



DIARIO DE SESIONES  
DEL  
**PARLAMENTO DE NAVARRA**

---

X Legislatura

Pamplona, 27 de mayo de 2020

NÚM. 10

---

**COMISIÓN DE RÉGIMEN FORAL**

PRESIDENCIA DE LA ILMA. SRA. D.<sup>a</sup> AINHOA UNZU GARATE

**SESIÓN CELEBRADA EL DÍA 27 DE MAYO DE 2020**

**ORDEN DEL DÍA**

- Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el Informe Anual de esa Institución correspondiente al año 2019.
-

## S U M A R I O

Comienza la sesión a las 10 horas y 1 minuto.

### **Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el Informe Anual de esa Institución correspondiente al año 2019.**

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

Se suspende la sesión a las 10 horas y 5 minutos.

Se reanuda la sesión a las 10 horas y 6 minutos.

Continúa con su exposición el Defensor del Pueblo de Navarra, señor Enériz Olaechea. (Pág. 3).

En un turno de intervenciones de los grupos parlamentarios y de la agrupación parlamentaria

foral intervienen el señor Sánchez de Muniáin Lacasia (GP Navarra Suma), las señoras Jurío Macaya (GP Partido Socialista de Navarra) y Solana Arana (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). (Pág. 7).

Se suspende la sesión a las 11 horas y 31 minutos.

Se reanuda la sesión a las 11 horas y 34 minutos.

Para responder a los portavoces de los grupos parlamentarios y de la agrupación parlamentaria foral interviene el Defensor del Pueblo de Navarra, señor Enériz Olaechea. (Pág. 16).

Se levanta la sesión a las 11 horas y 47 minutos.

(COMIENZA LA SESIÓN A LAS 10 HORAS Y 1 MINUTO).

### **Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el Informe Anual de esa Institución correspondiente al año 2019.**

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Buenos días, egun on. Bienvenidas todas las personas presentes en este Salón de Plenos y también quienes nos siguen a través de los medios de comunicación. Vamos a dar inicio a esta Comisión de Régimen Foral y, cómo no, nuestras primeras palabras van a ir dedicadas a todas las personas fallecidas a causa de esta pandemia, vaya a sus familias y allegados todo el cariño y el recuerdo de esta Comisión. Además, les recuerdo que este Parlamento se suma al minuto de silencio en la puerta del Palacio de Navarra hoy, a las doce, con motivo de la convocatoria de luto oficial. Continuamos con el único punto del orden del día: Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el informe anual de esta institución correspondiente al año 2019. Para ello damos la bienvenida, cómo no, en primer lugar, al señor Defensor, señor Enériz, así como al equipo que le acompaña esta mañana, señor Sarasibar y señora Jiménez. Bienvenidos. Cuando quiera, señor Enériz, tiene la palabra por un tiempo máximo de treinta minutos. Gracias.

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Señor Enériz Olaechea): Muchas gracias, señora Presidenta. Señorías, buenos días. Eskerrik asko, lehendakari andrea. Jaun-andreak, egun on denoi. Le he pedido a la Presidenta que cuando me

queden cinco minutos me avise directamente y como hay más distancia pues le pido que lo haga en voz alta, para ir acortando tiempos y poder ajustarnos para ir a las doce al acto que está convocado. Yo también quisiera mostrar mi recuerdo, en primer lugar, a todas las personas que han fallecido, mostrar mi solidaridad y mi ánimo y cariño a todas sus familias, el reconocimiento a todas las personas que en sus puestos de trabajo y en sus distintas funciones han estado ayudando a los demás o trabajando para salir de esta situación y también a todo el pueblo navarro, que creo que ha sabido estar muy dignamente a la altura de las circunstancias tan excepcionales y duras como las que nos ha tocado vivir.

Entrando ya en el informe, el informe refleja la actividad del año pasado, lógicamente, en una situación anterior y, por lo tanto, muchas cosas ahora nos pueden parecer incluso desfasadas u obsoletas. La actuación de la institución el año pasado la hemos cifrado en 2.400 actuaciones, viene a ser un 10 por ciento más que el año anterior. Muchas veces las cifras no indican nada, indican únicamente el registro del sube y baja, no hay una correlación entre un año y otro. Por quejas, sí que se presentaron más, frente a las 1.052 del año 2018, hubo 1.138 el año pasado; también subieron las consultas, de 1.398 a 1.625; las actuaciones de oficio que hicimos fueron menores, en 2018 se iniciaron 25 y el año pasado se iniciaron 14. Siempre que tenemos más quejas bajamos las actuaciones de oficio porque, lógicamente, las personas estamos centradas en la actividad que hay. Se recibieron 5 propuestas ciudadanas, 9 en 2018. La institución elaboró 3 informes a petición del Parlamento y las Jornadas de coordinación, que celebramos

todos los años y que el año pasado se dedicaron a los menores extranjeros no acompañados. Hicimos 775 investigaciones...

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Disculpe, señor Defensor, vamos a comprobar el tema del audio. Suspendemos unos minutos la sesión.

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

(SE REANUDA LA SESIÓN A LAS 10 HORAS Y 6 MINUTOS).

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Solventados los problemas de audio, continuamos. Cuando quiera, señor Defensor.

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Enériz Olaechea): Muchas gracias. Decía que el número de investigaciones había sido 775 y que habíamos emitido 348 resoluciones. El número de personas que se han dirigido a la institución este año ha sido 6.683 frente a las 8.000 del año anterior.

Por quejas, por materias, ha variado el orden, de unos años a otros cambia. Este año la materia en la que más quejas hemos recibido ha sido función pública; en segundo lugar, educación; en tercer lugar, todo lo relacionado con los derechos sociales; le sigue el acceso a un empleo público, Hacienda, tráfico, etcétera; mientras que el año anterior, el año 2018, la primera materia fue bienestar social; en segundo lugar, acceso a un empleo público; tercero, educación, y la que aparece la primera este año, función pública, era la cuarta.

Empiezo con función pública. Se presentaron 216 quejas y algo más de la mitad estaban relacionadas con peticiones de retribuciones de empleados públicos sobre complementos retributivos, ayudas familiares, abonos de dietas, también con la cuestión del pago de los salarios correspondientes a los meses de verano en el Departamento Educación, en el que hubo 25 quejas, 47 relacionadas con los recursos de alzada sobre el abono de salarios correspondientes a ese verano; las anteriores eran peticiones y estas eran recursos de alzada. También está la cuestión sobre los permisos de paternidad, porque la regulación que tiene Navarra es distinta de la que tiene el Estado, mientras que en el Estado se puede fraccionar el permiso de paternidad, en Navarra, hasta que no se regule la cuestión reglamentariamente, se está interpretando como que no cabe esa interrupción o ese disfrute de forma interrumpida, que es lo que quieren las familias, y la Administración contesta que tiene que ser ininterrumpida. Otras quejas también son de colectivos en relación a su vez con otros colectivos similares o iguales que hay en la propia Administración, por ejemplo, el de técnicos de

enfermería o el de cuidadores, según estés en la Agencia Navarra de Autonomía o en el Departamento de Educación pues hay una diferencia de encuadramiento, o también en relación con el personal de vigilancia de carreteras que tiene unas funciones acordes a su situación de autoridad. Otras quejas se refieren al acoso laboral o al mal clima, muchas veces es difícil diferenciar cuándo es uno u otro.

En la segunda materia, Educación, el mayor número de quejas se presentaron en relación con instalaciones escolares. Una era sobre el colegio público de la localidad de Orkoien, que pedían el cerramiento lateral del patio del colegio, y otra era sobre las deficiencias que existían en el colegio público de San Juan de la Cadena, de Pamplona. Esta era la queja que más gente tenía detrás de todas las que hemos tenido este año. Otras quejas se relacionan con la admisión a centros, son los casos en que la comisión de escolarización deniega el centro que se ha pedido o el caso de diez familias de Lerín que querían ir al Instituto de Enseñanza Secundaria de San Adrián en vez de ir al de Estella, que es el que les tocaba; se les decía que sí pero que no se les abonaba el comedor o el transporte. También, veintiséis familias querían una línea de primero de la ESO en un centro concertado de Tudela, el tema del criterio de proximidad, según estés más o menos afectado pides una u otra regulación, lo cual siempre es comprensible, y seis quejas relacionadas con Educación Secundaria, algunas de ellas planteaban que se iniciaba el curso y todavía faltaban plazas de profesores por cubrir, o en el ciclo de Educación Infantil en relación con las cuotas o por darle de baja por no poder pagar la cuota. También hubo quejas por acoso escolar, en concreto, se presentaron cuatro, y otras dos quejas se refirieron a la implantación de la jornada escolar por el tema de las mayorías, ese es el tema más recurrente en cuanto se refiere a jornada escolar. Otras quejas se refirieron a alumnos con necesidades educativas especiales por falta de medios en campamentos de convivencia, y un padre presentó una queja porque no se le proporcionaba el horario del programa Skolae en un colegio público.

En tercer lugar están las quejas de bienestar social. El mayor bloque lo representan las quejas sobre menores: puntos de encuentro, ingresos en los centros de observación y acogida, fugas de estos sitios, quejas sobre deficiente alimentación o disconformidad también con un centro de veinticinco menores extranjeros en la localidad de Satrustegi. Otras diecinueve quejas se refieren a la renta garantizada por extinción sin audiencia previa de esta prestación o por retraso en el abono o por disconformidad con la cuantía, el famoso tema del embargo, que aparece también. También hubo quejas de personas con discapacidad, por barreras arquitectónicas, por no conceder subvenciones a

sillas salvaescaleras, o por las terrazas, se quejaban de que ocupan las calles. Empezamos a tener todavía más quejas porque, lógicamente, ahora las terrazas ocupan todavía más.

También se presentaron quejas por obsolescencia de las ayudas, para muchas de las disfunciones que tiene la gente existen mecanismos eléctricos o electrónicos muy modernos y, sin embargo, las ayudas siguen pensando poco más o menos en aquel sistema antiguo: la silla de ruedas antigua, el brazo ortopédico antiguo, etcétera, y se ha quedado el catálogo un poco anticuado. También gente de la Fundación Navarra para la Tutela de Personas Adultas, cuya gestión económica la hace la fundación, siempre se quejan de que no les quedan los suficientes recursos una vez descontado por la fundación.

Otras quejas se refieren a los mayores, problemas con el transporte a centros de día, por no dejar visitar a la madre en residencias, cuestiones de tarifas.

