



BOLETIN OFICIAL
DEL
PARLAMENTO DE NAVARRA

VI Legislatura

Pamplona, 9 de junio de 2005

NÚM. 59-2

S U M A R I O

SERIE G:

Informes, Convocatorias e Información Parlamentaria:

—Informe anual de la gestión realizada por la Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra durante el año 2004 ([Pág. 2](#)).

(El Informe se publica en dos volúmenes del Boletín Oficial, números 59-1 y 59-2)

**Serie G:
 INFORMES, CONVOCATORIAS E INFORMACIÓN PARLAMENTARIA**

Informe anual de la gestión realizada por la Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra durante el año 2004

ÍNDICE NÚM. 59-2

- | | |
|---|---|
| <p>4.3. Valoración de la respuesta de las Administraciones a las solicitudes de información y a las Resoluciones de la Defensora del Pueblo de Navarra</p> <p> 4.3.1. Respuesta a las solicitudes de información y a las resoluciones formuladas</p> <p> 4.3.2. Relación de Resoluciones aceptadas, rechazadas y pendientes de contestación</p> <p>4.4. Índice de las quejas más significativas</p> <p>05 ESTADÍSTICA QUEJAS</p> <p> Valoración estadística</p> <p> Resumen de Gestión de Quejas</p> <p> Quejas iniciadas en el año 2004</p> <p> Distribución por materias</p> <p> Quejas años anteriores</p> <p> Distribución por materias</p> <p> Distribución Quejas según Autor</p> <p> Registro general año 2004</p> <p> Administración afectada en la queja</p> <p> Quejas referidas al Gobierno de Navarra, por departamentos</p> <p> Quejas referidas a entidades locales de Navarra</p> <p> Procedencia de las quejas por localidades de Navarra</p> <p> Resoluciones efectuadas y Estado Tramitación</p> <p> Procedencia de las quejas según habitantes</p> <p> Procedencia de otras provincias. Quejas 2003</p> <p> Cumplimiento de las Resoluciones de la Defensora del Pueblo de Navarra</p> <p> (Recomendaciones)</p> <p> Cumplimiento de las Resoluciones de la Defensora del Pueblo de Navarra</p> <p> (Recordatorio de Deberes Legales)</p> | <p>Cumplimiento de las Resoluciones de la Defensora del Pueblo de Navarra (Sugerencias)</p> <p>06 LA RELACIÓN DIRECTA CON LOS CIUDADANOS</p> <p> Oficina de Información. Distribución mensual atenciones año 2004</p> <p> Año 2004: Control de llamadas al Nº 900 702 900</p> <p> Entrevistas personales con la Defensora del Pueblo</p> <p>07 LA DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS CIUDADANOS</p> <p> 7.1. Manual de Derechos Ciudadanos</p> <p> 7.2. Exposición “la Ley de los Niños”</p> <p> 7.3. Edición del libro “El Defensor del Pueblo de Navarra”</p> <p> 7.4. Intervenciones públicas</p> <p>08 LA COLABORACIÓN INSTITUCIONAL</p> <p> 8.1. En la asamblea FIO</p> <p> 8.2. Premio Ciudadanía: La Calidad como objetivo</p> <p> 8.3. XIX Jornadas de Coordinación: Taller sobre calidad</p> <p> Conclusiones del taller sobre “La calidad en la gestión de los Defensores del Pueblo”</p> <p> Antecedentes</p> <p> Objetivos básicos</p> <p> Efectos que se pretenden</p> <p> Conclusiones</p> <p> 8.4. Convenio con entes locales de Navarra</p> <p>09 LA PRESENCIA EN EL PARLAMENTO DE NAVARRA</p> <p> 9.1 Presentación del Informe especial sobre “La conservación del Patrimonio en el Museo y Casa Museo Jorge Oteiza</p> |
|---|---|

Conclusiones sobre el Informe especial sobre: "La conservación del Museo y casa Museo de D. Jorge Oteiza en la localidad de Alzuza (Navarra)

10 CRITERIOS DE CALIDAD EN LA GESTIÓN INTERNA

Indicadores Básicos de calidad relativos a la gestión y la tramitación de las Quejas

11 VALORACIÓN SOBRE LA APLICACIÓN DEL PLAN TRIENAL 2001/2004

11.1. Valoración sobre el Plan Trienal 2001/2004

1. Introducción

2. Líneas básicas del Plan 2001/04

3. Balance sobre su aplicación

Cuadro comparativo de quejas presentadas 2001/04

Cuadro comparativo de quejas abiertas y quejas no admitidas a trámite 2001/2004

Cuadro de quejas presentadas por materia total. Años 2001/2004

Resoluciones (Recomendación, Sugerencia o Recordatorio de Deberes Legales) de la Defensora del Pueblo de Navarra por materias 2001/2004

La respuesta de la Administración a las Resoluciones

12 LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DEL EJERCICIO 2004

Memoria explicativa de la ejecución de los presupuestos del ejercicio 2004

A) Estado de Gastos

Capítulo I. Gastos de personal

Capítulo II. Gastos en bienes corrientes y servicios

Capítulo IV. Transferencias corrientes

Capítulo VI. Inversiones reales

B) Ingresos

13 INFORME DE LA CÁMARA DE COMPTOS DE NAVARRA

I. Objetivo y alcance

II. Opinión

II. 1. En relación con la ejecución del presupuesto de gastos para el 2004

II. 2. En relación con la situación patrimonial

II. 3. Legalidad

III. Estados financieros

III. 1. Liquidación del presupuesto del Defensor del Pueblo del ejercicio de 2003

III. 2. Balance de situación a 31.12.2004

III. 3. Cuenta de Resultados

14 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

Presupuesto comparativo 2001-2004

15 PLANIFICACIÓN HACIA EL FUTURO

15.1. Líneas estratégicas de la Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra para los años 2005/07

A. Introducción: Expectativa y respuesta en la actuación de la Institución

B. "Crecer y actuar"

C. El Plan de Acciones para 2005

16 PRESUPUESTO DE 2005

Clasificación por capítulos económicos del proyecto de Presupuesto de la Oficina de la Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, a los efectos de su integración en el proyecto de Ley Foral de Presupuestos Generales de Navarra para el año 2005

16.01 Resumen económico de gastos e ingresos por capítulos

16.02 Presupuesto de gastos ejercicio 2005

16.03 Presupuesto de ingresos ejercicio 2005

16.04 Plantilla orgánica 2005

4.3. VALORACIÓN DE LA RESPUESTA DE LAS ADMINISTRACIONES A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y A LAS RESOLUCIONES DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA

4.3.1. RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y A LAS RESOLUCIONES FORMULADAS

Ya hemos hecho referencia al analizar en este informe anual nuestra actividad relacionada con las quejas que son presentadas ante la Institución que, sin la colaboración de las distintas administraciones públicas cuyas actuaciones son sometidas a nuestra consideración, no es posible dar cumplimiento a las funciones que el ordenamiento jurídico nos ha asignado.

El esfuerzo que en nuestra actividad diaria realizamos en este sentido no sólo se refleja en el contenido de nuestras resoluciones, debidamente fundamentadas, sino que pretendemos extenderlo al ámbito de las relaciones que venimos estableciendo con las personas encargadas en cada administración de responder a nuestras solicitudes de información así como de recibir nuestras consideraciones.

Si nuestras distintas resoluciones tienden a convertirse en una especie de variedad no ejecutiva de sentencias, nuestra efectividad no será elevada. Por el contrario si damos a conocer ampliamente nuestros puntos de vista, si nos aseguramos que aquellos que elaboran las informaciones que requerimos conozcan nuestras resoluciones, estaremos contribuyendo a mantener y potenciar los mecanismos de comunicación de una forma ágil y fluida y, en definitiva, a que nuestra actuación sea lo más efectiva posible.

En estas relaciones que mantenemos con las distintas administraciones, hacemos referencia a la importancia de la debida respuesta a nuestras solicitudes de información, tanto por lo que se refiere al tiempo en que la misma se efectúa como en lo relativo al contenido de la misma. Sin una amplia justificación y explicación de la actuación de la Administración en cada caso, resulta difícil, sino imposible, poder desarrollar correctamente nuestra actuación.

Pero no sólo en ese momento, de la misma forma, la justificación por parte de las Administraciones de sus posturas en relación con las recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias que les formulamos, especialmente cuando no se aceptan las mismas, se nos antoja como una obligación derivada de la propia naturaleza de la Institución como comisionada del Parlamento de Navarra, representante de la soberanía popular, además de representar una actitud desconsiderada hacia los ciudadanos que, haciendo uso de los mecanismos previstos en el Estado de Derecho, han acudido a una Institución garantista como ésta para la defensa de sus derechos.

En cualquier caso nuestra insistencia en estos aspectos es una tónica reiterada en nuestros informes anuales y este no va a representar una excepción.

Es por ello por lo que venimos haciendo referencia a aquellos organismos y supuestos en los que tenemos que advertir sobre la actitud entorpecedora en que estaban incurriendo respecto al ejercicio de las funciones de la Institución, al no responder a nuestras solicitudes de información o a las resoluciones (recomendaciones, recordatorios, sugerencias) que formulábamos en los correspondientes expedientes de queja, una vez analizado detenidamente el asunto de que se tratase, después de habernos dirigido hasta en tres ocasiones solicitando su respuesta a la autoridad responsable del organismo o Administración.

Estos casos han sido:

GOBIERNO DE NAVARRA:

- Departamento Presidencia, Justicia e Interior: Expte. 03/136/I sobre condiciones de celebración del "Toro ensogado" de Lodosa

- Departamento de Salud: Expte. 02/155/S sobre circunstancias en que se produjo la muerte de una persona en Centro Hospitalario.

Expte. 03/152/S sobre circunstancias en que se produjo la muerte de una persona en Centro Hospitalario.

Expte. 03/301/S sobre atención a inmigrante en servicio de urgencias.

ADMINISTRACIÓN LOCAL:

- Ayuntamiento de Barásoain: Expte. 03/153/M sobre molestias ocasionadas por la presencia de perros junto a vivienda.

- Ayuntamiento de Baztán: Expte. 02/318/O sobre estado travesía de Iruita.

- Ayuntamiento de Burlada: Expte. 02/2/M sobre molestias de actividad de taller vehículos y garaje bajo su vivienda.

- Ayuntamiento de Carcastillo: Expte. 04/121/U sobre determinaciones contenidas en unidad urbanística.

- Ayuntamiento de Corella: Expte. 02/75/M sobre control de volumen de equipos musicales de bares y de horario de cierre.

- Ayuntamiento de la Cendea de Olza: Expte. 03/33/I sobre pasos elevados en travesía Ibero.

- Ayuntamiento de Murillo el Fruto: Expte. 04/69/H sobre forma de exigir el pago de tasas.

- Ayuntamiento de Pamplona: Expte. 03/17/C sobre falta contestación a solicitud de emisión de certificado sobre silencio administrativo.

- Ayuntamiento de San Adrián: Expte. 04/183/O sobre solicitud de ayudas por daños ocasionados por tormenta.

Expte. 04/202/H sobre fecha de devengo de contribución urbana.

- Ayuntamiento de Sangüesa: Expte. 04/72/I sobre sanción de tráfico.

- Concejo de Figarol: Expte. 03/164/U sobre adjudicación de viviendas en alquiler.

- Concejo de Sorauren: Expte. 04/68/S sobre condiciones de autorización estación base de telefonía móvil.

