresa en lo que la sentencia, porque hay alguna muy parecida que la misma sala Contencioso dijo con algún otro impuesto.

En cualquier caso, si cogen todos mis informes verán que yo he sido muy pesado en decir que fiscalmente no separemos muy poco de la legislación estatal. ¿Por qué? Porque origina muchos problemas. ¿Y eso no te permite hacer una política fiscal? Sí, claro que sí, claro de que te lo permite, pero tiene problemas de estos y, entonces, las diferencias tienen que ser muy comprendidas también socialmente y aceptadas por parte de los destinatarios, para para evitar también problemas sociales y económicos que se generan. Pero bueno eso es una decisión, yo ahí no me voy a meter. Lo que quiero decir es que el Parlamento que decida lo que tenga que decidir, si el Parlamento decide una cosa, bien decididas estará, pero que se sepa que hay estos riesgos y que ni a la ciudadanía ni a la calle le pidamos que hagan disquisiciones filosóficas y jurídicas. Las madres veían allá que a todas las madres se les devolvía y que a ellas no se les devolvía, este es el asunto real de fondo para ellas. Vete y diles que aquí el legislador en la Comunidad Foral tiene competencia exclusiva, en virtud de su régimen foral, en Hacienda para establecer el régimen adecuado que considere oportuno… Jo, te dan. Pero bueno, ahí queda el tema.

Por otro lado, también que respetar de la voluntad política que en cada momento que establezcan las instituciones en estos temas.

En cuanto a lo que decía el señor Araiz, también le agradezco sus palabras, de los recordatorios de deberes legales. Sí, es que efectivamente aquí hay una práctica, o sea los recordatorios van dirigidos, fundamentalmente, a que les contesten a los ciudadanos y que les traten en la forma debida. Son esas dos: contestar y ser corteses con los con los ciudadanos.

En lo que planteaba del euskera sobre el mérito, efectivamente, hicimos dos recomendaciones, una al Ayuntamiento de Tudela, también le dimos muchas vueltas, pero, efectivamente, es que lo que dijimos al Ayuntamiento de Tudela, que apareció por allí y que parecía que poco más o menos le había dicho yo algún tipo de barbaridad al Ayuntamiento, es lo mismo que le dijo el Tribunal Superior de Justicia de Navarra, que el eus-

kera no puede ser valorado menos que una lengua extranjera. Si usted quiere, no lo valore, ya está, a tomar viento, no valore ni el inglés ni el francés ni el alemán ni el euskera ni nada en una en una convocatoria, pero, si usted va a valorarlo, no lo valore menos que un idioma extranjero. Es que parece de canicón, digo yo. Eso es lo que dijo el Tribunal Superior de Justicia de Navarra, no sé si parece canicón, pero a mí me lo parece en ese en ese sentido. Y que cada cual, si no quiere, que no lo valore. Y si lo valora, que lo valore en la dimensión que lo tenga que hacer para no originar estas cuestiones.

Del deber de colaboración pues, efectivamente, crece lo que hemos comentado y ese tipo resistencia a no contestar, en la resistencia la información ambiental, es verdad, es curioso pero está reconocida y no se da.

Al señor Buil creo que le contestado. Y respecto al 2017, hay áreas que son muy parecidas y otras que tienen diferencias. No me da tiempo ahora a detallarlo, pero sí que sería oportuno, si quiere en algún momento que se lo comente.

A la señora De Simón también muchísimas gracias por sus palabras. Efectivamente, el sistema consultas es muy importante respecto a lo que hablábamos también, vuelvo con el tema los recordatorios deberes legales, aquí se ve mucho la diferencia entre nuestra mentalidad, la mentalidad de Navarra y la mentalidad española en este sentido, o sea, un recordatorio de deberes legales incumplido al Defensor del Pueblo danés, que es el ejemplo típico, esto origina una dimisión. En Navarra un incumplimiento de un recordatorio de deberes legales es uno más en ese sentido. Lo dejo aquí y cualquier cuestión, pues, me pongo a su disposición para lo que consideren oportuno. Muchísimas gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Muchísimas gracias a usted, señor Enériz. Bueno, pues, desde esta presidencia también me sumo al agradecimiento común que ha tenido con usted todo el arco parlamentario, tanto a la labor que hace al frente de la institución como la presencia hoy aquí para presentar el informe anual del Defensor del Pueblo, agradecimiento que también hacemos extensivo, cómo no, al señor Sarasíbar. Y gracias, asimismo, a todos los señores señoras Parlamentarias que han acudido a esta convocatoria. Y, sin más asuntos que tratar en el orden del día, se levanta la sesión. Gracias.

(Se levanta la sesión a las 11 horas y 6 minutos).

Depósito Legal: NA – 3132-2004 ISSN: 2254–1977