Hubo una sobre el acogimiento familiar entre hermanos. El Departamento de Derechos Sociales nos ha comentado que está pensando modificar la ley, porque la legislación actual no lo permite, entonces si uno quiere acoger a su hermano, el acogimiento familiar no puede hacerlo con arreglo a la ley de acogimiento familiar. Hemos sugerido al departamento que revise esto y están pensando modificar la ley.

Otras quejas se refieren a la protección de las familias numerosas, la que más se repite este año y sistemáticamente es que falta el desarrollo reglamentario, el reglamento se aprobó el 7 de febrero del año pasado y todavía no se ha llevado a cabo su desarrollo. Otra también por la situación, las casuísticas muchas veces dolorosas e injustas de que si fallece en una familia numerosa la mujer se pierde la ayuda, curiosamente, esto es lo que veíamos en la queja que se había hecho.

En tres quejas relacionadas con la violencia de género se planteaba que no estaban aseguradas las medidas judiciales impuestas, en otra se planteaban las discusiones por los informes de la trabajadora social y otra era la queja que ya conocen ustedes de los perros de protección, si se puede o no se puede utilizar perros de protección para los casos de violencia de género.

Otras cuatro quejas se refirieron a prestaciones económicas con finalidad social y sobre todo las que más se plantean son la denegación de la ayuda de emergencia social, las ayudas municipales; cuando ya no hay renta básica prácticamente solo queda ese tipo de ayuda y hay situaciones en que incluso te la deniegan, y muchas de las quejas o varias de las quejas siempre ponen de manifiesto la mala situación económica por la que pasa la gente

y que por uno u otro requisito pues no pueden acceder a la renta garantizada o a estas ayudas de emergencia social, es decir, es el estado anterior a entrar en estas ayudas para el nivel más bajo, pues en esa situación anterior sí que siempre se reciben quejas de estas. Otras quejas también ponen de manifiesto la disconformidad con la atención dispensada.

En acceso a un empleo público, la mayor parte de las quejas van dirigidas a la Administración foral y van relacionadas con el llamamiento en la contratación temporal. Hay una queja que es sistemática y estructural, que es que el llamamiento se hace por teléfono, entonces si no coges el teléfono ese día te vuela el puesto de trabajo, y un puesto de trabajo relativamente bueno; entonces, no has podido cogerlo y se te ha ido. Otras quejas son de personas con discapacidad para el acceso al empleo en adaptación de tiempo o en adaptaciones mecánicas. Las quejas siempre van en una u otra dirección. Una de las quejas es por qué existe esa reserva del 2 por ciento para las víctimas de género, o sea, en todo lo que es acceso a la función pública siempre hay quejas relacionadas con la discriminación en el otro sentido, si es por discapacidad, si es por violencia de género, si es porque se pide el requisito de una lengua, o sea, siempre hay quejas en esa doble dirección. Otras quejas son por pedir la nacionalidad española. Cada vez hay más población extranjera y, lógicamente, pide también poder acceder. O si se establece el sistema de oposición, por qué se ha establecido el sistema de oposición y no el de concurso-oposición, y si se ha establecido el de concurso-oposición por qué no se ha establecido el de oposición, o sea, son quejas que van en la doble dirección.

Una de las quejas curiosas en el acceso y de la que nunca nos habíamos dado cuenta es la de los sorteos por letra. En los sorteos por letra, según se ha estudiado, según empiece tu apellido por una letra y se lleven a cabo para adjudicación de puestos de trabajo, para dirimir los empates, pues hay una serie de letras que te facultan, que son más numerosas y que hacen que tú tengas probabilidades de salir elegido, porque si eres la F, Fernández pongo por ejemplo, como Fernández hay muchos, pero, yo que sé, Kingston, con K, hay muy pocos, pues el de la K tiene menos probabilidades de salir a efectos de empezar por esa letra, y en todo esto hay hasta estudios analíticos, matemáticos, estadísticos. Bueno, pues ahí lo que sugerimos nosotros es que se haga por números, que se den números y que se empiece por números o por el carné de identidad o, yo que sé, por número asignado, pero no por letras para evitar estas situaciones.

Quejas de Hacienda. Está el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, muchas de las quejas son por la eliminación de deducciones o reduc-

ciones en inversión en vivienda habitual, por cantidades de cotización a la Seguridad Social de trabajadoras, etcétera. Una de las quejas en las que hicimos una sugerencia es que cuando se tiene que devolver el dinero de la compra, el dinero destinado a la inversión para compra de vivienda, porque no has comprado la vivienda, hablo de las antiguas ayudas, que no se cobren los intereses adicionales, sino que se devuelva la cantidad pero no los intereses, que son intereses que ni los bancos piden, o sea, los intereses legales están muy por encima de estas situaciones.

Otra de las quejas—esta ya la conocen ustedes, incluso hablamos en el anterior informe— es la de prestaciones por maternidad tras la sentencia del Tribunal Supremo. Esta es del año anterior, del año pasado.

Otra de las quejas que nos pareció llamativa es la del modelo 720, por los bienes y derechos en el extranjero. El que tiene un apartamento en el extranjero o el que tiene alguna cuenta para pagar lo que sea, el apartamento o la situación que sea, si no presenta ese modelo la sanción es muy alta, es altísima, entonces, en el Estado, el Tribunal Económico Administrativo Central lo que dice es que si el incumplimiento ha sido por plazos que no se sancione, eso es lo que dice el Tribunal Económico, y, en cambio, en Navarra se imponen estas sanciones que son muy elevadas.

También están las parejas de hecho. Se acuerdan ustedes de que con inscribirse en un registro municipal bastaba y sobraba para dejar constancia de eso; ese registro municipal ahora ya no vale, vale el registro de Hacienda, pero como no está hecho el registro de Hacienda ¿qué tienen que hacer las parejas? Pues ir al notario, tienen que pagar a un notario porque ya no vale el antiguo sistema de registro municipal y tampoco está montado todavía el registro de Hacienda.

Más quejas. El incremento del valor de los terrenos, las plusvalías, todavía hay Ayuntamientos que siguen gravando con el modelo anterior a declararse constitucional. Otras quejas están relacionadas con el catastro y el procedimiento de su modificación.

Y ya paso a la siguiente materia, que es tráfico y seguridad vial. Lógicamente, aquí la mayor parte de las quejas están relacionadas con las sanciones de tráfico y las actuaciones de la grúa y sus excesivas tasas. El año pasado se dio la situación—gracias a Dios ya está solventada, bueno, gracias a Dios no, gracias al Gobierno— de la ITV, había pocas estaciones o pocos concesionarios para hacerlo y se dio toda aquella circunstancia de gente que venía de Gipuzkoa porque estaban en huelga, de insuficiencia, de largas colas, de colapsos, etcétera. Al final ya se solventó porque se

pusieron en marcha más centros de inspección técnica.

También hay quejas relacionadas con deficiencias en determinados puntos viarios, quejas sobre el plan de amabilización de Pamplona y una sobre los bolardos de Pío XII, o sea, tenemos quejas desde lo grande hasta lo más pequeño. Una queja es la de la retirada a un ciudadano durante tres meses de su vehículo para eliminar unos alcorques, el Ayuntamiento de Pamplona no avisó, no aparecía el coche en el sistema informático y el ciudadano se ha quedado tres meses sin poder usar el vehículo y cuando ha pedido responsabilidad patrimonial pues adiós, que no procede, es un poco esa Administración dura que busca siempre cualquier argumentación para evitar reconocer un error y compensarlo. Otra de las quejas es porque se atribuye a los vigilantes de la zona de estacionamiento limitado funciones de policía municipal; no está reconocida esa condición de autoridad pero tienen reconocida la de denunciantes, hay ciudadanos a los que les molesta esa condición de cuasi función de autoridad.

En séptima posición aparece la materia de medio ambiente. Los ruidos son eternos y permanentes, la licencia de actividad clasificada también, porque no se reúnen los requisitos en actividades molestas o porque se ha denegado dicha licencia. Sigue habiendo denegaciones de información ambiental tanto por parte de la Administración foral como por parte de Ayuntamientos, la ubicación de contenedores o que no se utilizan bien, los ruidos del sistema de recogida de basuras, una queja de la Asociación de Vecinos del Casco Viejo porque el Ayuntamiento de Pamplona amplía el horario en Navidad, lo va ampliando, lo va ampliando, lo va ampliando y ya no sabemos cuándo va a empezar el horario de Navidad a estos efectos, si en septiembre o cuándo; permite más horas para actividades y, por lo tanto, más ruidos en zonas saturadas sobre todo, la queja viene de zonas saturadas.

En octavo lugar está la materia de vivienda. La falta de viviendas en régimen de arrendamiento, esto ya lo venimos señalando año tras año, es una de las quejas si no más numerosas sí de las más dolorosas, la falta de vivienda de determinada gente, y ahí los programas del Gobierno hasta ahora—ya se han ido modificando los requisitos— no daban una suficiente solución, los programas EmanZipa y DaVid, que tenían mucho requisito y muchas circunstancias, últimamente ya se están modificando y vamos a ver cómo funcionan. También la falta de viviendas de emergencia habitacional, problemas con edificios con amianto de los años 60.

Y ya en materia de sanidad, las quejas relacionadas con las listas de espera, sobre todo en trau-

matología y en rehabilitación, una queja por falta de una unidad especializada en fatiga crónica, que existe en otras comunidades autónomas dice la persona autora de la queja y en Navarra no, la queja por falta de un especialista en pediatría en un centro de salud desde hace dos años, la demora de quince días en el otorgamiento de citas previas en el centro de salud de la Milagrosa, esto es importante, es un centro de salud de barrio, además, de los barrios más humildes, o el caso de la denegación de un tratamiento a un menor de edad con una enfermedad rara. También la disconformidad con la atención sanitaria clínica, es muy habitual recibir quejas en este sentido. Y luego hay tres quejas que se han presentado y que no está resuelto todavía el asunto, por parte de la Administración sanitaria se dice que sí, pero se va alargando en el tiempo y no acaba de resolverse nunca, que son las quejas de las mujeres solteras a las que se les ha denegado la fecundación *in vitro*. Se les dan buenas palabras, se dice que sí pero al final es que no, y ahí seguimos año tras año, que si no está en la Cartera de Servicios, que si lo tengo que poner pero ahora no me lo pidas, que estoy a otra cosa, que si en estos momentos no puedo, que si... Por distintas razones esa situación no se acaba de resolver.