4.3.2. RELACIÓN DE RESOLUCIONES ACEPTADAS, RECHAZADAS Y PENDIENTES DE CONTESTACIÓN

RESOLUCIONES ACEPTADAS

GOBIERNO DE NAVARRA:

Departamento de Agricultura, Ganadería y Alimentación

Expte. 03/61/A sobre la falta de contestación a las peticiones de información formuladas por afectado en proceso de concentración parcelaria llevado a cabo en Mendigorriá. (–Recordatorio de Deberes Legales–)

Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud

Expte. 03/140/B sobre la falta de reconocimiento a una persona de su condición de discapacitado por no disponer de permiso de residencia. (–Recomendación–)

Expte. 04/55/B sobre exigencia de deuda por estancia de su esposa en Centro Residencial de Tercera Edad. (–Recomendación–)

Expte. 04/250/B sobre tramitación de ayuda a madre trabajadora con hijo de 3 años. (–Recomendación–)

Expte. 04/94/C sobre formato de trámites y documentos que deben elaborarse para la constitución de una asociación juvenil. (–Recomendación–)

Departamento de Salud

Expte. 03/152/S sobre retraso en tramitar expediente de responsabilidad patrimonial por asistencia sanitaria. (–Recordatorio de Deberes Legales–)

Expte. 03/209/C sobre edición únicamente en castellano de la guía titulada “Cartilla de Salud. Infancia y Adolescencia”. (–Recomendación–)

Expte. 03/231/C sobre citaciones y notificaciones remitidas por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a habitantes zona vascofona. (–Recomendación–)

Expte. 03/266/S sobre actuaciones complementarias en caso de exigencia de responsabilidad patrimonial por atención sanitaria. (–Recomendación–)

Expte. 04/50/S sobre número de ciclos o intentos establecidos en técnicas de reproducción asistida. (–Recomendación–)

Departamento de Cultura y Turismo-Institución Príncipe de Viana

Expte. 04/131/C sobre distribución de localidades en Baluarte para personas discapacitadas. (–Recomendación–)

Departamento de Educación

Expte. 03/105/C sobre condiciones de funcionamiento y de seguridad en Colegio Público Arturo Campión de Pamplona. (–Recomendación–)

Expte. 04/17/C sobre perfil lingüístico del puesto de conserje en Instituto de Educación Secundaria de Leitzza. (–Recomendación–)

Expte. 04/52/E sobre concentración de alumnos inmigrantes en Centros de Educación Infantil y Primaria de Pamplona. (–Recomendación–)

Departamento de Industria y Tecnología, Comercio, Turismo y Trabajo

Expte. 03/216/A sobre retraso en tramitar denuncia ante Consumo sobre incidencia en servicio telefónico. (–Recomendación–)

Departamento de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda

Expte. 01/195/S sobre actuaciones de desarrollo de la Ley Foral 10/2002, de 6 de mayo, para la ordenación de las estaciones base de telefonía móvil. (–Recomendación–)

Expte. 04/12/S sobre actuaciones de desarrollo de la Ley Foral 10/2002, de 6 de mayo, para la ordenación de las estaciones base de telefonía móvil. (–Recomendación–)

Expte. 04/49/S sobre actuaciones de desarrollo de la Ley Foral 10/2002, de 6 de mayo, para la ordenación de las estaciones base de telefonía móvil. (–Recomendación–)

Expte. 04/111/M sobre celebración de la denominada Fiesta del Gallo en Elizondo. (–Recordatorio de Deberes Legales–)

Expte. 04/324/U sobre ejercicio del derecho de adquisición preferente por parte del Gobierno de Navarra en vivienda de protección oficial. (–Recordatorio de Deberes Legales–)

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

Expte. 03/282/F sobre retrasos en reintegro de gastos por el Servicio de Asistencia Sanitaria de los funcionarios acogidos al “Uso Especial”. (–Recordatorio de Deberes Legales–)

ADMINISTRACIÓN LOCAL:

Ayuntamiento de Arguedas

Expte. 03/265/M sobre control de actividad clasificada. (–Recordatorio de Deberes Legales–)

Ayuntamiento de Barásoain

Expte. 03/153/M sobre molestias originadas por la presencia de perros junto a vivienda en Barásoain. (–Recordatorio de Deberes Legales–)

Ayuntamiento de Cascante

Expte. 04/46/I sobre ocupación de plazas de estacionamiento reservadas a personas discapacitadas. (–Sugerencia–)

Ayuntamiento de Mendavia

Expte. 03/232/M sobre molestias ocasionadas por local social. (–Recordatorio de Deberes Legales–)

Ayuntamiento de Murillo el Fruto

Expte. 04/69/H sobre forma de exigir el pago de tasas a vecino. (–Recomendación–)

Ayuntamiento de Pamplona

Expte. 03/269/C sobre modelo lingüístico de nueva Escuela Infantil en Pamplona. (–Recomendación–)

Expte. 03/270/U sobre concentración de personas en situación de exclusión social con ocasión de actuaciones de realojo urbanístico. (–Recomendación–)

Expte. 03/106/E sobre condiciones de funcionamiento y de seguridad en Colegio Público de Pamplona. (–Recomendación–)

Expte. 03/171/M sobre ruidos producidos por servicio de limpieza viaria de Pamplona. (–Recomendación–)

Ayuntamiento de Tafalla

Expte. 04/245/O sobre falta de contestación a solicitud de certificado de acto presunto. (–Recordatorio de Deberes Legales–)

Ayuntamiento de Tudela

Expte. 04/234/H sobre devolución de tasas de la Escuela Municipal de Música «Fernando Remacha». (–Recomendación–)

Concejo de Arlegui

Expte. 04/258/V sobre Acuerdo Concejil referido a actuaciones de una vecina. (–Recomendación–)

OTROS ORGANISMOS:

Colegio de Abogados de Pamplona

Expte. 03/176/J sobre tramitación de denuncia contra abogado. (–Recomendación–)

Expte. 03/178/J sobre tramitación de denuncia contra abogado. (–Recomendación–)

Fundación Miguel Induráin

Expte. 04/173/C sobre comunicación de criterios para concesión de becas a deportistas. (–Sugerencia–)

RESOLUCIONES NO ACEPTADAS

GOBIERNO DE NAVARRA:

Departamento de Administración Local

Expte. 03/210/C sobre campaña informativa impresa de cambio prefijo telefónico del Gobierno de Navarra. (–Recomendación–)

Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud

Expte. 02/16/B sobre denegación de ayuda económica por nacimiento de segundo hijo a trabajadora autónoma. (–Sugerencia–)

Expte. 04/99/B sobre criterios y condiciones de concesión de ayudas para atención domiciliaria. (–Recomendación–)

Expte. 04/103/B sobre denegación de ayuda para adquisición de cama ortopédica. (–Recomendación–)

Expte. 04/109/B sobre tiempos medios de expedición del certificado de idoneidad en procesos de adopción internacional. (–Sugerencia–)

Departamento de Economía y Hacienda

Expte 04/117/O sobre contenido de cláusulas administrativas para contratar con la Administración. (–Sugerencia–)

Departamento de Educación

Expte. 03/121/E sobre insuficiencia de plazas y condiciones de acceso a Escuelas Infantiles del Gobierno de Navarra en Pamplona. (–Recomendación–)

Departamento de Cultura y Turismo-Institución Príncipe de Viana

Expte. 03/291/C sobre rotulación, folletos y programas informativos de Baluarte. (–Recomendación–)

Departamento de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda

Expte. 04/148/O sobre roturación de vía pública y otras deficiencias en Napal (–Recomendación–).

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

Expte. 04/6/F sobre prestaciones farmacéuticas a funcionarios del Gobierno de Navarra pertenecientes a MUFACE. (–Recomendación–)

Expte. 04/269/F sobre aplicación del sistema de carrera profesional previsto para los facultativos del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. (–Recomendación–)

Departamento de Salud

Expte. 03/137/S sobre atención especializada a niños autistas en Tudela. (–Recomendación–)

Expte. 03/170/S sobre daños causados en Centro Hospitalario a bienes personales. (–Recomendación–)

Expte. 04/211/S sobre solicitud de plaza residencial para persona con esquizofrenia paranoide. (–Recomendación–)

Expte. 04/286/S sobre insuficiente atención a enfermo mental diagnosticado de esquizofrenia paranoide. (–Recomendación–)

Expte. 04/301/S sobre denegación de traslado en ambulancia. (–Recomendación–)

Expte. 04/342/S sobre denegación de financiación de tratamiento de infertilidad. (–Recomendación–)

OTROS ORGANISMOS:

Mancomunidad de Aguas del Moncayo

Expte 04/290/O sobre condiciones de conexión a red general de abastecimiento. (–Sugerencia–)

Mancomunidad de Montejurra

Expte. 04/278/H sobre cobro indebido por vía de apremio de una cuota de abastecimiento de agua girada a sustituto de contribuyente. (–Recomendación–)

ADMINISTRACIÓN LOCAL:

Ayuntamiento de Carcastillo

Expte. 04/121/U sobre determinaciones contenidas en unidad urbanística (–Recomendación–)

Ayuntamiento de Lesaka

Expte. 04/196/U sobre actuaciones llevadas a cabo en edificio “fuera de ordenación”. (–Recomendación–)

Ayuntamiento de Noáin

Expte. 03/283/I sobre sanción de la Policía Municipal de Noain a propietario de perro. (–Recomendación–)

Ayuntamiento de Pamplona

Expte. 02/279/U sobre orden de ejecución subsidiaria de obras de mantenimiento y conservación de inmueble. (–Recomendación–).

Expte. 04/119/U sobre procedimiento expropiatorio en ejecución del Plan Integral del río Arga. (–Recordatorio de Deberes Legales–)

Concejo de Figarol

Expte. 03/164/U sobre criterios de adjudicación de viviendas en alquiler por parte del Concejo. (–Recomendación–).

RESOLUCIONES PENDIENTES DE CONTESTAR

GOBIERNO DE NAVARRA:

Departamento de Economía y Hacienda

Expte. 04/299/O sobre tramitación de expediente de responsabilidad patrimonial por deficiencias en carretera. (–Recordatorio de Deberes Legales–)

Departamento de Educación

Expte. 04/115/E sobre criterios complementarios de admisión de alumnos en centros de Educación Infantil, Primaria y Secundaria. (–Sugerencia–)

ADMINISTRACIÓN LOCAL:

Ayuntamiento de Barañain

Expte. 04/260/M sobre funcionamiento sin licencia de establecimiento de hostelería. (–Recordatorio de Deberes Legales–)

Ayuntamiento de Cortes

Expte. 04/319/O sobre inundaciones en vías públicas y deficiente funcionamiento de colectores. (–Recomendación–)

Ayuntamiento de Leitza

Expte 04/263/O sobre exigencia de responsabilidad patrimonial por funcionamiento de colector. (–Recomendación–)

Ayuntamiento de Puente La Reina

Expte. 04/271/U sobre ejecución de obras en edificio sin ajustarse a la normativa urbanística municipal. (–Recomendación–)

Ayuntamiento de San Adrián

Expte. 04/202/H sobre fecha de devengo de la contribución urbana. (–Recomendación–)

Ayuntamiento de Villava

Expte. 03/183/M sobre Ruidos ocasionados por funcionamiento de puertas metálicas en pasadizo. (–Recordatorio de Deberes Legales–)

Ayuntamiento de Zúñiga

Expte. 04/241/M sobre condiciones del desarrollo de la actividad de cría de patos. (–Recordatorio de Deberes Legales–)

4.4. ÍNDICE DE LAS QUEJAS MÁS SIGNIFICATIVAS

(Se contienen a texto completo en la página web de la Institución de la Defensora del Pueblo: www.defensora-navarra.com)

1.- AGRICULTURA, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO**AGRICULTURA**

– Falta de información sobre proceso de concentración parcelaria.

COMERCIO

– Retraso en tramitar denuncia ante Consumo sobre incidencia en servicio telefónico

– Forma de acreditar cumplimiento de requisitos para puestos de venta en Fiestas de San Fermín

2.- BIENESTAR SOCIAL**ATENCIÓN DOMICILIARIA**

– Necesidad de nueva regulación para la concesión de ayudas en concepto de atención domiciliaria

– Insuficiente ayuda para atención domiciliaria

AYUDAS A LA FAMILIA

– Denegación de ayuda económica por nacimiento de segundo hijo a trabajadora autónoma

– Tramitación de ayuda a madre trabajadora con hijo de 3 años

– Cuota de inscripción de familias numerosas en Escuelas Deportivas Municipales de Tudela

OTRAS AYUDAS

– Denegación de ayuda económica para adquisición de cama ortopédica

– Deficiente información en material impreso sobre ayudas y servicios asistenciales que se prestan en Navarra

– Falta de respuesta a solicitud de ayuda para alimentos de hijos

– Reintegro de cantidades percibidas indebidamente por pensión no contributiva

CENTROS RESIDENCIALES

– Exigencia de deuda por estancia de su esposa en Centro Residencial de Tercera Edad

DISCAPACIDAD

– No le expiden certificado de minusvalía por carecer de permiso de residencia

MENORES

– Comportamiento violento de jóvenes adolescentes con menores

– Tiempo en emitir el certificado de idoneidad en los procesos de adopción internacional

3.- CULTURA, DEPORTE Y BILINGÜISMO**CULTURA**

– Distribución de localidades en Baluarte para personas discapacitadas

DEPORTE

– Criterios para concesión becas a deportistas

BILINGÜISMO

– Edición y tramitación de solicitud de Cartilla de Salud Infantil

– Citaciones a consultas de especialistas dirigidas a los habitantes de zona vascofona

– Campaña informativa impresa sobre cambio prefijo telefónico del Gobierno de Navarra