En materia de euskera se presentaron veintinueve quejas, la mayor parte se refieren a la valoración del euskera en los procedimientos de selección, muchas son en la zona no vascófona porque no se otorga valoración al euskera y sí a las lenguas extranjeras o porque se valora el euskera menos que estas. En otros casos son porque se hace una remisión genérica a la normativa a la hora de valorar los méritos, la base de la convocatoria lo remite a la normativa y luego, claro, llega el momento de la normativa y como la normativa da márgenes pues no se acaba de precisar cuál es la valoración exacta de la lengua y muchas veces es cero, porque no está precisada. También hay quejas en sentido contrario, de gente que pide que no se pida el euskera para acceder a la función pública. Ya he dicho antes que hay quejas en este sentido en doble dirección. Luego porque no se remiten los programas de cáncer de colon y de cáncer de mama en euskera o en bilingüe, hay gente al contrario también que dice que pide el carné joven y se le manda en bilingüe y estaba el euskera encima y el castellano debajo y que él lo quería solo en castellano que se le mandara la comunicación, otras por la falta del programa de fiestas de Gorraiz, que estaba en bilingüe sin atender la ordenanza municipal o la suspensión de la actuación de unos payasos en el Baluarte de Pamplona por el Ayuntamiento mientras se revisaba su contrato por el Consejo de Navarra.

Además de estas diez materias, otras quejas que podemos destacar... ¿Voy bien de tiempo?

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Perfectamente, le quedan, siguiendo sus instrucciones, seis minutos.

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Enériz Olaechea): Ah, pues muy bien. Son de unas asociaciones profesionales de policía que nos plantearon que se planteara recurso de inconstitucionalidad contra la Ley Foral del Parlamento sobre víctimas por actos de motivación política provocada por grupos de extrema derecha o funcionarios públicos. Les dijimos que ahí el órgano competente era el Defensor del Pueblo, que si nos traían la queja se la mandaríamos, al final fueron directamente al Defensor del Pueblo por las noticias que sabemos y no tramitó la queja, porque ya estaban otros grupos parlamentarios en el Congreso planteándola, entonces, al final, no se planteó el recurso de inconstitucionalidad.

Otra es del Colegio de Abogados de Pamplona por deficiencias en el módulo de mujeres del centro penitenciario de Pamplona o por el archivo de una denuncia contra una operadora de telefonía móvil que estaba subiendo unilateralmente las tarifas. Otra porque a determinados taxistas de la comarca de Pamplona se les impide la transmisibilidad de la licencia mientras que a otros se les permite en función del tiempo en el que se hayan incorporado al ámbito de la Mancomunidad.

Otra era de un ciudadano que fue citado en un Ayuntamiento, era un ciudadano de Senegal y se le citó en el Ayuntamiento para un tema burocrático, pero realmente era para detenerlo por la Brigada de Extranjería y deportarlo a su país.

Otra era por un socavón en una parcela en Esparza de Galar por las minas de potasa antiguas. Otra queja es para que se retiren los muros de cemento de los campos de fútbol de numerosas localidades. Otra fue —esta ya la comentamos aquí, en el Parlamento— la de las becas Navarra por la petición de reintegro. Otra queja fue contra el Ayuntamiento de Monreal por no ceder un terreno para colocar un monolito para la fosa de la Tejería, al final se cedió el terreno.

Otra queja fue contra la Delegación del Gobierno, en este caso porque se prohibió el homenaje a dos personas que habían fallecido hace cincuenta años en una explosión cuando iban a atentar contra un monumento franquista.

Otra queja era porque la Ley Foral para la igualdad jurídica de parejas estables no es de aplicación ahora a las parejas en las que un solo miembro es de Navarra, sino que tienen que ser los dos. Ya le explicamos a la persona autora de la queja que esto era porque el Tribunal Constitucional lo ha establecido así, ha dicho que para que se aplique la ley foral tienen que ser los dos miembros de la pareja de vecindad foral navarra.

Por Administraciones, el 50 por ciento de las quejas se han dirigido contra la Administración foral y sus organismos, el 25 por ciento contra las entidades locales y el 10 por ciento contra la Administración del Estado.

Realizamos catorce actuaciones de oficio: por falta de profesionales de pediatría; por las listas de espera; por la atención de los servicios de urgencia en el medio rural; por la protección de los que llamamos MENA; por la aparición de carteles transfrónticos en Pamplona; por la situación de los menores en desprotección; gases de efecto invernadero; emergencia climática; problemas de seguridad en la travesía de Azagra; por la exigencia de pedir licencias de fútbol a los menores extranjeros para jugar al fútbol y como no tienen documentación al final no se les puede pedir; también vimos una queja del acoso a hijos de guardias civiles en un centro escolar de Bera, en el que hicimos la investigación y no había tal acoso, dicho por el propio centro, que era un centro concertado; la observancia de la normativa de euskera por la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, que ahí la iniciativa fue del Defensor del Pueblo de España; y, finalmente, por la interrupción de servicios de telefonía e Internet en Petilla de Aragón.

Sobre los menores, que todos los años incorporamos una parte al informe, lo que hemos visto es que el sistema de protección de menores ha incrementado su actividad de una forma muy llamativa por el impacto de los menores extranjeros no acompañados y esto exige, por lo tanto, más recursos.

Finalmente, hicimos tres informes, a petición del Parlamento: uno sobre el derecho de huelga de los trabajadores en la empresa Huerta de Peralta, otro sobre los ciudadanos de la parte vieja en relación con la inspección del inmueble del Marqués de Rozalejo y otro, a petición de un Parlamentario, sobre las quejas presentadas en euskera o sobre el euskera ante el Defensor del Pueblo. En consulta se recibieron mil seiscientos veinticinco. Aquí el orden siempre cambia, es un orden más social, más directo, y vimos que eran sobre bienestar social, sobre vivienda y sobre justicia.

Y ya, finalmente, el informe incorpora la liquidación del presupuesto en la línea de los años anteriores.

Prácticamente esto es lo que les puedo resumir del informe que este año ha salido también muy denso. Muchas gracias, señorías.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Muchas gracias a usted, señor Defensor. La verdad es que se ha ajustado perfectísimamente al tiempo, incluso le ha sobrado un minuto. A continuación vamos a comenzar el turno de intervenciones de los distintos grupos parlamentarios. Comenzare-

mos, como siempre, de mayor a menor. Les solicito, por favor, que se ajusten a los tiempos porque saben que tenemos que desplazarnos a las doce para guardar un minuto de silencio. Tiene la palabra, por un tiempo máximo de diez minutos, el portavoz del Grupo Parlamentario Navarra Suma, el señor Sánchez de Muniáin. Cuando quiera.

SR. SÁNCHEZ DE MUNIÁIN LACASIA: Buenos días. Muchas gracias, Presidenta. En primer lugar, efectivamente, vamos a ser lo más acotados al tiempo posible, y no solo por el motivo que ha dicho, motivo al cual desde el grupo Navarra Suma nos sumamos una vez más para transmitir el cariño y la solidaridad con todas las personas trágicamente afectadas por esta pandemia, y, por supuesto, nos sumamos al luto decretado y estaremos, con el resto de cargos públicos y representantes democráticos, a las doce en esta concentración.

Damos la bienvenida de nuevo al Defensor del Pueblo, también a las personas técnicas de la oficina que le acompañan, y damos también por recibido este informe correspondiente al año 2019. Como siempre, el Defensor del Pueblo cumple con su objeto, que es, y siempre nos gusta recordarlo, la defensa y protección de los derechos fundamentales, aquellos que están reconocidos en la Constitución española, y los que están reconocidos en el Amejoramiento del Fuero. Esta es la principal encomienda que tiene el Defensor del Pueblo. Y, además, lleva a cabo la supervisión de las Administraciones Públicas, de todas ellas, en defensa de estos derechos de los ciudadanos. A esto deben responder estos informes. Y visto de una manera general, en una primera aproximación, efectivamente, se corresponden con las funciones que tiene encargadas por la ley que lo regula y por el resto del ordenamiento jurídico.

Debemos nuevamente reconocer también la labor en el sentido de sistematizar muy bien no solo la presentación del trabajo, sino también que esa sistematización corresponde a la forma de llevar a cabo toda la investigación, supervisión y seguimiento de las quejas y de las consultas presentadas ante la oficina, de manera que nosotros lo comprobamos bien y se comprueba también que, efectivamente, responde a un trabajo bastante bien hecho, porque aunque han aumentado un poco más este año las quejas, vemos que el tiempo de resolución no aumenta de manera exponencial y tampoco aumentan los medios personales, no sé si los materiales, pero parece ser que los personales de momento se mantienen, por lo tanto, eso también lo debemos reconocer. Por lo demás, esta sistematización nos hace ver fácilmente dónde está, cuál es la evolución, una evolución que sigue todos los años parecida, aunque con algunos cambios.

Función pública acumula el mayor número de quejas, entendiendo por función pública todo lo

que tiene que ver precisamente con el desempeño, acceso a los puestos de trabajo en la función pública, quiero decir que es una clasificación que no solo afecta propiamente a función pública sino a otros departamentos, por ejemplo, nuevamente veinticinco de ellas corresponden a otro departamento, el de Educación, porque son quejas elaboradas o hechas por los docentes.

Educación es de nuevo, por segundo año, el departamento que más quejas acumula porque ahí sí que todas las referidas a ese departamento son correspondientes a su propia gestión, porque, por un lado, recibe quejas de función pública y, por otro, también es el que ocupa la segunda posición en número de quejas. ¿Eso qué quiere decir? Además, este año Educación ha estado, vamos a decir, compartido entre dos legislaturas y dos equipos responsables políticos. Pues que en los dos años se ha consolidado Educación como el departamento más, si se quiere decir, problemático en esta materia, lo cual es indicativo del número de quejas y de tiempo también que ha ocupado en este Parlamento toda la gestión del Departamento de Educación y las críticas al mismo, porque además el Departamento de Educación es la Administración que menos colabora, según la propia clasificación que ofrece el informe, y el que más quejas desatiende.

También nos llama en cierta medida la atención que el Departamento de Hacienda va adquiriendo peso en cuanto a las quejas, lo cual se corresponde con esas subidas, a nuestro juicio, injustas de las cargas impositivas a los contribuyentes navarros en los últimos años. Si vemos la eliminación de las deducciones por vivienda, pues es un motivo de queja recurrente de los ciudadanos. Las prestaciones por maternidad también están patentes en el informe del Defensor del Pueblo. Ese modelo 720, una queja ya más particular, pero que puede afectar también a aquellos ciudadanos que tienen un apartamento en Hendaya y abren una cuenta para atender los gastos y, sin embargo, por un pequeño trámite burocrático pueden enfrentarse a una sanción desproporcionada.

Por lo tanto, estos dos apartados sí que los queremos destacar: la consolidación del Departamento de Educación como un departamento que reúne muchas quejas y que desatiende también muchas y el asunto de las quejas respecto a la gestión de los impuestos en la Comunidad Foral.

Por lo demás, como se ve, lleva una evolución relativamente constante en relación con otros años, en número de quejas, en número de Administraciones afectadas y demás. Pero, claro, esto lo digo porque seguro que esto va a cambiar, es decir, sin echar de menos, por supuesto, todo el trabajo realizado en este informe, ni mucho menos todas las quejas de los ciudadanos, pues siguiendo el símil este que retrata un poco lo efímero de las

cosas, relativo a la prensa, los periódicos de hoy sirven para envolver los bocadillos de mañana, me temo que este informe está ya siendo muy diferente del que va a ser el informe del año 2020. ¿Por qué? Pues porque la trágica pandemia del covid ha alterado toda nuestra vida y, por lo tanto, va a alterar y está alterando ya toda nuestra relación con las Administraciones, todas nuestras preocupaciones respecto de las Administraciones. Supongo que eso estará ocurriendo ya, si nos quiere avanzar algo, no sé, desde las quejas por la desatención inicial del Gobierno a la hora de prestar la declaración del IRPF, la asistencia al ciudadano de ese obligado servicio público que creemos que injustamente minusvaloró el Gobierno porque lo tiene que prestar y afortunadamente lo ha tenido que corregir, hasta otras mucho más importantes. Quizás ya esté habiendo quejas y nos pueda comentar algo sobre la desatención a personas mayores en las residencias, de trágicas consecuencias, sobre la falta de protección a sanitarios, no sé si sobre la gestión y el procedimiento de las ayudas a autónomos o a pymes, es decir, que estos aspectos probablemente estén ya ocupando no solo los juzgados, sino también la oficina del Defensor del Pueblo, y nos van a dar una visión yo creo que muy diferente a la del 2019.

No quiero avanzar más. Tenemos que reconocer que esto merece también una aproximación más detenida y, además, tendremos oportunidad de hacerlo porque rendiremos de nuevo cuenta ante el Pleno cuando acuda de nuevo el Defensor del Pueblo a esta tribuna para que podamos comentar de manera más detallada el informe.

Por lo tanto, reitero el agradecimiento y el reconocimiento a la labor por parte de la oficina del Defensor del Pueblo.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Gracias, señor Sánchez de Muniáin. Continuando con el orden de intervenciones, le corresponde el turno de palabra a la señora Jurío, portavoz del Grupo Parlamentario Partido Socialista de Navarra.

SRA. JURÍO MACAYA: Gracias, señora Presidenta. Bienvenidos de nuevo, señor Enériz, usted y el equipo que le acompaña. Pues otra vez, un año más, nos encontramos aquí con la obligación legal que tiene de dar cuenta al Parlamento del informe que emite anualmente, y le vamos a decir lo mismo que le hemos reiterado otros años, que sigue siendo una institución efectivamente reconocida y conocida por la ciudadanía, a la que cada vez se dirige más en ejercicio, como última instancia muchas veces, de la defensa de los derechos que cree que han sido desatendidos por la Administración. Pero, además de eso, vamos a recalcar también la labor que la institución desempeña desde esa parte de mediación, esa labor mediadora



que desempeña entre la Administración y la ciudadanía, y que consideramos que es muy importante.

Efectivamente, nos encontramos aquí con un informe que lo hemos leído y verdaderamente relata las preocupaciones de los ciudadanos, pero ante una situación como la que hemos vivido pues nos resulta... Es importante, es interesante, hay cosas muy curiosas, pero no sabemos ahora mismo cómo interpretarlo cuando nuestra vida se ha visto colapsada de otra manera y seguramente van a ser otros los problemas que tenga la ciudadanía y que los veremos reflejados en el informe del año que viene.

Pero, bueno, más allá de todo eso y de hacer un repaso a la actividad tan prolija que desempeña el Defensor del Pueblo y que ya ha relatado usted, tanto en el informe como en un resumen que tenemos del mismo y que la verdad es que creo que es el primer año que lo hemos recibido y nos resulta muy interesante e instructor para poder seguir la comparecencia, ya hemos visto que las quejas reflejan los problemas de los ciudadanos, efectivamente, en función pública, como usted ha relatado, en educación, en segundo lugar, y me gustaría relatar también, ante la crítica, porque aquí estamos haciendo también veladamente una crítica política, que ha hecho el señor Sánchez de Muniáin poniendo de manifiesto que tanto en la legislatura pasada como en esta uno de los problemas de la ciudadanía era educación y, bueno, pues todo lo que había dado de sí el Departamento de Educación tanto en la legislatura pasada como por lo visto va a dar en esta por los problemas que genera, y así, mirando, me he metido en la página del Defensor del Pueblo y estoy viendo aleatoriamente, en una legislatura anterior donde estaba UPN, me he ido al 2013, el informe del Defensor y las quejas, y, vamos, parece que los problemas y las preocupaciones de la gente son parecidas porque también en segundo lugar van las referidas a educación y por los mismos motivos: criterios de acceso, problemas escolares, valoración en las pruebas. O sea, quiero decir que más o menos los problemas y las quejas de la gente, año tras año, independientemente de quién esté en el Gobierno en ese momento, van dirigidas en el mismo sentido. Y luego otra cosa es la crítica política que desde la oposición realicen o podamos haber realizado a la gestión que se hace en un determinado Parlamento. Por eso me parece importante dividir esos dos aspectos: las preocupaciones de la gente y la actividad política que realizamos y que utilizamos en cada legislatura, según estemos en la oposición o no o según el departamento que pueda despertar más críticas.

Bueno, más allá de todo eso, vemos que el principal destinatario de las quejas sigue siendo la Administración de la Comunidad Foral, seguida de

las entidades locales y después, en último lugar, las Administraciones Locales.

El trabajo que se realiza por la institución se resuelve en unos tiempos de tramitación con unas ratios más que razonables, creo que este año eran de setenta y cinco días desde que se empezaba hasta que se terminaba el procedimiento.

Las Administraciones responden a sus resoluciones, a las recomendaciones o sugerencias que da, dan una respuesta amplia, en un 95 por ciento responden, lo que no quiere decir que eso se traduzca en los mismos niveles de aceptación, que se reducen a un 50 por ciento en la medida en que aceptan sus resoluciones, recomendaciones, sugerencias y que se pueden elevar a un 65 por ciento debido precisamente a esa labor mediadora que hemos destacado que usted realiza.

Pero seguimos preocupándonos siempre por lo mismo, informe tras informe, por esa falta de colaboración que desde la Administración se realiza a la institución. Y queremos recalcar la importancia y el deber de colaboración que existe por parte de la Administración a sus requerimientos de información y que muchas veces no entendemos por qué los tiene que reiterar hasta tres o cuatro veces. Debemos poner el acento y deberemos tenerlo en cuenta o se deberá tener en cuenta. Y lo más problemático sigue siendo que por parte de la institución se tenga que hacer a la Administración el recordatorio, se le tenga que recordar que tiene deberes legales que cumplir. Eso nos sigue preocupando año tras año. En la mayoría de las ocasiones usted tiene que advertir a la Administración que tiene el deber de notificar, que tiene el deber de informar, que tiene el deber de dictar las resoluciones en plazo, y esto también nos parece preocupante porque es una labor que la Administración debiera realizar *motu proprio* porque es una obligación legal que está establecida y no debería ser recordada constantemente por el Defensor del Pueblo.

Efectivamente, también hemos dicho que cada vez la conoce más la ciudadanía y que no solo se dirige a la institución a través de las quejas que formula, sino también para realizar consultas, para informarse de cuáles son sus derechos, cómo los debe tramitar, y, de hecho, el año pasado se realizaron tres mil seiscientas denuncias.

Usted también realiza varias actuaciones de oficio en aquellos temas que considera de interés y que coinciden con los que preocupan a la ciudadanía, que pueden dirigirse principalmente al tema sanitario, como son las listas de espera y la falta de pediatras.

Otra situación recurrente que creo que debemos resolver y a la que estamos dando especial importancia durante esta legislatura es la problemática

que existe en las zonas rurales y en este caso relacionada, por ejemplo, con los servicios sanitarios, que es la falta de servicios de urgencias.

También hemos visto las preocupaciones que hemos ido llevando y que usted ha relatado: los problemas con la ITV, los puntos negros que existen en la carretera, especialmente en Azagra, y el acoso escolar. El acoso escolar es una situación que nos preocupa. Efectivamente, ha habido cuatro quejas referentes al acoso escolar, un problema que afecta a menores y en el que tenemos que hacer incidencia a través de campañas.

Pero igualmente en lo relativo a los menores. Con el informe que usted emite, y que está establecido por la Ley de Protección a la Infancia y a la Adolescencia, la Ley 15/2015, sigue poniendo de manifiesto que cada vez hay más número de menores atendidos por la Administración. De hecho, se han elevado del 2017 al 2018 en setecientos casos. Esos son muchos menores. Sí que incide en que eso puede venir motivado por la existencia de la situación de los menores extranjeros no acompañados y que ha podido aumentar el número de casos, pero, sobre todo, la problemática de esa serie de menores que se encuentran en situación de desamparo y que están tutelados o en situación de guarda legal, y la necesidad de incidir en que es mucho mejor para el desarrollo del menor ese acogimiento familiar que el acogimiento residencial. Y habrá que concienciar a la población de cómo habrá que seguir desarrollando programas que incidan en la prevención en el momento en que se sepa que existe una situación de riesgo, antes de llegar al punto último, que es el que más desprotege al menor, y que es esa situación efectiva de declaración de desprotección por parte de la Administración.

También vamos a hacer referencia a los tres informes que usted emitió a petición del Parlamento, tanto en lo referente al euskera como a la huelga de Huertas de Peralta y a la actuación referida al Marqués de Rozalejo. Usted hizo las interpretaciones y las consideraciones que estimó adecuadas, pero dejó abiertas las reclamaciones tanto administrativas como judiciales, con lo que no vamos a hacer valoración de las mismas porque no sabemos si esas actuaciones policiales se consideraron judicialmente proporcionadas o no, o han dado lugar a reclamaciones patrimoniales. Por eso no vamos a incidir más en ello.