– Rotulación, folletos y programas informativos de Baluarte

– Edición del carnet de la red de Bibliotecas Públicas de Navarra

– Formularios para solicitar tarjeta de Autopista de Navarra

– Modelo lingüístico de nueva Escuela Infantil en Pamplona

– Información sobre trámites y documentos para constituir Asociación Juvenil

– Tratamiento del vascuence en la Casa de la Juventud de Pamplona

– Perfil lingüístico de puesto de Conserje en Instituto de Leiza

– Ordenanza reguladora del uso del euskera en Burlada y atención en dicha lengua en el Ayuntamiento

4.- EDUCACIÓN

ACCESO A CENTROS

– Concentración de alumnos inmigrantes en Colegio Público de Tudela y en Centros de Educación Infantil y Primaria de Pamplona

– Insuficiencia de plazas y condiciones de acceso a Escuelas Infantiles del Gobierno de Navarra en Pamplona

– Criterios complementarios de admisión de alumnos en centros de Educación Infantil, Primaria y Secundaria

FUNCIONAMIENTO DE CENTROS

– Condiciones de funcionamiento y de seguridad en Colegio Público de Pamplona

– Necesidades de espacio en C.P. Ezcaba en Ansoáin

– Disconformidad con decisión de Centro Educativo sobre repetición de curso de alumna

– Barreras arquitectónicas existentes en el Colegio Público San Francisco de Pamplona

AYUDAS

– Reintegro de cantidad abonada para participar en el programa comunitario Leonardo da Vinci

– Proyecto de convenio con Escuela de Turismo de Navarra

5.- FUNCIÓN PÚBLICA

CARRERA ADMINISTRATIVA

– Sistema de carrera profesional previsto para los facultativos del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea

RÉGIMEN JURÍDICO

– Sistema de reintegro de gastos a los funcionarios acogidos al sistema de Asistencia Sanitaria “Uso Especial”

– Prestaciones farmacéuticas a funcionarios del Gobierno de Navarra pertenecientes a MUFACE

PROCESOS SELECTIVOS

– Contratación temporal de personal facultativo por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea

6.- HACIENDA

TRIBUTOS MUNICIPALES

– Falta de contestación a solicitud de modificación de domiciliaciones bancarias

– Forma discriminatoria de exigir el pago de tasas a vecino

– Fecha de devengo de la contribución urbana

– Abono de tasas de Escuela de Música

– Sustituto del contribuyente en tasas de abastecimiento/saneamiento y R.S.U.

7.- INTERIOR

ESPECTÁCULOS PÚBLICOS

– Condiciones de celebración del “Toro ensogado” de Lodosa

TRÁFICO

– Pasos elevados en Travesía de Ibero

– Ocupación de plazas de estacionamiento reservadas a discapacitados

– Solicitud de información sobre datos relacionados con el tráfico en Estella

PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

– Sanción de la Policía Municipal de Noáin a propietario de perro

– Error en la identificación de vehículo sancionado

– Lugares habilitados en Burlada para el paseo de perros

EXTRANJEROS

– Permiso para estancia en España de niño Colombiano

8.- JUSTICIA

– Tramitación de denuncias contra abogados ante su Colegio Profesional

– Retraso en proceso judicial

9. MEDIO AMBIENTE

MEDIO AMBIENTE URBANO

– Control del volumen de equipos musicales de bares y de horario de cierre en Corella

– Molestias originadas por la presencia de perros junto a vivienda en Barásoain

– Ruidos producidos por servicio de limpieza viaria de Pamplona

– Ruidos ocasionados por funcionamiento de puertas metálicas en pasadizo de Villava

– Molestias ocasionadas por local social en Mendavia

– Control de actividad clasificada en Arguedas

– Contaminación acústica por actividad de carpa recreativa en Corella

– Instalación de velador en bóveda de antiguo convento en Tudela

– Funcionamiento sin licencia de establecimiento de hostelería en Barañáin

– Molestias ocasionadas por perros del vecino en Castejón

ACCESO A INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL

– Información medioambiental sobre centrales de ciclo combinado en Castejón

– Información sobre calidad del aire

– Derecho de acceso a información sobre espacios naturales en Navarra

SANIDAD AMBIENTAL

– Condiciones del desarrollo de la actividad de cría de patos en Zúñiga

– Celebración de la denominada Fiesta del gallo en Elizondo

10.- OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS

OBRAS PÚBLICAS

– Deficiente estado de un muro de contención en camino vecinal de Larraga

– Roturación de vía pública y otras deficiencias en Napal

– Retraso en el pago de expropiación por construcción de variante de Olaz

– Deficiente reposición de elementos afectados por urbanización de travesía de Alkotz

– Peligrosidad cruce existente en la entrada de polígono industrial

– Ocupación de finca particular sin previa tramitación de expediente alguno

SERVICIOS

– Adecentamiento de zona verde en Estella

– Contenido de cláusulas administrativas para contratar con la Administración

– Estado de conservación de terrenos en Olite

– Molestias por instalación de vallado en fiestas en Cabanillas

– Falta de contestación a solicitud de certificado de acto presunto al Ayuntamiento de Tafalla

– Exigencia de responsabilidad patrimonial por funcionamiento de colector en Leitza

– Condiciones de conexión a red general de abastecimiento

– Tramitación de expediente de responsabilidad patrimonial por deficiencias en carretera

– Inundaciones en vías públicas y deficiente funcionamiento de colectores

– Retraso en instalación de teléfono fijo en Leyún-Lizoáin, Unzu y Ororbía

11.- SANIDAD

RECLAMACIONES POR ATENCIÓN SANITARIA

– Circunstancias en que se produjo la muerte de una persona ingresada en Centro Hospitalario

– Retraso en tramitar expediente de responsabilidad patrimonial por asistencia sanitaria

– Daños causados en Centro Hospitalario a bienes personales

– Actuaciones complementarias en caso de exigencia de responsabilidad patrimonial por atención sanitaria

ESTACIONES BASE DE TELEFONÍA MÓVIL

– Actuaciones de desarrollo de la Ley Foral 10/2002, de 6 de mayo, para la ordenación de las estaciones base de telefonía móvil

PRESTACIONES SANITARIAS

– Solicitud de atención especializada a niños autistas en Tudela

– Instalación de antenas de telefonía móvil en Burlada

– Deficiente funcionamiento del servicio de transporte en ambulancia

– Denegación de traslado en ambulancia

– Número de ciclos o intentos establecidos en técnicas de reproducción asistida

– Denegación de financiación de tratamiento de infertilidad

SALUD MENTAL

– Retraso en atención y revisión de la situación de una menor discapacitada psíquica

– Solicitud de plaza residencial para persona con esquizofrenia paranoide

– Insuficiente atención a enfermo mental diagnosticado de esquizofrenia paranoide

12.- TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

TRABAJO

– Incidencias en la recepción de las comunicaciones de oferta de empleo remitidas por el Servicio Navarro de Empleo

13.- URBANISMO Y VIVIENDA

URBANISMO

– Procedimiento expropiatorio en ejecución del Plan Integral del río Arga

– Orden de ejecución subsidiaria de obras de mantenimiento y conservación de inmueble

– Determinaciones contenidas en unidad urbanística

– Actuaciones llevadas a cabo en edificio “fuera de ordenación”

– Ejecución de obras en edificio sin ajustarse a la normativa urbanística municipal

VIVIENDA

– Criterios de adjudicación de viviendas en alquiler por parte del Concejo de Figarol

– Información sobre aplicación de baremos en procesos de selección de viviendas de protección pública

– Concentración de personas en situación de exclusión social con ocasión de actuaciones de realojo urbanístico

– Ejercicio del derecho de adquisición preferente por parte del Gobierno de Navarra sobre vivienda de protección oficial

– Denegación de visado de contrato de compraventa de vivienda de protección oficial por supuesto falseamiento de datos en solicitud

14.- VARIOS

FUNCIONAMIENTO ENTIDADES LOCALES

– Dificultades en el ejercicio de cargo de concejante como consecuencia de no poder acceder a la información necesaria para ello

– Solicitud de acceso a determinada documentación municipal por parte de un vecino

– Acuerdo Concejil referido a actuaciones de una vecina.

05 ESTADÍSTICA QUEJAS

VALORACIÓN ESTADÍSTICA

Si observamos en primer lugar la primera tabla o gráfico en la que se resume la gestión de las quejas durante el año 2004, se aprecia como dato significativo que el volumen de quejas gestionadas en dicho año ascienden a un total de 564, número que supera significativamente el de las gestionadas en el año que le sigue en número en este aspecto, que fue 2002, en el que el total de quejas gestionadas ascendió a 513.

El número de quejas, no obstante, presentadas a lo largo del año 2004 han sido un total de 416, cuando en el año 2003 fueron un total de 303, con lo que se mantiene la tónica de las presentadas a lo largo del año 2002 que se aproximaron a las 400, en concreto 397. Si a esto añadimos las quejas que, una vez finalizadas, vuelven a reabrirse como consecuencia de alguna actuación posterior que aconseja interesarse por el supuesto de que se trate, o de las que hemos finalizado en este año 2004 correspondientes al año 2003 que, a 31 de diciembre de dicho año, estaban todavía pendientes de finalizar (114), nos arroja la cifra total de 564 quejas gestionadas durante 2004 a que hacemos mención.

Como dato significativo puede reseñarse que, en estos cuatro primeros años de funcionamiento de la Institución, el número de quejas que se han presentado ascienden ya a la cifra de 1.434.

Además, debe destacarse que las quejas que cada año quedan pendientes de finalizar a 31 de diciembre se van reduciendo año a año. Así, de las 174 quejas que quedaron pendientes de finalizar en el año 2002, pasando por las 114 del año 2003, nos encontramos con que, en este año 2004, a 31 de diciembre, este número ha pasado a ser de 81, es decir, de nuevo se produce una significativa reducción con respecto al año inmediatamente anterior, con lo que ello representa de mejora en el tiempo de respuesta y finalización de los expedientes de queja a los ciudadanos que las formulan.

En cuanto a las quejas que se han presentado en el año 2004, si observamos las materias a las que van referidas, según la estructuración que venimos realizando de las mismas, se puede apreciar que el mayor número de quejas (58), que representa un 13,94% han sido las que tenían que ver con Interior, donde han vuelto a ser las más numerosas las relacionadas con los procedimientos sancionadores en materia de tráfico. Le siguen las que se han formulado en Urbanismo y Vivienda (52), lo que representa un 12,50%, que han

vuelto a experimentar un incremento con respecto a años anteriores como consecuencia, entre otras, de las que se han formulado en relación a las dificultades para el acceso a la vivienda así como en lo referido a los procesos de adjudicación de viviendas de protección pública.

Después, el número de quejas más significativas las constituyen las referidas a Obras Públicas y Servicios con un total de 41, lo que representa un 9,86%, seguidas de las presentadas en materia de Bienestar Social con 40, es decir un 9,62%, y Sanidad con 38, que supone un 9,13% del total de quejas presentadas en el año 2004.

Esta tónica, si apreciamos el cuadro en el que se refleja la evolución de quejas por año/materia, salvo por lo que se refiere a la aparición entre las mismas de Obras Públicas y Servicios, se sigue manteniendo respecto a las restantes, ya que dichas materias, si bien con distinto orden, son las que vienen registrando el número más importante de quejas a lo largo de estos años.

Continuando con el análisis de las quejas presentadas en el año 2004, el mayor número de ella, un total de 169, que representan el 40,63%, se formularon contra actuaciones de los distintos Departamentos del Gobierno de Navarra. De igual manera, un total de 135, lo que representa el 32,46% iban dirigidas contra actuaciones de Entidades Locales de Navarra, de las que 40 correspondían al Ayuntamiento de Pamplona. Por último, 112 de las quejas presentadas, es decir un 26,93%, lo eran en relación a actuaciones de otros organismos y entidades en los que se incluyen la Administración Estatal (50), Judicial (8), entes privados (29), otros (22) y sin determinar (3).

El Departamento contra el que en más ocasiones se han dirigido las quejas ha sido el de Salud con 37 ocasiones, lo que equivale al 21,89% de las quejas formuladas frente al Gobierno de Navarra, repitiéndose en este sentido idéntica tónica que en el año anterior, seguidos del de Bienestar Social, Deporte y Juventud, con 31 quejas, es decir el 18,34%, así como el de Educación con 25, o lo que es lo mismo el 14,79 de las referidas al Gobierno de Navarra.

En el ámbito de las entidades locales de Navarra, el Ayuntamiento de Pamplona, con 40 quejas, lo que representa el 29,64% de las formuladas contra dichas entidades, es el que, lógicamente, genera un mayor número de quejas.