Y, señor Enériz, como Defensor del Pueblo, vamos a hacer lo mismo que estamos haciendo los últimos años, poner en valor la institución, destacar la profesionalidad que usted demuestra al frente de la misma, pero queremos seguir reiterando que desde el 2013 usted se encuentra en una situación de provisionalidad, y, desde luego, la única razón última es que en este Parlamento no hemos

sido capaces de obtener las mayorías parlamentarias para proceder a la renovación o confirmación de la persona que desempeña el trabajo de Defensor del Pueblo, en este caso usted, y creemos que es absolutamente necesario porque es una institución que necesita ponerse en valor y cumplir con la finalidad que está establecida en la ley que la regula. Esperemos que esta legislatura sea aquella en la que la crispación política no nos impida llegar a mayorías para poner precisamente en valor una institución que consideramos imprescindible dentro de una democracia. Gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Gracias a usted, señora Jurío. A continuación tiene el turno de intervención la portavoz del Grupo Parlamentario Geroa Bai. Cuando quiera, señora Solana.

SRA. SOLANA ARANA: Eskerrik asko, presidente andrea. Ongi etorri, Ararteko jauna. Ongi etorri ere bai bere taldeko kideak. Bienvenidas, bienvenidos, muchas gracias una vez más por venir a detallar cuáles son las principales preocupaciones y cuál su ocupación. Por lo tanto, ya que dedican su valiosísimo tiempo, que sé que lo hacen con entrega y con energía y con ardor guerrero en algunas ocasiones, es de agradecer que se tomen su labor también con ese afán y con esa seriedad porque es importante, lo decía la compañera del Partido Socialista, y me voy a sumar también a eso porque creo que lo fundamental es poner en valor la institución.

Hablaba el portavoz de Navarra Suma de que educación vuelve a sumar. Lo ha dicho la portavoz del Partido Socialista y no es casualidad, Educación seguramente es el departamento, si no el que más, uno de los que más relación directa tiene con la ciudadanía y a más ciudadanos y ciudadanas llega y afecta en sus decisiones, por lo tanto, seguramente esa relación hace que las quejas aumenten. También digo que hemos tenido ocasión, yo personalmente, de comprobarlo *in situ* directamente y alguna mención haré al respecto. Indicativo, pues, de que atiende a miles de ciudadanas y ciudadanos, y entiendo dentro de la normalidad que se dé esa relación amor-odio en algunas ocasiones.

El informe del año que viene no sé cómo será, no sé qué tipo de queja recogerá, no sé cuántas recogerá, porque tampoco tenemos muy desarrollada la cultura de la queja. Nos quejamos mucho, como digo yo, en la barra del bar, pero luego tenemos un freno puesto para ir a una institución como la suya a poner formalmente esa queja y a darle forma a ese malestar que muchas veces nos generan respuestas que nos encontramos en según qué instituciones o qué Administraciones. Creo que falta un punto también de pedagogía ahí y de aprender a gestionar esas relaciones de otra manera, y, seguramente, igual, en lugar de aumen-

tar reduciríamos el número de quejas si lo hiciéramos bien. Entonces, no sé cuáles serán las quejas del próximo informe, desconozco en qué sentido irán, si será otro el departamento que se lleve la palma, departamento por decir, porque cuando hablamos de educación hablamos también de entidades locales y de quejas dirigidas a Ayuntamientos, en educación, por ejemplo, o cuestiones que son de titularidad o de responsabilidad municipal que no siempre están ligadas a departamentos de la Administración, de la institución Gobierno de Navarra. Pero lo que sí sé es que, sin ninguna duda, el informe del próximo año seguirá dejando bien a la vista, poniendo en evidencia y reflejando la distancia que separa a la Administración o a las distintas Administraciones y a la ciudadanía, a las ciudadanas y a los ciudadanos. Muchas veces también la distancia que separa a la propia norma de la realidad de todas nosotras y nosotros.

Por eso creo que es tan importante, tan necesaria una figura como la del Defensor o la Defensora del Pueblo, porque con su trabajo lo que ustedes hacen es poner de manifiesto esa distancia que, como digo, existe entre la Administración y la ciudadanía y sus realidades, poner de manifiesto que muchas veces es igual de importante la norma que la excepción a la misma, poner de manifiesto o en evidencia la falta de flexibilidad de las Administraciones para reconocer errores y subsanarlos. Lo decía usted, pero yo he tenido ocasión de comprobarlo en primera persona. Yo recuerdo, cuando llegué al Departamento de Educación del Gobierno de Navarra, cómo me encontré una vía muerta que era aquella en la que morían todos los recursos de alzada que llegaban a aquel departamento porque por defecto, automáticamente, sin entrar al fondo, había costumbre de desestimarlos. Esto no puede ser. Es verdad que requiere mucho trabajo, mucho esfuerzo y mucha dedicación coger cada uno de esos recursos, analizarlos, estudiarlos y en algunos casos darles la razón. Seguramente era más fácil desestimar, dar carpetazo y que acabaran recurriendo a los tribunales, al siguiente paso. Bueno, esos son ejemplos de cómo creo que no hay que funcionar.

Pone, por lo tanto, en evidencia esas cuestiones y pone bien a las claras encima de la mesa la necesidad de tener una oficina del Defensor o de la Defensora del Pueblo perfectamente dotada de recurso humano y seguramente económico también para atender todo esto que hay que atender y hacerlo con todas las garantías, con toda la dedicación. Lo digo porque es importante, porque reivindicamos la figura, reivindicamos el valor de la institución, pero seguramente tendríamos que dar un repaso y ver si, además de lo que apuntaba la portavoz socialista, ocurre desde hace años con la interinidad de la propia figura del propio Defensor, en este caso con la propia oficina, si estamos a la

altura y si tenemos la oficina que merece la ciudadanía o si habría que dotarla de más recursos y darle otro impulso. Bueno, me gustaría, si tiene ocasión y ganas y si hay algo que le apetezca poner de manifiesto, que aproveche a hacerlo en este hemicycle, en esta Cámara, para que tomemos buena nota de cómo se pone realmente en valor una institución como la suya, o la que usted dirige, mejor dicho.

La oficina del Defensor del Pueblo para nosotras es el mejor detector, como decía, de normas que hacen aguas, de normas que no responden al objeto para el que fueron creadas, de normas que están pendientes de desarrollo. Es un detector infalible de normas que han sido superadas por la propia realidad o de normas que han quedado obsoletas y que necesitan urgentemente una readaptación y una revisión. Es también un detector infalible de normas que directamente contienen errores en el sentido de que son contradictorias con otras que se han dictado con el mismo rango o con otros, quiero decir contradictorias con normas básicas, etcétera, que es una cuestión que, de otra manera, sería prácticamente imposible detectar. Entonces, con la colaboración y con la participación ciudadana, con la gestión y con el filtrado de la oficina del Defensor del Pueblo y el trabajo que ejerce el Defensor del Pueblo se está haciendo un diagnóstico que para cualquier legisladora o para cualquier legislador tendría que ser manual indispensable. Considero que este informe se convierte sobre todo en eso, porque puede tener valor para que alguien vea o alguien haga un tasado de cuarto y mitad de cuántas quejas ha habido este año, quién ha sido el que peor ha gestionado..., pero no, aquí no se está poniendo solo de manifiesto la diferencia o la mala gestión o una gestión no del todo acertada de equis Administraciones, se está poniendo en cuestión la infalibilidad de la norma y se está poniendo en cuestión si aquí estamos legislando como debemos o si estamos haciendo leyes alejadas de las necesidades de la ciudadanía o si estamos acertando en el objeto de la norma que dictamos en esta Cámara, porque no se trata del Gobierno de enfrente ni del Ayuntamiento de al lado, es aquí donde se hacen esas normas, y si estamos haciéndolas de manera acertada, si nos estamos acercando a resolver el problema o nos estamos alejando de la solución.

Por lo tanto, para nosotras y para nosotros, para el Parlamento de Navarra este informe es esencial, lo que contiene es particularmente de interés para que podamos hacer nuestro trabajo de la mejor manera, por tanto, por parte Geroa Bai no podemos sino darle las gracias por el trabajo que ustedes han hecho, porque es el paso previo para que nosotros y nosotras podamos trabajar con mayor acierto. Eskerrik asko.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Muchas gracias, señora Solana. Siguiendo el orden de intervenciones, tiene la palabra el portavoz del Grupo Parlamentario EH Bildu. Cuando quiera, señor Araiz.

SR. ARAIZ FLAMARIQUE: Eskerrik asko, lehendakari andrea, eta ongi etorri, Arartekoa eta bere taldeko kideak. La verdad es que en esta intervención que solemos hacer antes de la valoración que se hace de conjunto en el Pleno, porque, como sabe, tenemos dos intervenciones, una en Comisión ahora para hacer una valoración inicial o para dar, como decía el señor Sánchez de Muniáin, por recibido su informe y posteriormente intervinimos en el Pleno con una valoración más general o con cuestiones puntuales, bueno, ya veo que estamos hablando también de la necesidad o no de la institución hasta de qué pasará en el informe del año que viene vista la situación actual, y, bueno, en todo caso, nuestro grupo parlamentario entiende que lo importante es que el informe, como todos los informes que se van emitiendo en los últimos años, refleja un mosaico de reclamaciones y, desde luego, en muchas ocasiones la gente o la ciudadanía está viendo la institución del Defensor del Pueblo como una puerta a la que llegar casi en última instancia antes de tener que irse a los tribunales. Como la tramitación del procedimiento ante el Defensor del Pueblo es gratuita, tiene eco incluso en los medios de comunicación, tiene mucho eco en los medios de comunicación en algunas ocasiones, según de qué queja y de qué tema se trate, yo creo que la ciudadanía navarra, más allá de las discusiones o de las quejas de bar que decía la señora Solana, ha entendido que hay una ventanilla a la que poder dirigirse y, de hecho, ahí está el número de quejas, tanto las presentadas como las tramitadas, que yo creo que es el índice importante, como las consultas que asimismo se realizan en la propia institución. Por lo tanto, nosotros creemos que es interesante conocer este contenido de las quejas.

Yo creo que a veces son un termómetro, pero también en función del interés que pueda tener un colectivo. Ya vemos que el colectivo del funcionario y las personas que están en el engranaje de la Administración tienen un acceso mayor, igual por su propia capacitación, por su propio conocimiento de la institución, que otros ámbitos que no tienen esa capacidad técnica, no tienen a alguien que les asesore o no tienen un conocimiento adecuado de la norma y llegan con dificultad, aunque también hay muchos temas que llegan a las quejas del Defensor del Pueblo digamos que provenientes de situaciones de necesidad: necesidad económica, necesidad social u otro tipo de situaciones de necesidad que también son recogidas en esos informes. Y yo creo también que la institución ha tenido en los últimos años, creo, sin minusvalorar las actuaciones de otros titulares de esta institución, la

impronta personal, es decir, al final, todas las instituciones también funcionan por la impronta personal de quien las dirige y de los equipos que está dirigiendo. En este sentido, usted ya lleva muchos años, los que lleva prorrogados más los que llevaba de titular, fíjese la de años que lleva en esta institución, y casi es más dirigirse al señor Enériz que al Defensor del Pueblo. Usted se ha convertido..., no sé si está fagocitando el nombre, pero, en todo caso, dicho esto, como digo, la impronta personal también está ahí.

¿Qué pasará o qué tenemos que hacer con la interinidad? Yo creo que ese es un tema con el que nos fustigamos todos los años pero al que los grupos parlamentarios somos incapaces de dar una solución. La señora Jurío decía que esperemos. Bueno, pues esperemos, volveremos a esperar. No sé si el señor Enériz esperará o desesperará en esta situación, pero, en todo caso, es un deber que nos lo tenemos que echar en las espaldas de los grupos parlamentarios, que somos incapaces de buscar esa mayoría, ni siquiera somos capaces de plantearnos si hay que reformar la ley para que no haya una mayoría reforzada, como se ha hecho o como se hizo en algún momento con otra institución. No llegamos ni a eso. Bueno, pues puesto que no tenemos la mayoría que exige la ley del Defensor del Pueblo, vamos a buscar otra mayoría, pues ni para eso.

Dicho esto, nos gustaría, y no se refleja en los últimos informes... Hemos tenido ocasión, por lo menos este Parlamentario, de participar en el debate parlamentario de los últimos cinco informes y, desde luego, hay un tema que se ha suscitado en alguna ocasión, es el número de quejas presentadas o gestionadas, insisto, en relación con el número de habitantes, y en comparativa con otras instituciones de otros ámbitos, instituciones similares, desde el Defensor del Pueblo español al Síndic de Greuges o al Ararteko en la Comunidad Autónoma Vasca, una comparativa para ver dónde estamos, es decir, si nos quejamos mucho, nos quejamos poco, si los medios que tenemos son suficientes o son insuficientes, son supereficientes o no son supereficientes. Por tanto, nuestro grupo parlamentario solicitaría que para próximos informes, si es posible, o si tiene usted ahora tiempo para ello, si no para el Pleno nos lo podrá facilitar, se haga una especie de comparativa. Ya sé que los datos no son homogéneos, usted lo ha dicho en alguna ocasión, es difícil comparar cómo se valoran algunas, qué se valora como queja, qué se valora como actuación. Ya sé que eso está ahí, pero alguna aproximación nos podrá facilitar.

A nuestro grupo parlamentario le viene preocupando el grado de aceptación, que, bueno, también hay que tener en cuenta que sus informes están dirigidos a esta institución, pero fundamentalmente

están dirigidos a las Administraciones Públicas frente a las que se presentan esas quejas y que son las destinatarias últimas de su atención o desatención. Por lo tanto, el Parlamento puede tener una información indirecta, puede ser indirectamente también llamado a valorar o a hacer actuaciones, pero fundamentalmente las actuaciones están dirigidas al conjunto de las Administraciones Públicas que son objeto de las quejas, porque quejas al Parlamento creo que hubo una el año pasado, en el anterior informe, pero hay muy pocas, es decir, afortunadamente, no existe esa situación.

Por lo tanto, en cuanto al grado de aceptación, creemos que sigue siendo bajo, estamos en un 53 por ciento más o menos. Si vemos el grado de aceptación por apartados, en recordatorios legales estamos en el 78 por ciento, todavía hay un 22 por ciento que entiende que esos recordatorios legales que usted hace no son tales y, por tanto, tienen libertad para desatenderlos, lo cual es llamativo.

En cuanto al grado de aceptación de recomendaciones, como son recomendaciones, pueden ser cosas que le vienen, un calentón que tiene el Defensor del Pueblo en algún momento y hace una recomendación, ya veremos si la atendemos, estamos en un 44 por ciento de las recomendaciones, algunas, evidentemente, yo creo que también son discutibles, como usted entenderá.

En el caso del grado de aceptación de sugerencias, es un poco más alto, el 61 por ciento. Curiosamente es más alto el grado de aceptación en las entidades locales que en el Gobierno de Navarra. En el Gobierno de Navarra el grado de aceptación está en el 45 por ciento y en las entidades locales está en el 68 por ciento, es decir, son más receptivas las entidades locales, que también reciben menos quejas o, por lo menos, no son presentadas ante esta institución.

Y sobre los recordatorios legales, que, como ya he dicho, hay un total de setenta y uno, llama la atención que haya dieciocho recordatorios en función pública. Como he dicho, se quejan mucho pero igual es porque también hay por parte del departamento, no sé, una interpretación muy restrictiva de la norma, un dejar que pasen las cosas, no sé exactamente qué. En Hacienda hay ya nueve recordatorios legales, siete en Medio Ambiente. Curiosamente, Medio Ambiente sigue siendo una materia, lo reitero en todas mis intervenciones, desde que tenemos la ley de acceso a información y a la justicia, no entendemos cómo el departamento sigue todavía, porque mayoritariamente es el departamento el destinatario de estas quejas y de estos incumplimientos, no atendiendo. La ciudadanía ya ha buscado otros cauces, ya está el Consejo de Transparencia, al que también se dirigen estas desatenciones por parte de la entrega de información del departamento. En este sentido, desde

luego, nos llama la atención alguna de las quejas presentadas, también en Medio Ambiente, como la de un expediente sancionador por haber sustraído residuos de un contenedor. Usted plantea que no se abra un expediente sancionador cuando la normativa local ya sabemos lo que establece, ya sabemos los problemas que se han generado, no sé si estamos en un caso de extrema necesidad y en este caso habría una exigencia en esa actuación. Y luego, como digo, también nos llama la atención que el Departamento de Desarrollo Rural reconozca que está incumpliendo el acceso a la información y, al final, termine aceptando la entrega de la documentación, que es lo que usted le solicita.

En todo caso, yo quiero terminar mi intervención, ya tendremos ocasión de volver a hablar en el Pleno y, bueno, como también hemos dicho en otras ocasiones, respecto al coste económico, esperamos que ante toda la situación no suceda como sucedió en la anterior crisis, que uno de los objetivos que tuvo el Gobierno Navarra a la hora de los recortes y del gasto fue preferentemente esta institución. No se llevó a efecto, no tuvo, digamos, la capacidad política para llevarlo adelante, pero esperamos que a nadie le entren tentaciones en una situación de crisis de apuntar a esta institución como el objetivo de los recortes. Estamos hablando de un gasto de 735.000 euros, yo lo he dividido, como en otras ocasiones, por el número de actuaciones, 2.888, y cada actuación que ustedes hacen nos cuesta 255 euros, insisto, nos queda el debate de valorar si eso es poco, es mucho, si es eficiente o si es eficaz, y si lo dividimos por el número de quejas gestionadas, 1.219, sería un poco más caro, estaríamos hablando de 603 euros.

Le agradecemos su informe, le agradecemos su intervención y volveremos a tener ocasión de hablar con más profundidad en el Pleno en el que se tome en consideración y se apruebe su informe. Eskerrik asko.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Gracias, señor Araiz. Continuamos con el portavoz de la Agrupación Parlamentaria Podemos Ahal Dugu Navarra. Cuando quiera, señor Buil.

SR. BUIL GARCÍA: Gracias, Presidenta. Doy la bienvenida al señor Enériz y al equipo al completo. Nosotros, después de los análisis tan cuantitativos que suele hacer el portavoz que me precede, queríamos profundizar un poco en algún aspecto cualitativo del informe, no sin antes, desde luego, darles las gracias por el trabajo que realizan, por ver que se incrementa el uso por la ciudadanía, las quejas, en un 10 por ciento y, por lo tanto, su función social y pública sigue aumentando y sigue siendo refrendada por la ciudadanía, sin eludir que esta foto fija que tenemos hoy es de una situación que se nos hace extemporánea. Parece que hayan pasado diez años desde que usted plantea estas

cuestiones con toda la pandemia que hemos tenido por delante, y también le pediríamos que nos contara un poco, si tiene a bien, ya sabemos que no es materia de esta comparecencia ni de este informe, cómo ha vivido su oficina el estado de confinamiento y si puede darnos algún indicador sobre un aumento de quejas telemáticas, supongo que será la vía telemática la que han tenido articulada, bueno, nos gustaría que dedicara unos minutos a la situación que estamos padeciendo todavía en ese sentido, si lo tiene a bien.

Nosotros queremos destacar hoy las actuaciones de oficio que ha realizado, porque hay unas cuantas que nos parecen muy interesantes. La primera es la solicitud de información que realiza el departamento en relación con los menores no acompañados, y respecto de la que en este informe, desde luego, detalla para conocimiento público todo lo que se ha ido trabajando, los dispositivos que se han ido poniendo, las reuniones que han tenido entre los Defensores del Pueblo, un manifiesto común de todos los Defensores del Pueblo del Estado, y sí que queremos poner algo de relieve, y es que parece que hay un problema cuando llegamos al tema de la documentación. Estamos invirtiendo dinero, porque estas personas tienen derechos, no por otra cosa, tienen un sistema de acogida perfectamente descrito y, desde nuestro punto de vista, bien trabajado para acogerlos, acompañarlos, formarlos y garantizarles unas condiciones dignas de vida, pero parece que cuando llega el momento de regularizar su situación los datos nos dicen que cero, con lo cual aquí sí que haremos una reflexión política, cuando toque el debate, sobre la necesidad de avanzar en este aspecto de derechos, más que todo por ver y ponernos en el pellejo de estas personas que durante muchos años van a estar viviendo con nosotros y con nosotras con un grado de incertidumbre demasiado elevado, lo que también puede perjudicar el arraigo que se pueda generar.

También hace otra actuación de oficio respecto a la falta de pediatras, y aquí nos encontramos con una reflexión que abarca a todo el Estado prácticamente al final, en su recomendación. El departamento ha hecho diferentes medidas, las explica: flexibilización, ampliación de ofertas públicas, poner todos los medios que más o menos tiene a su alcance, y usted le dice que ponga más porque esto hay que resolverlo y a la vez reconoce que esto está pasando en todo el Estado con los especialistas del ámbito médico. Y aquí también hay otra reflexión, la de por qué se nos van de lo público a lo privado. Yo creo que esta es una reflexión de conjunto.