No obstante el reflejo que realizamos de las quejas relacionadas con unas determinadas áreas u organismos, es importante realizar las lógicas matizaciones a la percepción que puede extraerse

de que ello guarda relación con la existencia o no de negligencias, abusos, o actuaciones no respetuosas con la legalidad. Más allá del número de ocasiones en que se dirigen las quejas contra una determinada administración, lo realmente importante es el número de quejas en las se estima la razón del reclamante al considerar que una determinada administración había actuado incorrectamente. También la forma en que dicha administración se comporta ante las solicitudes de información que efectuamos o las resoluciones que le formulamos resulta, incluso, más importante en ocasiones que el número de quejas que puedan formularse contra la misma.

En cuanto a la procedencia de las quejas, las provenientes de Pamplona, representan el supuesto más frecuente, un total de 174, seguidas de las 21 que nos han sido dirigidas desde Barañáin. Como segundo año en el que se puede evaluar el grado de funcionamiento del mecanismo establecido en el Convenio-Marco de colaboración con la Federación Navarra de Municipios y Concejos, de remisión directa de quejas en impresos prefranqueados existentes en los Ayuntamientos adheridos al mismo, podemos destacar el dato de que, a través de esta fórmula, se nos han remitido 19 quejas.

En el cuadro que se incluye sobre tramos de población de Navarra, se puede comprobar como el de los municipios de población mayor de 100.000 habitantes, por referirse a Pamplona, constituye el origen más importante de las quejas, seguido de las que provienen de municipios entre 2.000 y 10.000 habitantes.

En lo que se refiere a la persona autora de las quejas, en 215 ocasiones las formularon hombres, representando un 51,68%, frente a las 160 ocasiones en que lo hicieron mujeres, que representa el 35,97%.

Como apartado final de este comentario sobre la estadística que se refleja a continuación en las diferentes tablas y gráficos que se acompañan, pasamos a valorar las respuestas que hemos obtenido de la Administración a nuestras solicitudes de información así como a las distintas resoluciones formuladas.

Durante el año 2004 se han formulado un total de 70 resoluciones (recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias, según el caso), frente a las 91 que se efectuaron en el 2003, las 48 del 2002, o la 24 del año 2001.

Del total de 70 resoluciones formuladas, se encuentran pendientes de contestar 9 de ellas, y se han aceptado un total de 36, siendo rechaza-

das 25. Ello supone que nuestras resoluciones han sido aceptadas en un porcentaje aproximado del 60%, y que, pese a que puede elevarse si tenemos en cuenta las 9 resoluciones pendientes de obtener respuesta, se encuentra sensiblemente por debajo del alcanzado en años anteriores bastantes por encima del 70%.

Esta circunstancia debe ponderarse, no obstante, con el dato de que, si tenemos en cuenta las ocasiones en que, como consecuencia de la intervención de la Institución, la Administración acepta la pretensión del ciudadano o arbitra algún tipo de solución al problema planteado sin necesidad de que, desde la Institución se formule resolución alguna, el porcentaje de aceptación por parte de la Administración se elevaría hasta el 78% aproximadamente.

Esto último ha ocurrido en un total de 85 ocasiones que, unidas a las 36 resoluciones que han sido aceptadas, representan un total de 121 ocasiones en que la Administración ha aceptado la pretensión del autor de la queja, de un total de 155 quejas en las que, por nuestra parte, se ha considerado que el autor de la misma tenía razón en sus planteamientos.

A fin de situar en sus justos términos los datos y porcentajes antes citados, y retomando de nuevo la tabla o gráfico que contiene el resumen de gestión de quejas durante el año 2004, bien sean referidas a las de ese año o a las de años anteriores, debe de tenerse en cuenta que, del total de quejas tramitadas durante dicho año, que ascienden a 564, han sido admitidas a trámite 307, lo que supone el 54,43% de los casos, no siendo admitidas a trámite, con la debida explicación e información al ciudadano sobre las causas y posibilidades de actuación, en 205 casos, lo que

representa el 36,35%, siendo remitidas al Defensor del Pueblo o Defensores autonómicos, en función del ámbito competencial sobre el que versaba la queja, en 52 ocasiones, es decir el 9,22% de los casos.

Interesa además destacar, por lo que se refiere a las 307 quejas admitidas a trámite, que, de ellas, como apuntábamos con anterioridad, en 155 ocasiones, o lo que es lo mismo en el 27,48% del total de quejas gestionadas, se ha estimado por parte de la Institución la razón del reclamante, desestimándose en 71 ocasiones, el 12,59% del total de los casos, una vez efectuado el correspondiente estudio de los datos aportados por el autor de la queja y la información recibida de la Administración con ocasión de la tramitación del expediente de queja por parte de la Institución. De esta forma, sumando los casos en que se desestima la razón del reclamante en las quejas admitidas a trámite y en las que no son admitidas a trámite, nos encontramos que se encuentran en esta situación un total de 276 quejas, suponiendo un porcentaje del 48,94% sobre el total de quejas gestionadas.

Lógicamente estas cifras deben de interpretarse teniendo en cuenta, además, las 81 quejas que se encuentran pendientes de cierre, que representan el 14,37% del total de las gestionadas en el año 2004 y que, una vez finalizadas, determinarían en cual de los supuestos mencionados deben de incluirse.

Para más detalle de los datos anteriormente comentados así como para conocer los motivos de la no estimación de la reclamación o de la no admisión a trámite de las quejas formuladas, reproducimos a continuación las tablas y gráficos explicativos de la actividad de la Institución en el año 2003 en materia de quejas.

AÑO 2004
RESUMEN DE GESTIÓN DE QUEJAS

	Año en curso	Años anteriores	TOTAL
ABIERTAS	416	148	564
Admitidas a trámite	198	109	307
Se estima razón del reclamante	77	78	155
Administración Acepta	52	69	121
Administración acepta pretensión	13	20	33
Administración acepta resolución	15	19	34
Acepta recordatorio sobre silencio	2	-	2
En vías de solución	22	30	52
Administración No acepta	17	8	25
No acepta resolución Artículo 34	17	8	25
Resolución Pendiente Respuesta	8	1	9
Resolución Pendiente Respuesta	8	1	9
Se desestima reclamación tras tramitación	46	25	71
No existe irregularidad	46	25	71
Pendientes de cierre	75	6	81
Pendientes de cierre a 31-12-2004	75	6	81
No Admitidas a trámite	177	28	205
Por Causas subjetivas	42	14	56
Anónima	2	-	2
Sin dirección/domicilio	2	-	2
No completa datos	24	10	34
Desiste	2	2	4
Duplicidad	2	-	2
No ratifica	8	2	10
Sin interés legítimo	2	-	2
Causas objetivas con asesoramiento al interesado	135	14	149
No existe irregularidad	68	8	76
Jurídico-Privada	12	-	12
Más de un año	2	-	2
Sin competencia	13	2	15
Sub-ludice	12	1	13
Sin pretensión	4	1	5
Sin recurrir a la Admón.	13	2	15
Finalizada, tema tratado	11	-	11
Remitidas a otros comisionados	41	11	52
Remitidas a otros Defensores	3	1	4
Remitidas al Defensor del Pueblo	38	10	48

QUEJAS INICIADAS EN EL AÑO 2004
DISTRIBUCIÓN POR MATERIAS

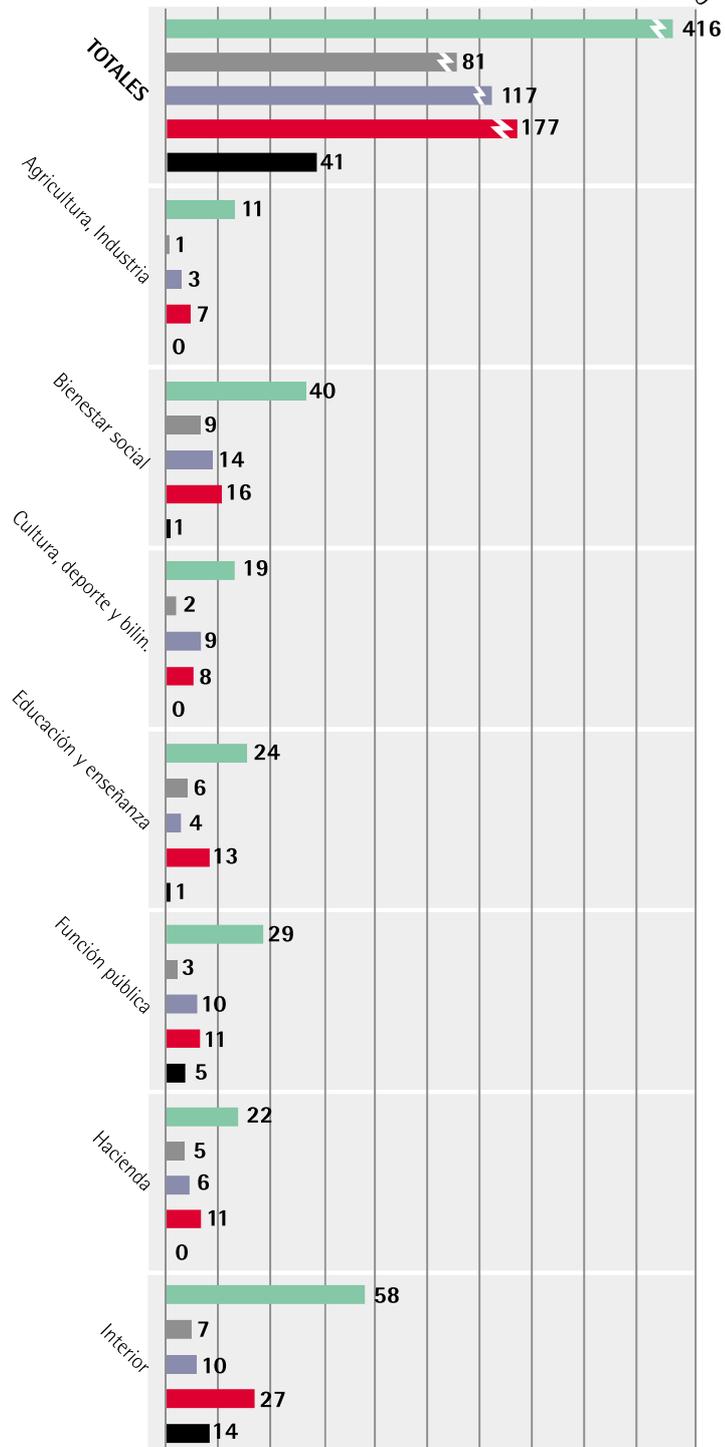
Áreas de actuación	Totales	En trámite	Concluidas	No admitidas	Remitidas
AGRICULTURA, INDUSTRIA	11	1	3	7	
BIENESTAR SOCIAL	40	9	14	16	1
CULTURA, DEPORTE Y BILIN	19	2	9	8	
EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA	24	6	4	13	1
FUNCIÓN PÚBLICA	29	3	10	11	5
HACIENDA	22	5	6	11	
INTERIOR	58	7	10	27	14
JUSTICIA	15		1	11	3
MEDIO AMBIENTE	21	12	7	2	
OBAS PÚBLICAS Y SERVICIOS	41	9	17	10	5
SANIDAD	38	9	15	14	
TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	31		3	16	12
URBANISMO Y VIVIENDA	52	13	14	25	
GESTIONES DIVERSAS	15	5	4	6	
TOTALES	416	81	117	177	41

QUEJAS INICIADAS EN EL AÑO 2004 (I)