Hay una actuación de oficio muy interesante que hace al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local sobre la

cantidad de toneladas de gases de efecto invernadero que se han estado emitiendo en los años 2016, 2017 y 2018, y usted anuncia al departamento que si seguimos con esta tendencia no se va a cumplir con el objetivo, y entiendo que, además, el departamento acepta su reclamación y se compromete a descender la emisión de esas 5,58 millones de toneladas de gases de efecto invernadero que emite Navarra y que nos alejarían en la tendencia que usted observa del cumplimiento de los acuerdos de la Agenda 2030 y también de los acuerdos establecidos para el 2020.

Propuestas ciudadanas. La verdad es que son menos que las que teníamos el año pasado, si no me equivoco, y nosotros, por destacar alguna, destacaríamos una muy clara, que es el tema del acceso a las bibliotecas en verano, y también vemos una contestación por parte del departamento, incluso se explican los horarios que tienen determinadas bibliotecas y que hay algunas que tenemos abiertas, y otro que tiene que ver con decir: es que tenemos a la plantilla de vacaciones y necesitamos habilitar un descanso para ellos. Bueno, pues esto también tiene otras soluciones, ¿verdad?, que con impulso político y económico podrían resolverse, porque es evidente que las bibliotecas, como centro social, como centro cultural, como centro de adquisición de libros, de conocimiento, debe ser un servicio priorizado por el Gobierno.

Finalmente, hay una recomendación que usted hace a la Mancomunidad de la Ribera, un ente público que lo que está haciendo es embargar prestaciones de renta garantizada, que son inembargables, y encima no tiene respuesta, según he podido ver. Cuando hablamos de entidades privadas que puedan embargar, podemos alegar cierto desconocimiento, pero estamos hablando de responsables públicos embargando prestaciones de subsistencia básica, yo creo que esto es denunciable y que tendremos que seguir poniéndolo sobre la mesa por si acaso es un problema de sordera, que, en fin, a veces pasa.

En fin, continuaremos con el debate en Pleno. Muchas gracias por el trabajo que realiza, siempre decimos lo mismo, este informe es una guía política para nuestro grupo y continuaremos avanzando en su desarrollo normativo también.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Muchas gracias, señor Buil. Para finalizar el turno de intervenciones de los grupos tiene la palabra la portavoz del Grupo Mixto-Izquierda-Ezkerra, señora De Simón.

SRA. DE SIMÓN CABALLERO: Gracias, señora Presidente. Egun on, muy buenos días, muchas gracias, señor Enériz, por su intervención y felicitaciones tanto a usted como a todo el equipo de la Oficina del Defensor del Pueblo por este

informe que han elaborado y que nos han presentado hoy. Voy a empezar por agradecerle también a usted este trabajo en interinidad, porque a veces da la sensación de que le estamos reprochando algo, que no lo hacemos ninguno ni ninguna, cuando en realidad lo que nos corresponde es agradecer que usted permanezca al pie de la institución porque en este Parlamento no hemos sido capaces de tener una propuesta, y ahí sigue usted. Por lo tanto, muchísimas gracias por su persistencia, por su resistencia y por todo su trabajo, en particular a usted.

Nos presentan, como siempre, un informe detallado que nos permite —siempre se lo digo pero es que es así— analizar aspectos no solo cuantitativos sino también cualitativos en relación con las quejas y con las consultas que ha recibido la institución que usted preside. Hacía usted referencia a lo de la calidad, cualidad y calidad, por decirlo de alguna manera, de esos temas por los que la ciudadanía se dirige a la oficina del Defensor del Pueblo, y luego me referiré a ello, porque el número no indica, desde mi punto de vista, qué aspectos de la Administración Pública son más o menos eficientes o más o menos deficientes necesariamente. Además, hay una mayoría silenciosa que no ha acudido a la oficina del Defensor del Pueblo y que hay que tener en cuenta también.

Por lo tanto, ¿cuáles de estas preocupaciones y reclamaciones están justificadas respecto a los procedimientos administrativos y a la finalidad de la Administración Pública, que es velar por el bienestar común?, ¿cuáles de estas reclamaciones particulares, que son particulares, son objeto también de consideración independientemente de que la norma esté pensada con carácter general, porque lo hay, porque hay normas que son lesivas para un mínimo porcentaje de la población, pero eso no indica que en ese sentido sean justas?

Por lo tanto, yo quiero resaltar la labor informativa y formativa que hace la institución respecto a las personas que se acercan a realizar consultas, porque yo creo que se aprende mucho, y eso no es solamente resolver la duda, es formar a ese ciudadano, a esa ciudadana o a ese conjunto de ciudadanos y ciudadanas sobre sus derechos y también sobre sus obligaciones.

Me ha llamado la atención, porque no me había fijado en otros informes, y eso que llevo bastantes años valorándolos, estudiándolos e interviniendo —este es el décimo, creo— esa mejora en la agilidad de la admisión a trámite de las diferentes quejas o de las diferentes investigaciones a que dan lugar las consultas, porque a veces una consulta también da lugar a una situación de investigación.

Y lo que decía, la información cualitativa y cuantitativa, sobre todo sobre la oportunidad de las

quejas en la medida en que tengan una base sólida de una posible discriminación o maltrato por parte de la Administración Pública, y eso a nosotros nos parece francamente importante para ver en realidad cuáles son esas disfunciones. Mire, de esos 1.219 expedientes a que dan lugar las 2.763, entre quejas y consultas, dan lugar a 775 procedimientos de investigación, o sea, la mitad. Y de esa mitad que da lugar a una investigación da lugar a recomendaciones, actuaciones de oficio, propuestas de mejora y sugerencias una cuarta parte. Luego esto quiere decir que, hombre, un poco quejicas..., permítame la expresión, pero, bueno, la ciudadanía está en todo su derecho a quejarse y al qué hay de lo mío también, pero yo creo que este es un dato muy importante y muy relevante. Otro dato relevante es que el 67,16 por ciento de todas sus recomendaciones y de sus propuestas, etcétera, han sido a veces a través de la mediación, que es un procedimiento francamente importante y muy interesante para llegar a un acuerdo con las Administraciones Públicas, han sido asumidas por las Administraciones Públicas.

Respecto a los temas que son objeto de queja, llama la atención que en función pública y educación sean trescientas setenta y tres. Es que son la tercera parte de todas las quejas. Sin embargo, no forman la mayor parte, el grueso de todas las investigaciones y recomendaciones. Llama la atención también que vivienda, sanidad y euskera sumen ciento treinta y siete, que es la octava parte de todas las quejas. Sin embargo, las consultas mayores tienen que ver con vivienda y con bienestar social, eso también es indicativo de la necesidad que tiene una parte de la ciudadanía de comprender bien la norma y de saber bien a qué tiene derecho.

Desde nuestro punto de vista, desde el punto de vista de Izquierda-Ezker, voy ahora a resaltar cuestiones que cualitativamente nos parecen relevantes y que se repiten a lo largo de los años. Una tiene que ver con el acceso a la función pública, con el empleo público, que es reiterativo, muy reiterativo, y aquí también se dan a veces posiciones contradictorias en función de lo que le conviene a cada uno, claro, y es totalmente necesario que la oficina del Defensor del Pueblo valore esta cuestión desde un punto de vista de igualdad de oportunidades en el acceso a la función pública.

En cuanto a la contratación temporal, cómo no va a ser un problema la contratación temporal cuando alcanzamos límites que se acercan al 40 por ciento en las Administraciones Públicas, es que reflejan una realidad y, en este sentido, hay un problema importante con esa temporalidad que se va a agravar este año por la paralización de algunos procesos, aunque se recuperarán, y en particular el

retraso de la convocatoria de concurso-oposición de educación que se va al año que viene.

Otro elemento que es reiterativo desde hace años es el tema de la escolarización, y aquí también se da esa circunstancia: a mí, como me conviene que se puntúe tal cosa para ir al centro que a mí me parece, que elijo... Y respecto a eso ya saben cuál es nuestra propuesta, creemos que hay que abordar todo el tema de escolarización con los criterios claros y justos de una organización escolar que se base en la socialización y en la inclusión.

Otro aspecto que es reiterativo es el acceso a ayudas y prestaciones públicas y reducciones fiscales. Esto es clásico, lo tenemos que estudiar más en profundidad, pero sí que en general esto se suele solucionar también con las recomendaciones que hace el Defensor del Pueblo y con la formación e información que da a estas personas.

Sobre los procedimientos administrativos en general, la queja es constante, porque la verdad es que siguen siendo muy burocráticos. Un tema al que pocas veces, desde nuestro punto de vista, se le da la debida consideración es el que tiene que ver con los ruidos. Desde el punto de vista de Izquierda-Ezkerra, el ruido es un problema medioambiental muy importante y muy relevante, aunque las quejas no sean tantas, pero cualitativamente tiene, desde mi punto de vista, una gran importancia.

Respecto a la valoración del euskera, ocurre algo parecido a lo que ocurre con el tema de la escolarización, cada cual en función del criterio que tiene hace una queja en un sentido o en otro, y, en este sentido, lo mismo le digo: equidad, respeto y valoración de un idioma que es de todos y de todas y que ha de tener al menos la misma valoración, si no más, como ya se aprobó en este Parlamento, que otras lenguas.

Dos temas me preocupan: uno, la fecundación *in vitro*. Trabajamos mucho para que se incluyera en la normativa de salud esta cuestión en relación con las madres solteras, por decirlo de alguna manera. Bueno, es que no me gusta la palabra soltera, a las madres que deciden tener un hijo, una hija sin pareja. Es que soltera no me gusta. Perdón, sin pareja masculina, eso es, y eso sí que nos preocupa porque, si hay quejas en ese sentido, es que realmente no se nos está tratando como correspondiera. Y otra cuestión es la falta de coordinación entre la Administración foral y la Administración Local, que queda también reflejada, teniendo en cuenta que casi el 50 por ciento de las quejas van dirigidas a la Administración foral y solamente un 24 por ciento a la Administración Local.

Pero, bueno, yo lo que he hecho es decirle a usted que la información que usted da realmente

nos orienta, se lo digo siempre, respecto a nuestra acción política y nuestra acción institucional en este Parlamento y también en los Ayuntamientos, por lo tanto, muchísimas gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Muchas gracias a usted, señora De Simón. Finalizado el turno de intervenciones, y antes de comenzar el turno de réplica, a petición del señor Defensor, vamos a hacer un pequeñísimo receso de tres minutos.

(SE SUSPENDE LA SESIÓN A LAS 11 HORAS Y 31 MINUTOS).

(SE REANUDA LA SESIÓN A LAS 11 HORAS Y 34 MINUTOS).

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Señoras y señores Parlamentarios, finalizados los minutos que habíamos quedado que se suspendía la sesión, retomamos de nuevo la Comisión de Régimen Foral con el turno de réplica del señor Defensor para atender las cuestiones formuladas por los grupos. Tiene la palabra el señor Enériz, cuando quiera, por un tiempo de diez minutos.

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Enériz Olaechea): Muchas gracias, señora Presidenta. Sí, había pedido tres minutos para preparar un poco lo de las quejas de la covid que me han pedido algunos de ustedes. Llevamos setenta y nueve expedientes de quejas. La mayoría de las quejas se refieren a asuntos que son oídos, que son conocidos por todos, pero otras son de asuntos absolutamente nuevos y que no hubiéramos pensado nunca que se hubieran podido presentar. Por ejemplo, entre los oídos están el de menores, la gente se quejaba de que los menores no podían salir cuando estaban en casa; el de las huertas, pues había gente que no podía ir los huertos y que lo pedía, o que no entendía que Sarriguren no pudiera utilizar todo el término del Valle de Egüés, que luego se arregló, o que viviendo en la Améscoa no pudieran ir al monte Limitaciones, que es más allá que el propio municipio, para poder pasear o lo que sea. Circunstancias desde lo más anecdótico y puntual hasta lo más grave, si se quiere.

Las quejas en relación con los mayores eran que no se podían visitar en las residencias o que no se había dado traslado en situaciones graves de la residencia al hospital. Ya saben que una de las cosas que más se ha discutido es cuándo tenían que ir o no al hospital las personas mayores que estaban enfermas en residencias, que tenían síntomas importantes, y si se estaba haciendo eso de una manera correcta. Esas son algunas de las quejas que se nos ha planteado.



Luego hay quejas por la preocupación que tenían al inicio los docentes por reincorporarse a la actividad escolar, que pensaban que se iban a incorporar al mes siguiente o a los dos meses, sin las debidas garantías. Estamos hablando de los momentos en los que no había ni EPI ni mascarillas ni situaciones de este estilo.

La queja más actual es la de la declaración de la renta, la de que no pueden hacer la declaración de la renta directa. Ayer mismo nos llegó una queja de Asorna, que es la asociación de sordos. Estos tenían una atención presencial adecuada, con cita previa, y no la pueden hacer, y entonces están muy preocupados por cómo pueden hacer la declaración de la renta.

También nos llegaban quejas de gente que se había quedado tirada en Lanzarote, o en México, o en Brasil, que no había forma de volver y la situación se ponía, de alguna forma, preocupante.

Otras de las quejas derivan de que la gente pide que le hagan pruebas de test y no se las hacen. Ahí los criterios que prevalecen son los sanitarios, pero, bueno, la gente dice: oiga, que yo quiero saber si me hacen la prueba, no es que vayan así, sino que tienen algún familiar o tenían algún familiar enfermo y querían saber si ellos estaban contagiados o no.

Quejas también sobre el centro penitenciario, sobre la cárcel de Pamplona. Todas las instituciones penitenciarias cortaron la posibilidad de asistir o las salidas, y tuvieron que buscar, precisamente a iniciativa de las quejas que trasladamos al Defensor del Pueblo, el sistema de comunicación vis a vis, porque es que no había forma de comunicarse, y había algunos que estaban enfermos y no se sabía absolutamente nada de ellos.

Otro de los problemas es el hacinamiento en viviendas, sobre todo en casas de gente más humilde, en las que estaba mucha gente metida y se estaban diciendo: aquí es que no nos respetamos ni la distancia ni las medidas de seguridad ni dentro del domicilio, y así es muy difícil estar.

Abusos policiales, o lo que se consideraba por parte de la gente abusos policiales hacia ellos.

Otra de las quejas, en la que incluso se actuó, es sobre el juego. El juego *on-line* se disparó, se disparó la gente que jugaba en casa, los adictos al juego, porque estaban encerrados en casa y tenían todas las plataformas, y hubo que modificar el horario, a partir de quejas que se trasladaron al Defensor del Pueblo de España.

El cierre de las escuelas infantiles causó también un problema porque los críos..., y se planteaba si el personal de las escuelas infantiles podía ir o no podía ir al domicilio de los padres a trabajar. O sea que hubo distintas situaciones.

Otra de las quejas es sobre las personas que estaban en la calle, que eran indigentes o tenían problemas mentales, y se les veía por la calle, y los vecinos llamaban alarmados de que la Policía Municipal no estaba actuando o no estaba dándoles un tratamiento.

En definitiva, estas son algunas de las que he podido preparar rápidamente. No tengo ningún inconveniente en hacer esto de una forma, si quieren, más formal, y si lo consideran ustedes puedo venir un día y exponerles una relación de las quejas que ha habido y de las situaciones que ha habido con un poco más de orden y de sosiego que en esta ocasión.

En cuanto a las demás cuestiones, planteaba la señora Jurío la falta de colaboración —a nosotros también nos preocupa esto— por parte de las Administraciones. Creo que con el paso del tiempo ha crecido un poco la sensación de impunidad por parte de las Administraciones ante la institución del Defensor del Pueblo, la sensación es un poco de que no pasa nada, o sea, con que no le contestes o con que le contestes poco y mal o con que le contestes tarde, da igual, no ocurre nada, como no tiene poder coercitivo... Esto es de cultura también, esto es un poco como qué hubiera pasado si nos hubieran dejado a todos confinarnos voluntariamente. Pues si nos hubieran dejado confinarnos a todos voluntariamente estaríamos todos por las calles, estaríamos todos llenando los bares y los restaurantes, y todo lo habido y por haber. Pues esto pasa un poco con instituciones de este tipo que no tienen ese poder coercitivo. En ese sentido, no es que esté reclamando yo un poder coercitivo, sino que estoy explicando muchas veces cuál es la cultura de las cosas. Pues, al final, hay algunos funcionarios que se relajan ante estas situaciones porque no pasa nada por no resolver los recursos de alzada, no pasa nada por no contestar al ciudadano, no pasa nada por no contestar al Defensor del Pueblo ni a otras instituciones. En ese sentido, sí que nos preocupa.

La señora Solana preguntaba qué se puede hacer. Yo creo que alguna vez tendremos que plantearnos un poco cómo renovar o cómo impulsar la institución, no sé si conmigo o con la siguiente persona titular, pero hay que darle tal vez un enfoque a ciertas cosas que nosotros notamos que sí que son posibles campos de mejora, no digo yo que haya que hacer eso, sino que hay que plantearse. Todo lo que es la mediación, todos los derechos de los consumidores frente a los servicios de interés general, las grandes empresas que actúan con autorización, yo creo que todo eso, y otras instituciones sí que han ido avanzando y van ganando terreno ahí. Estoy pensando en el Síndic de Cataluña o en el mismo Defensor del Pueblo de Andalucía, que han encontrado ahí campos de mejora

frente a situaciones en las que se ve que los derechos de la gente quedan bastante desconocidos. En ese sentido, lo que estaba comentando, que no salga gratis no atender las recomendaciones de las instituciones, no digo no atender sino no contestar, no resolver en ese sentido.

Señor Araiz, me comprometo a hacer ese estudio por número de habitantes y también de grado de aceptación. Le quería aclarar también que el grado de aceptación muchas veces depende, si nosotros hiciéramos una serie de recomendaciones muy genéricas, muy de futuro aumentaría el grado de aceptación. Si nos vamos al caso concreto y planteamos la recomendación en referencia a esa persona del caso concreto nos baja la aceptación. En el caso de las recomendaciones frente a situaciones que nosotros consideramos que son injustas, en ese caso concreto, hacemos esa recomendación y muchas veces la Administración nos dice que no, muchas veces razonadamente, yo no digo que no, y en terrenos discutidos, otras veces nos contestan muy mal porque ni siquiera dicen el porqué de las cosas, con aspectos muchas veces formalistas, etcétera. Por eso las sugerencias muchas veces tienen mayor grado de aceptación, porque son más genéricas en ese sentido y más de futuro. Y, luego, ¿por qué más las entidades locales que la Administración foral? Porque yo creo que es una Administración más pequeña y mucho más capaz de resolver el problema del ciudadano, sin embargo, la Administración foral muchas veces pienso que se pierde en los vericuetos y que, al final, algunas veces, y enténdaseme bien, sale más barato decir que no que ponerte a buscar la solución concreta de ese problema.

Respecto al coste económico quería aclarar que desde el año 2012 tenemos el 55 por ciento del presupuesto del 2007, es decir, que si ha habido alguna institución —en esto yo me pongo una medalla, y perdonen— que se ha apretado el cinturón hemos sido nosotros con todo lo que hemos podido, o sea, hemos ahorrado en donde se ha podido y más. Eso lo digo a efectos de que el pre-

supuesto es el que es, pero muy limitado y, lógicamente, tener un Defensor del Pueblo en Navarra tiene que tener un gasto fijo igual que si tienes el Defensor del Pueblo andaluz, es lógico, poner en marcha la estructura te cuesta.

Termino muy rápidamente. Las propuestas ciudadanas, señor Buil, sí que van bajando, pero porque se van convirtiendo en quejas, no porque vaya fallando el mecanismo, sino porque la gente ya no tiene ganas de mejorar nada, sino lisa y llanamente de plantear su queja directamente.

Y a la señora De Simón le diré que sí que comparto que uno de los problemas que hay en el Departamento de Educación, no hace falta que se lo diga a ustedes porque lo saben perfectamente, es el de la contratación temporal, eso es gran parte del problema, que es una situación derivada y heredada muchas veces por las leyes, por leyes incluso de fuera que no permiten, por las razones que sean, establecer una plantilla fija, y cuando vas a establecer la plantilla fija te surgen todos los problemas de las convocatorias, de los recursos, de anular plazas, que es un auténtico jaleo.

Prácticamente con esto he intentado responder, pero siempre me tienen a su disposición para cualquier cuestión que consideren oportuna. Muchísimas gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Unzu Garate): Muchas gracias a usted, señor Enériz. Nuevamente le agradecemos tanto la labor que está realizando al frente de esta institución, que es mucha, la verdad, y muy buena, como su presencia hoy aquí en esta Comisión para dar a conocer el informe anual del año 2019. Gracias también a los señores y señoras Parlamentarias que han acudido a esta convocatoria, así como también a todas aquellas personas que nos han seguido a través de los medios telemáticos. Y, sin más asuntos que tratar, se levanta la sesión. Gracias.

(SE LEVANTA LA SESIÓN A LAS 11 HORAS Y 47 MINUTOS).