Distribución por materias



Nº Quejas

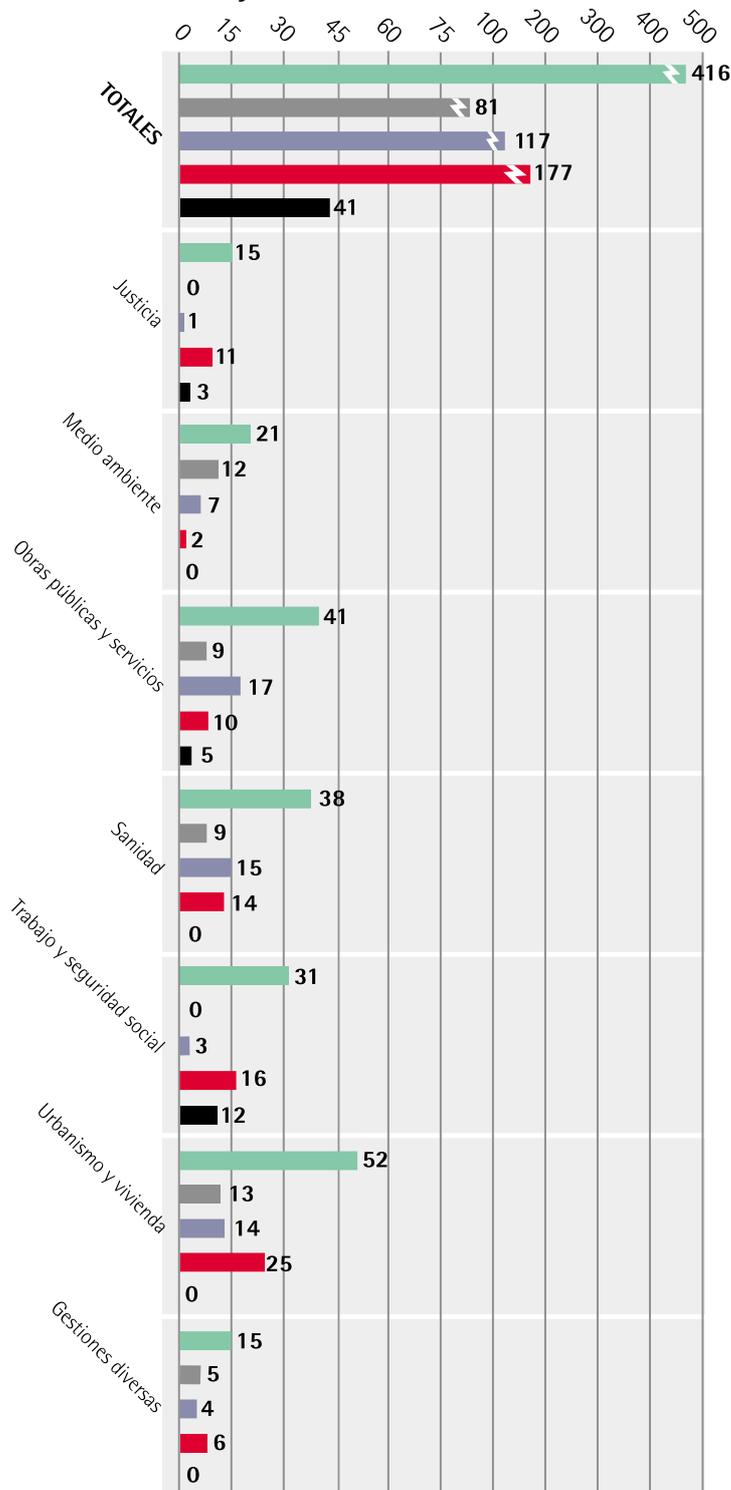


QUEJAS INICIADAS EN EL AÑO 2004 (II)

Distribución por materias



Nº Quejas



QUEJAS AÑOS ANTERIORES
DISTRIBUCIÓN POR MATERIAS

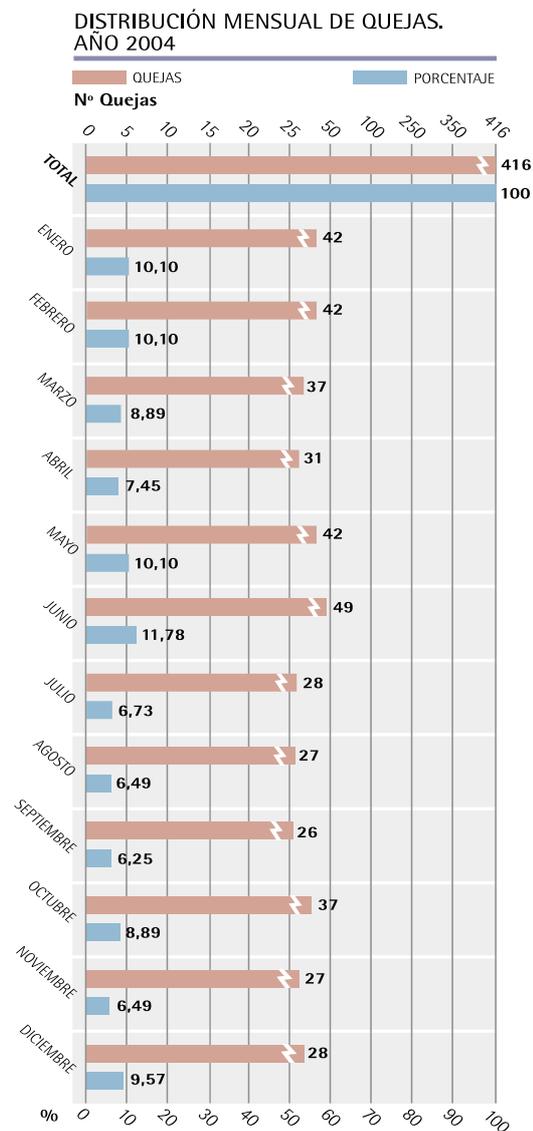
Áreas de actuación	Abiertas	Reabiertas	Totales	En trámite	Concluidas	No admitidas	Remitidas
AGRICULTURA, INDUSTRIA	5	—	5	—	5	—	—
BIENESTAR SOCIAL	15	—	15	3	10	2	—
CULTURA, DEPORTE Y BILING.	13	—	13	1	11	1	—
EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA	13	—	13	—	12	1	—
FUNCION PÚBLICA	8	6	14	—	3	5	6
HACIENDA	6	—	6	—	4	2	—
INTERIOR	10	—	10	—	4	5	1
JUSTICIA	2	2	4	—	2	—	2
MEDIO AMBIENTE	13	1	14	1	11	2	—
OBAS PÚBLICAS Y SERVICIOS	10	—	10	—	6	4	—
SANIDAD	12	1	13	1	11	1	—
TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	5	—	5	—	2	1	2
URBANISMO Y VIVIENDA	22	—	22	—	19	3	—
GESTIONES DIVERSAS	4	—	4	—	3	1	—
TOTALES	138	10	148	6	103	28	11

QUEJAS AÑOS ANTERIORES
DISTRIBUCIÓN POR MATERIAS

Materia	AÑO 2001		AÑO 2002		AÑO 2003		AÑO 2004	
	QUEJAS	%	QUEJAS	%	QUEJAS	%	QUEJAS	%
AGRICULTURA, INDUSTRIA	9	2,83%	15	3,78%	16	5,28%	11	2,64%
BIENESTAR SOCIAL	17	5,35%	36	9,07%	24	7,92%	40	9,62%
CULTURA, DEPORTE Y BILING.	12	3,77%	40	10,08%	15	4,95%	19	4,57%
EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA	18	5,66%	28	7,05%	22	7,26%	24	5,77%
FUNCION PÚBLICA	35	11,01%	29	7,30%	19	6,27%	29	6,97%
HACIENDA	15	4,72%	17	4,28%	16	5,28%	22	5,29%
INTERIOR	84	26,42%	48	12,09%	36	11,88%	58	13,94%
JUSTICIA	12	3,77%	29	7,30%	17	5,61%	15	3,61%
MEDIO AMBIENTE	9	2,83%	14	3,53%	11	3,63%	21	5,05%
OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS	23	7,23%	25	6,30%	16	5,28%	41	9,86%
SANIDAD	15	4,72%	30	7,56%	29	9,57%	38	9,13%
TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	11	3,46%	33	8,31%	15	4,95%	31	7,45%
URBANISMO Y VIVIENDA	26	8,18%	39	9,82%	36	11,88%	52	12,50%
GESTIONES DIVERSAS	32	10,06%	14	3,53%	31	10,23%	15	3,61%
TOTAL QUEJAS	318	100%	397	100%	303	100%	416	100%

AÑO 2004
DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE QUEJAS

Meses	Quejas	Porcentaje
Enero	42	10,10%
Febrero	42	10,10%
Marzo	37	8,89%
Abril	31	7,45%
Mayo	42	10,10%
Junio	49	11,78%
Julio	28	6,73%
Agosto	27	6,49%
Septiembre	26	6,25%
Octubre	37	8,89%
Noviembre	27	6,49%
Diciembre	28	6,73%
TOTAL	416	100,00

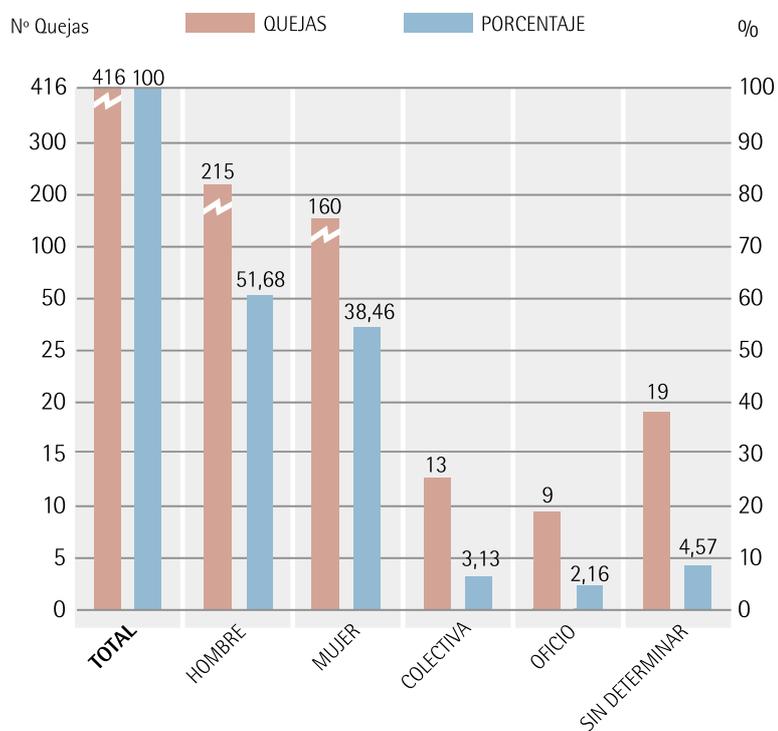


AÑO 2004

DISTRIBUCIÓN QUEJAS SEGÚN AUTOR

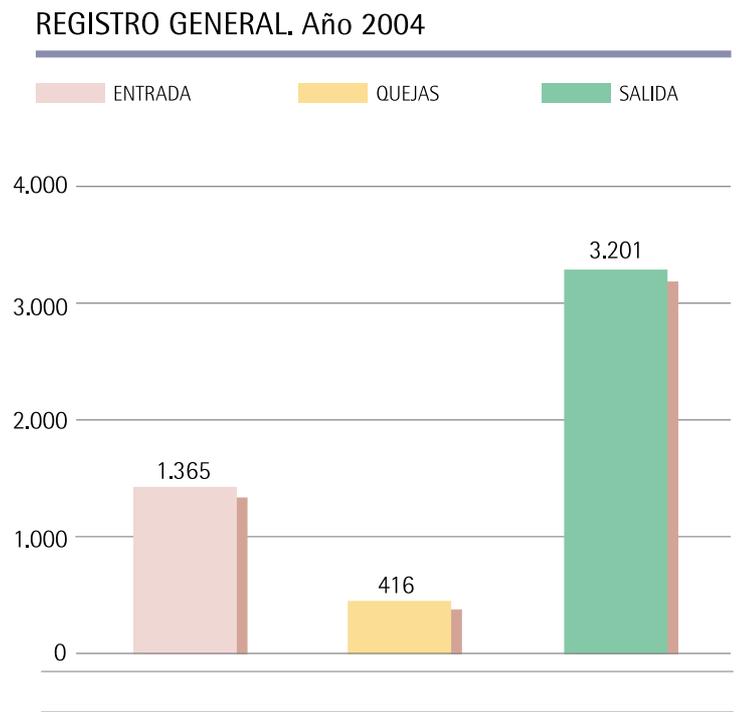
Sujeto-Sexo	Quejas	Porcentaje
Hombre	215	51,68%
Mujer	160	38,46%
Colectiva	13	3,13%
Oficio	9	2,16%
Sin Determinar	19	4,57%
TOTAL	416	100,00%

DISTRIBUCIÓN SEGÚN AUTOR. AÑO 2004



AÑO 2004
REGISTRO GENERAL

Registro	Documentos
ENTRADA	1.365
QUEJAS	416
SALIDA	3.201



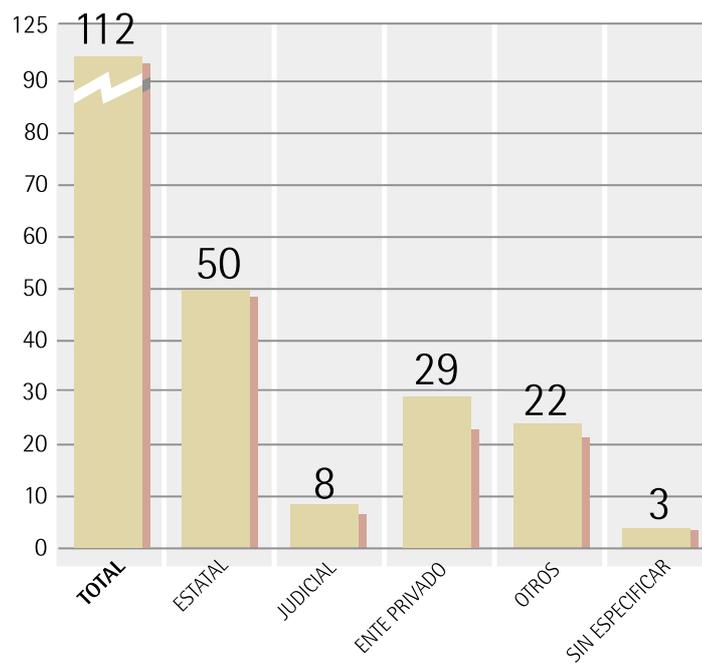
ADMINISTRACIÓN AFECTADA EN LA QUEJA

	Nº QUEJAS	PORCENTAJE
AUTONÓMICA	169	40,63%
LOCAL	135	32,45%
ESTATAL	50	12,02%
JUDICIAL	8	1,92%
ENTE PRIVADO	29	6,97%
OTROS	22	5,29%
SIN ESPECIFICAR	3	0,72%
TOTAL	416	100,00%

QUEJAS REFERIDAS A OTROS ORGANISMOS Y ENTIDADES

ADMINISTRACIÓN AFECTADA EN LA QUEJA

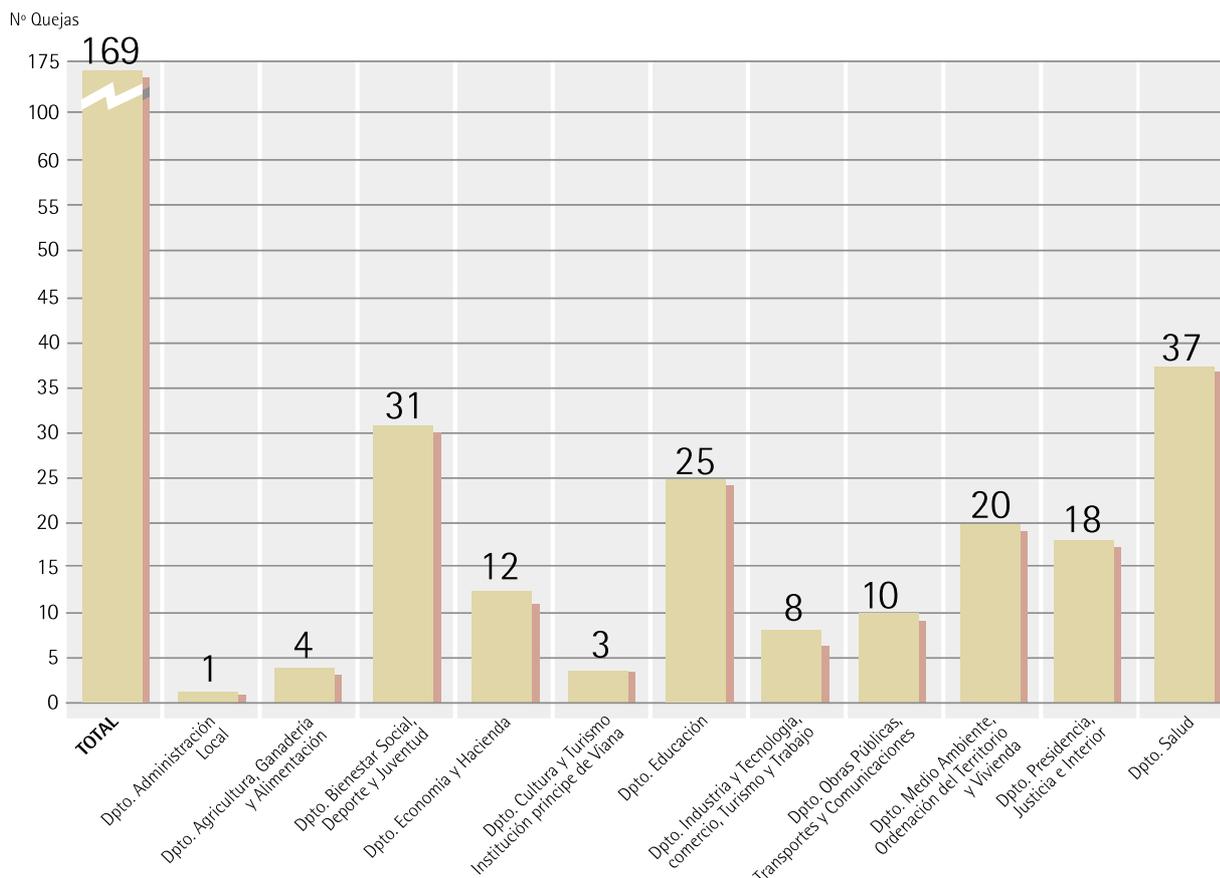
Nº Quejas



QUEJAS REFERIDAS AL GOBIERNO DE NAVARRA,
POR DEPARTAMENTOS

Dpto. Administración Local	1	0,59%
Dpto. Agricultura, Ganadería y Alimentación	4	2,37%
Dpto. Bienestar Social, Deporte y Juventud	31	18,34%
Dpto. Economía y Hacienda	12	7,10%
Dpto. Cultura y Turismo-Institución Príncipe de Viana	3	1,78%
Dpto. Educación	25	14,79%
Dpto. Industria y Tecnología, Comercio, Turismo y Trabajo	8	4,73%
Dpto. Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones	10	5,92%
Dpto. Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda	20	11,83%
Dpto. Presidencia, Justicia e Interior	18	10,65%
Dpto. Salud	37	21,89%
TOTAL	169	100,00%

QUEJAS REFERIDAS AL GOBIERNO DE NAVARRA POR DEPARTAMENTOS



QUEJAS REFERIDAS A ENTIDADES LOCALES DE NAVARRA					
AYUNTAMIENTOS	TOTALES				
ABLITAS	1	ROMANZADO		2	
ALSASUA-ALTASASU	1	SAN ADRIÁN		2	
ANSOAIN	1	SANGÜESA		1	
ARANGUREN	3	TAFALLA		2	
ARANTZA-ARANAZ	1	TUDELA		7	
ARELLANO	1	UNCITI		1	
ARGUEDAS	1	VILLAVA-ATARRABIA		1	
AZAGRA	1	ZUÑIGA		1	
BARAÑÁIN	4	TOTAL AYUNTAMIENTOS		124	
BASABURUA	1	CONCEJOS			
BAZTAN	1	CONCEJO DE ALKOTZ		1	
BERA-VERA DE BIDASOA	1	CONCEJO DE ARLEGUI		1	
BERRIOPLANO	1	CONCEJO DE ARTOZQUI		1	
BUÑUEL	1	CONCEJO DE NARCUE		1	
BURLADA-BURLATA	5	CONCEJO DE SORAUREN		1	
CABANILLAS	1	TOTAL CONCEJOS		5	
CARCASTILLO	1	MANCOMUNIDADES			
CASCANTE	1	MANCOMUNIDAD COMARCA DE PAMPLONA		2	
CASTEJÓN	4	MANCOMUNIDAD DE AGUAS DEL MOCAYO		1	
CINTRUÉNIGO	1	MANCOMUNIDAD DE MONTEJURRA		1	
CIZUR MAYOR-ZIZUR NAGUSIA	3	MANCOMUNIDAD S.S. ANSOAIN, BERRIOPLANO, BERRIOZAR		1	
CORELLA	1	MANCOMUNIDAD S.S. FITERO		1	
CORTES	1	TOTAL MANCOMUNIDADES		6	
DONEZTEBE-SANTESTEBAN	1	TOTAL		135	
EGÜÉS	1	AÑO 2004			
ESTELLA	3	PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS POR LOCALIDADES DE NAVARRA			
GALAR	1	LOCALIDAD	QUEJAS	FIRMANTES	% QUEJAS
GARÍNOAIN	2	ABLITAS	2	2	0,51%
GARRALDA	1	AIZOÁIN	2	2	0,51%
HIRIBERRI-VILLANUEVA DE AEZCOA	1	ALKOTZ	1	1	0,25%
HUARTE	3	ALLOZ	1	1	0,25%
JUSLAPEÑA	1	ANSOÁIN	6	5	1,52%
LAKUNTZA-LACUNZA	1	AÑÉZCAR	1	1	0,25%
LARRAGA	1	ARANTZA	1	5	0,25%
LEGARDA	1	ARGUEDAS	2	2	0,51%
LEITZA-LEIZA	1	ARLEGUI	1	1	0,25%
LERGA	1	ARRE	1	1	0,25%
LERÍN	1	ARTAVIA	1	1	0,25%
LESAKA-LESACA	1	ARTÁZCOZ	1	37	0,25%
MURILLO DEL FRUTO	1	AZAGRA	1	1	0,25%
MURILLO EL CUENDE	1	AZOS	1	1	0,25%
NOÁIN	1	BADOSTÁIN	1	1	0,25%
OLAZTI-OLAZAGUTÍA	2	BARAÑÁIN	21	21	5,32%
OLITE	1	BERBINZANA	1	1	0,25%
PAMPLONA	40	BERIÁIN	2	2	0,51%
PERALTA	2	BERRIOPLANO	1	1	0,25%
PUENTE LA REINA-GARES	1				

BERRIOZAR	1	1	0,25%	MUTILVA BAJA	4	4	1,01%
BETELU	1	1	0,25%	NAGORE	1	1	0,25%
BIZKARRETA- GERENDIAIN	1	1	0,25%	NARBATE	1	1	0,25%
BUÑUEL	4	5	1,01%	NARCUE	1	1	0,25%
BURLADA	17	16	4,30%	NOÁIN	2	2	0,51%
CABANILLAS	2	2	0,51%	OLAZTI-OLAZAGUTIA	2	2	0,51%
CAPARROSO	3	3	0,76%	OLITE	5	10	1,27%
CÁRCAR	1	1	0,25%	ORKOIEN-ORCOYEN	1	1	0,25%
CASCANTE	3	2	0,76%	ORORBIA	1	1	0,25%
CASTEJÓN	5	3	1,27%	ORREAGA- RONCESVALLES	1	1	0,25%
CINTRUÉNIGO	4	5	1,01%	OTEIZA DE LA SOLANA	1	1	0,25%
CORELLA	2	1	0,51%	PAMPLONA	174	164	44,05%
CORTES	1	1	0,25%	PERALTA	3	3	0,76%
DONEZTEBE- SANTESTEBAN	1	1	0,25%	PUENTE LA REINA	3	3	0,76%
ECHAURI	2	2	0,51%	RADA	1	1	0,25%
ELIZONDO	1	1	0,25%	RIBAFORADA	3	3	0,76%
ESTELLA	8	8	2,03%	SALINAS DE PAMPLONA	1	2	0,25%
ETXARRI ARANATZ	3	4	0,76%	SAN ADRIAN	3	3	0,76%
FITERO	1	1	0,25%	SAN VICENTE	1	1	0,25%
FUSTIÑANA	1	1	0,25%	SANGÜESA	1	0	0,25%
GARÍNOAIN	1	1	0,25%	SARTAGUDA	1	1	0,25%
GORRAIZ	3	4	0,76%	SUNBILLA	1	1	0,25%
HUARTE-UHARTE	3	3	0,76%	TAFALLA	4	3	1,01%
IGANTZI-YANCI	1	1	0,25%	TUDELA	16	21	4,05%
IGUZCUN	1	1	0,25%	UCAR	1	1	0,25%
IRURTZUN	1	1	0,25%	UDABE-BERAMENDI	1	1	0,25%
LAKUNTZA	1	1	0,25%	UJUÉ	1	1	0,25%
LEGARDA	3	3	0,76%	UNZU	1	1	0,25%
LEITZA	3	3	0,76%	URROTZ	1	1	0,25%
LERGA	1	1	0,25%	UTERGA	1	1	0,25%
LERÍN	1	1	0,25%	UZTEGI	1	1	0,25%
LIZARRAGA ERGOIENA)	1	1	0,25%	VIANA	1	1	0,25%
MAÑERU	1	1	0,25%	VILLAVA	5	5	1,27%
MARCILLA	1	1	0,25%	ZABALCETA	1	1	0,25%
MENDIGORRIA	1	1	0,25%	ZABALZA	1	1	0,25%
MURCHANTE	1	1	0,25%	ZIZUR MAYOR	9	9	2,28%
MURILLO DEL FRUTO	1	1	0,25%	ZÚÑIGA	1	1	0,25%
MURUZABAL	1	1	0,25%				
MUTILVA ALTA	2	2	0,51%	TOTAL PROVINCIAL	395	432	100,00%

AÑO 2004

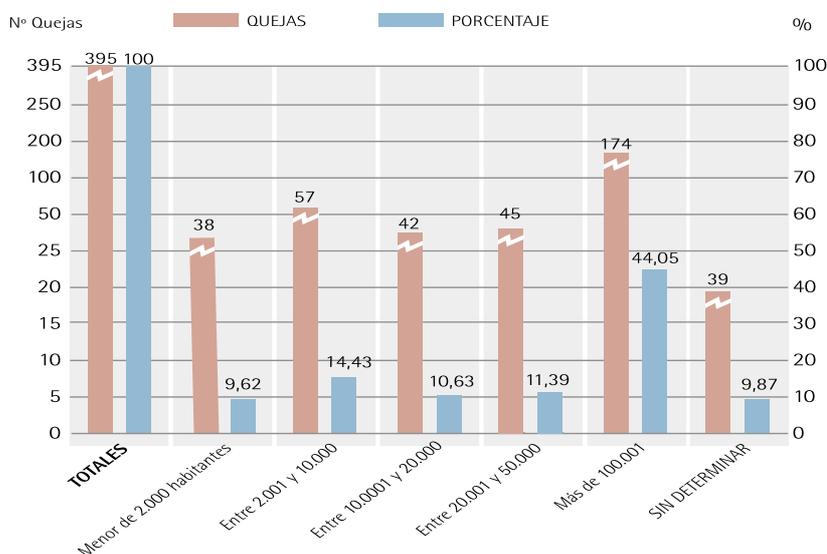
RESOLUCIONES EFECTUADAS Y ESTADO TRAMITACIÓN

Áreas de Actuación	Abiertas	Recomen- dación	Suge- rencia	Totales	Quejas Afectadas	En Trámite	Concluidas	Aceptadas	Inclusión Infor.
AGRICULTURA, INDUSTRIA	1	1		2	2		2	2	
BIENESTAR SOCIAL		5	2	7	7		7	3	4
CULTURA, DEPORTE Y BILING.		8	1	9	9		9	7	2
EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA		4	1	5	5	1	4	3	1
FUNCIÓN PÚBLICA	1	2		3	3		3	1	2
HACIENDA		4		4	4	1	3	2	1
INTERIOR		1	1	2	2		2	1	1
JUSTICIA		2		2	2		2	2	
MEDIO AMBIENTE	7	1		8	8	3	5	5	
OBAS PÚBLICAS Y SERVICIOS	2	3	2	7	7	3	4	1	3
SANIDAD	1	11		12	12		12	6	6
URBANISMO Y VIVIENDA	2	6		8	8	1	7	2	5
GESTIONES DIVERSAS		1		1	1		1	1	
TOTALES	14	49	7	70	70	9	61	36	25

AÑO 2004

PROCEDENCIA QUEJAS NAVARRA SEGÚN HABITANTES

TIPO DE MUNICIPIO	Nº QUEJAS	PORCENTAJE
Menor de 2.000 habitantes	24	8,48%
Menor de 2.000 habitantes	38	9,62%
Entre 2.001 y 10.000	57	14,43%
Entre 10.001 y 20.000	42	10,63%
Entre 20.001 y 50.000	45	11,39%
Más de 100.001 habitantes	174	44,05%
Sin determinar	39	9,87%
TOTALES	395	100,00%

PROCEDENCIA QUEJAS NAVARRA SEGÚN HABITANTES.
AÑO 2004

AÑO 2004

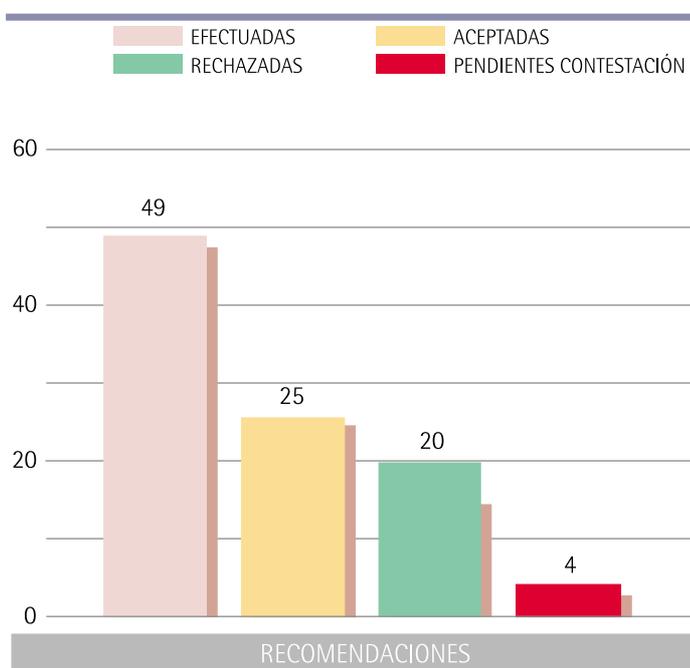
QUEJAS 2004. PROCEDENCIA DE OTRAS PROVINCIAS

POBLACIÓN	QUEJAS	FIRMANTES	% QUEJAS
Barcelona	1	1	
Sant Pere de Ribes	1	1	
Total Barcelona	2	2	9,52%
Pasajes de San Pedro	1	1	
San Sebastián/Donostia	7	6	
Total Guipúzcoa	8	7	38,10%
Logroño	3	3	
Total La Rioja	3	3	14,29%
Madrid	2	1	
Total Madrid	2	1	9,52%
Sevilla	1	1	
Total Sevilla	1	1	4,76%
Turis	1	1	
Picassent	1	1	
Total Valencia	2	2	9,52%
Valladolid	2	2	
Total Valladolid	2	2	9,52%
Santa Cruz del Moncayo	1	1	
Total Zaragoza	1	1	4,76%
TOTAL NACIONAL	21	19	100,00%

**CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES
DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA**

RECOMENDACIONES	
Efectuadas:	49
Aceptadas:	25
Rechazadas:	20
Pendientes contestación:	4

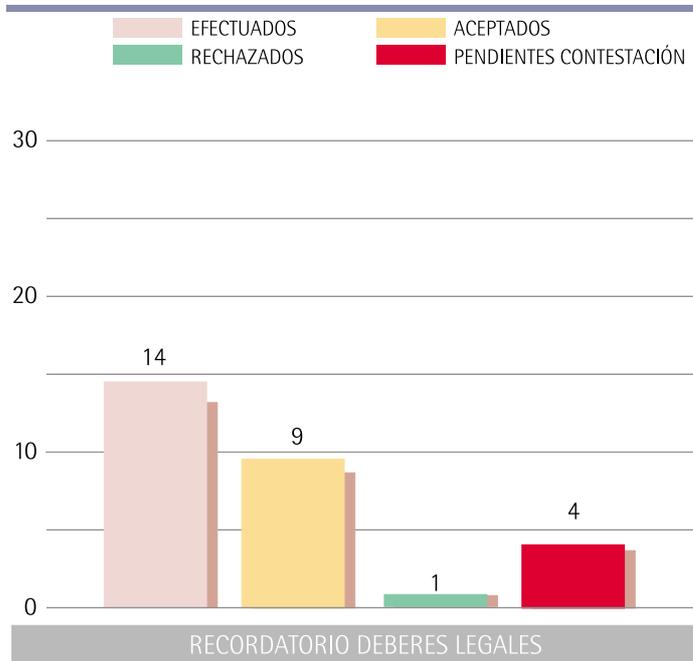
**CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES
DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA
(Recomendaciones)**



**CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES
DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA**

RECORDATORIO DEBERES LEGALES	
Efectuados:	14
Aceptadas:	9
Rechazadas:	1
Pendientes contestación:	4

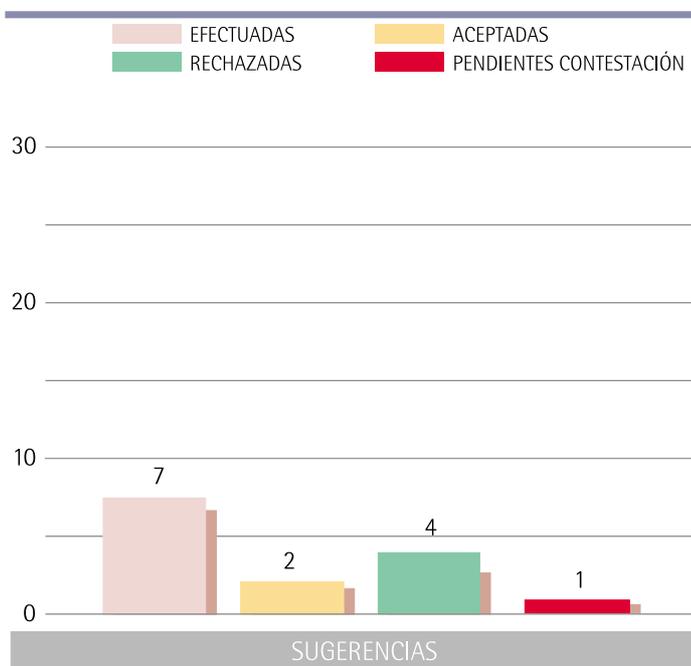
**CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES
DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA
(Recordatorio de Deberes Legales)**



**CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES
DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA**

SUGERENCIAS	
Efectuadas:	7
Aceptadas:	2
Rechazadas:	4
Pendientes contestación:	1

**CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES
DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA
(Sugerencias)**



06 LA RELACIÓN DIRECTA CON LOS CIUDADANOS

De nuevo, el denominado "Plan Local" aplicado por la Institución ha permitido desarrollar en no pocas ocasiones la relación directa con los ciudadanos, bien a través de sus representantes, principalmente en Ayuntamientos y Concejos, bien en encuentros personales y charlas.

Pero tal vez el ejercicio de esa comunicación directa alcanza su mayor sentido en la atención a los ciudadanos y ciudadanas que acuden a la Oficina de Atención Directa de la Institución en demanda de ayuda o para resolver consultas.

Durante el 2004, y en aplicación de las primeras decisiones emanadas del Plan de Calidad de la Defensora del Pueblo, la Oficina de Atención al Ciudadano ha sufrido modificaciones en cuanto a los sistemas de atención y responsabilidades personales entre quienes integran los equipos de atención. Fortalecida esta faceta del trabajo de la Defensora del Pueblo, sobre la que pueden conocerse en este Informe Anual 2004 diferentes tablas estadísticas a este respecto, el paso previsto, ya avanzado, es la construcción de un sistema de consulta personalizada con los ciudadanos que han solicitado en alguna ocasión nuestros servicios.

**OFICINA DE INFORMACIÓN
DISTRIBUCIÓN MENSUAL ATENCIONES AÑO 2004**

MES	ESCRITAS	PRESENCIALES	TELEFÓNICAS	INTERNET	TOTALES
Enero		9	6		15
Febrero		5	6		11
Marzo		10	23		33
Abril		12	16	2	30
Mayo		35	21	1	57
Junio		35	33	1	69
Julio		18	24		42
Agosto	1	19	23		43
Septiembre		28	30	2	60
Octubre		22	26		48
Noviembre		20	28	1	49
Diciembre	1	18	27		46
Total año 04	2	231	263	7	503

AÑO 2004: CONTROL DE LLAMADAS AL Nº 900 702 900

MES	LLAMADAS INTERPROVINCIALES	LLAMADAS INTRAPROVINCIALES	NÚMERO TOTAL DE LLAMADAS
	Número llamadas	Número llamadas	
Enero	41	27	68
Febrero	58	30	88
Marzo	65	46	111
Abril	70	26	96
Mayo	56	35	91
Junio	36	35	71
Julio	22	16	38
Agosto	48	21	69
Septiembre	72	44	116
Octubre	53	18	71
Noviembre	72	27	99
Diciembre	49	7	56
TOTAL	642	332	974

ENTREVISTAS PERSONALES CON LA DEFENSORA DEL PUEBLO

En paralelo, la Defensora del Pueblo ha mantenido un total de 72 entrevistas con personas que solicitaban conocer su opinión directa sobre los temas de su interés, vinculados a posibles quejas. Estos encuentros personales se han producido mayoritariamente (34) en la sede de la Institución en Pamplona y 15 en el Centro Cívico de La Rúa, en Tudela. Otras 23 entrevistas personales se desarrollaron con los asesores de la Defensora del Pueblo.

07 LA DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS CIUDADANOS

La aplicación del Plan Estratégico 2001/04 preveía un nuevo impulso de la Institución en materia de difusión de los derechos humanos entre la población navarra. Partiendo de la estructura adoptada para la actuación en esta materia –ejes temáticos centrales y/o colectivos a los que se destina dicha difusión– durante 2004 se prestó una dedicación de esfuerzos muy especial a los derechos de los menores en una doble línea de actuación: informes especiales y publicaciones monográficas, y actividades generales de difusión.

7.1. MANUAL DE DERECHOS CIUDADANOS

Durante el año 2003 se suscribió un convenio con el Defensor del Pueblo de Andalucía para la utilización del estudio realizado por esa Institución sobre normativa de ámbito estatal referida a cada uno de los derechos básicos de las personas. En paralelo, la Defensora del Pueblo suscribió un segundo convenio con la Universidad de Navarra para la creación de un Plan de Publicaciones conjunto, que arrancaba en su primer año de existencia con dicho Manual de Derechos Ciudadanos, en el que se incluía, junto a la normativa estatal actualizada, la referente a nuestra Comunidad foral y los mencionados derechos.

Casi un año de trabajo llevó, finalmente, a la presentación del primer ejemplar de ese Manual en la sede del Colegio de Abogados de Pamplona, con presencia del Consejero de Presidencia del Gobierno Foral, el Presidente del Tribunal Superior de Justicia de Navarra y el Decano del citado Colegio.

Este arranque de la colección finalizó en octubre de 2004 con la distribución del quinto volumen y el correspondiente contenedor.

Concebido como libro de consulta útil y accesible en cuanto al lenguaje, ha sido distribuido entre

las bibliotecas de Navarra, centros oficiales y centros sociales, así como a la red de asociaciones colaboradoras de la Defensora del Pueblo creada durante la elaboración de la Carta de Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra, en 2003/2004.

La citada colección incluye el análisis y uso práctico de los derechos, con la siguiente clasificación:

Volumen I:

- Derechos básicos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas
 - El procedimiento administrativo común
 - Los recursos frente a las actuaciones administrativas
 - El procedimiento de queja ante la Defensora del Pueblo de Navarra

Volumen II:

- El derecho a la protección de datos de carácter general
 - El derecho a la educación
 - El derecho a la cultura
 - Los derechos relacionados con la Administración de Justicia
 - El derecho a la igualdad desde la perspectiva de género
 - El derecho al medio ambiente

Volumen III:

- El derecho de los contribuyentes
- El derecho de los consumidores y usuarios
- Derecho a la protección de la familia
- Derechos reconocidos a las personas mayores
- Derechos reconocidos a la juventud

Volumen IV

- Derecho a la protección de la salud
- Derecho a la percepción de prestaciones económicas ante situaciones de necesidad
- Derecho a las prestaciones básicas de los servicios sociales (los Servicios Sociales de Base)
 - Derechos reconocidos a las personas discapacitadas

Volumen V

- Derechos reconocidos a las personas extranjeras en España

- Derechos reconocidos a las minorías étnicas
- Derechos reconocidos a los marginados sin hogar
- Derechos reconocidos en materia de drogodependencias y ludopatía
- El derecho a la vivienda

7.2. EXPOSICIÓN “LA LEY DE LOS NIÑOS”

Por primera vez, la Institución planteó una actividad destinada a difundir los derechos humanos, en este caso los de la infancia, con dos aspectos importantes. De un lado, la búsqueda de la colaboración de los Centros de Ayuda al Profesorado de Navarra como vía de comunicación con los centros escolares y de cara a la planificación de otras acciones previstas para el año 2005 en materia de educación sobre derechos humanos en Secundaria. De otro, la puesta en marcha de una exposición itinerante centrada en los derechos de los menores, que da título a la propia exposición, en colaboración con cinco diferentes administraciones locales de Navarra y la ONG “Save the Children”, que ya participase en la elaboración del “Protocolo para la protección de los menores en casos de abusos sexuales o maltrato”.

Planteada como una exposición participativa, se elaboraron materiales para los escolares en la fase previa a la visita de la exposición y una guía para conocerla.

La exposición “La Ley de los Niños” supuso un importante esfuerzo organizador del que hay que destacar la colaboración de los Ayuntamientos de las localidades donde se instaló, que cedieron desinteresadamente las salas con este fin: Pamplona, Tudela, Estella, Tafalla y Lekaroz (Señorío de Bértiz)

Entre 6 y 10 días pudo visitarse la exposición en cada una de las localidades y ver la colección de 33 fotografías aportadas por otros tantos profesionales de todo el mundo a través de la citada ONG, así como los textos de escritores y periodistas españoles que acompañaban las imágenes, todo ello para la difusión de cada artículo de la Declaración de Ginebra sobre los Derechos de los Niños.

LOCALIDAD	LUGAR	FECHAS
Pamplona	Sala Exp. Municipal	16/09
	Zapatería,40	03/10
Tudela	Palacio marqués de San Adrián	05/10
	Magallón, 8	13/10

Estella	Casa de Cultura	15/10
	Rua, 7	24/10
Lekaroz (Bértiz)	Parque Natural Señorío de Bertiz	26/10
	Palacio (Oieregi)	02/11
Tafalla	Centro Cívico	04/11
	San Sebastián Calatayud, 9	12/11

Con estos materiales se produjo un catálogo en CD que se distribuyó entre todos los centros públicos de Navarra y se incluyó en la página web “del menor” de la Defensora del Pueblo.

7.3. EDICIÓN DEL LIBRO “EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA”

“El Defensor del Pueblo de Navarra”, editado durante 2004, es una publicación de las conocidas como de “prestigio” en cuanto a las características editoriales (calidad materiales, formato...) y destinada a dar a conocer la Institución navarra en las ocasiones que se producen de encuentro de la Defensora del Pueblo con personas que, por su cargo o responsabilidad social, sea conveniente hacerle entrega de dicha publicación.

Sin embargo, en este caso es un “libro de prestigio” menos al uso pues su contenido, lejos de recoger un texto amable sobre la Institución –como suele ser habitual– se ha utilizado para publicar un trabajo elaborado por tres expertas en Derecho y profesoras de la Universidad de Navarra, que elaboraron un trabajo conjunto sobre la ley y realidad de la Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral, de cara a su presentación al premio “Aula de Derecho Parlamentario” que convoca el Parlamento de Navarra.

La publicación, además de sus características editoriales, constituye una pormenorizada investigación sobre el contenido de la Ley fundadora de la Institución desde diversos puntos de vista, e incluye las ilustraciones que con este motivo se encargaron al pintor navarro Pedro Salaberri.

La presentación de “El Defensor del Pueblo de Navarra” se llevó a cabo en la sede del Parlamento Foral, aspecto al que desde la Defensora del Pueblo se le ha concedido una importancia especial y agradecimiento.

7.4. INTERVENCIONES PÚBLICAS

Durante el año 2004, la Defensora del Pueblo fue requerida para participar en diversos actos o encuentros en materia de Derechos Humanos o bien en relación con las actuaciones más recientes de la Institución. Intervenciones sobre el Informe

Especial al Parlamento en torno a “La atención a la educación entre 0 y 3 años” (Universidad Pública de Navarra), sobre la labor garantista de la Institución (Andosilla y Falces), el papel de los Defensores del Pueblo en Europa (Forum de Barcelona. Mesa de Defensores Regionales de Europa), los derechos fundamentales en la Constitución y, a su respecto, el papel de los Defensores del Pueblo (Universidad Complutense. Cursos de Verano); y, finalmente, en la Universidad de Barcelona, donde la Defensora del Pueblo pronunció una conferencia sobre “El espacio social de los derechos y el impulso de los Defensores del Pueblo”

En este Informe Especial se recoge una parte del dicha intervención en Barcelona, en la que se plantean valoraciones sobre la responsabilidad de los Defensores en un marco ampliado de la defensa de los derechos y se plantean pasos para una mayor imbricación entre el papel de los Defensores y otras iniciativas cuyo objetivo, compartido por la Defensora del Pueblo de Navarra, es hacer más eficaz la defensa de los derechos ciudadanos en un escenario de menores protagonismos individuales, sin olvido de las responsabilidades institucionales o individuales que cada parte pueda tener en esa labor.

“El espacio social de los derechos y el impulso de los Defensores del Pueblo”

“Me es imposible hablar con nitidez – decía- de lo que un Defensor del Pueblo debe hacer, más que de lo que hace, sin enmarcar nuestro papel en el contexto social que nos rodea.

“Sin pretender suplantar a quienes más saben sobre la evolución de nuestra sociedad, me quedaré con un aspecto para mí clave: el recorrido de la sociedad en los últimos veinte años respecto de sus reivindicaciones, coincide con la aparición mayoritaria de las instituciones del Defensor del Pueblo a nivel estatal y en las nacionalidades y comunidades autónomas españolas.

“Creo que la historia reciente demuestra que se ha producido una transformación que no considero positiva de quienes protagonizaban los roles más reivindicativos (sindicatos, organizaciones sociales tradicionales...) para el conjunto de la sociedad mientras que, de otra parte, la imagen general que se vende de nuestra sociedad ha terminado por absorber la identidad individual de otras realidades, de otras necesidades que se reclamaban. Se ha producido una integración de la percepción individual en la imagen de conjunto. La imagen propuesta ha absorbido la imagen percibida. El valor del conjunto supera ahora la importancia del criterio individual. Y todo ello provoca,

ha provocado, una clara desmotivación y desmovilización de los denominados agentes sociales, que no son y no eran sino la punta de lanza, la pantalla que ponía en blanco y negro la realidad de muchos ciudadanos frente a la película de en color y cinemascope.

“Muchas de las quejas y consultas de los ciudadanos tienen que ver con eso que denominamos “bienestar social”, que es la base de tantos derechos conquistados como otros pendientes. Pero el manejo y contramanejo de este concepto en estos años, la conversión de ese “Bienestar Social” en objetivo exclusivamente político ha subsumido la realidad de la que partía y en la que anclaba su propio objetivo hasta hacerla desaparecer. La necesidad política de comunicar el éxito en el logro del objetivo, de convencer que el objetivo estaba logrado, era tal que ha anulado, desprestigiado el espacio destinado a la crítica y la acción a favor de ese bienestar social diré que siempre incompleto.

“Solo quienes han tenido la osadía de combinar la proximidad con los ciudadanos y sus responsabilidades de gestión se han visto impulsados a establecer sistemas de medición reales de sus propios objetivos. Objetivos reales porque son conocidos, no por ser técnicamente exactos, que es menos importante.

Ese mismo estado de bienestar propagado (la sociedad propagada) ha amortiguado el ruido del desequilibrio, de los hechos contra derecho, de las situaciones de injusticia real.

“La realidad no percibida –la realidad encubierta– es que durante años hemos estado caminando sobre un escenario rico y general de bienestar social y de equilibrio social, a partir del cual se ha permitido cualquier tropelía y se ha amortiguado la reacción. Se ha generado la pertenencia a un “país de ricos” capaces de justificar, “comprender” entre comillas el ajuste permanente. Consentir el retorno a la realidad vivida desde la realidad propagada no es costoso: porque es incómodo reconocer que somos menos ricos, menos “progresados”, menos desarrollados socialmente de que lo que defendemos o en nuestro nombre defienden.

“El hecho es que, desde el arranque de la expansión de algunos derechos fundamentales, a partir de 1982, las sucesivas crisis posteriores han ido amortizando silenciosamente niveles de bienestar. La antigua sociedad reivindicativa hace ya años que priorizó la estrategia de la “confrontación más política” frente a la pugna por el “mantenimiento de los avances más sociales”. Y la imperfección de la propia representatividad de los denomi-

nados agentes sociales les ha obligado a optar por escenarios más fáciles: la confrontación política en vez de escenarios de discusión sobre los derechos establecidos o pendientes de desarrollo en unos casos; la colaboración abierta para un retorno menos rápido desde el statu quo del bienestar. En ambos casos, el referente elegido es político, aunque la razón sea básicamente económica. Y, en cualquier caso, este marco general de desmovilización o desmotivación social es campo de aterrizaje de la insolidaridad, campo abonado de forma eficaz por cualquier ideología gobernante.

“Consecuencia de todo ello es que se tiene el convencimiento de que los Defensores del Pueblo somos la herramienta que detecta y arregla los problemas individuales.

“Los Defensores del Pueblo somos una parte activa del órgano más activo en la defensa de los derechos de las personas, que son los Parlamentos. La identidad ideológica con uno u otro grupo político, más allá de la historia vital de cada uno y de las vanalidades de algunos grupos políticos, es accidental, incluso diría circunstancial, tanto como la índole de muchas de las quejas que llegan a las instituciones.

“En muchos casos, se parte de la idea de que el Defensor del Pueblo es el corrector de los errores de la administración, algo así como los “mister Proper” de la gestión de otros. Y aunque el algodón se mancha, porque la realidad es diferente a la verdad propagada, por encima de cualquier cercanía o discrepancia ideológica con quien gestiona nuestros derechos como ciudadanos existe en cada país y región un recorrido social, económico y político que es el que motiva la índole de las quejas. Como motiva el hábito, la cultura de las quejas de los ciudadanos. Y la razón fundamental de las quejas es una razón social y temporalmente extensa. La responsabilidad de las quejas ciudadanas no nace generalmente con un gobierno determinado. Estalla, por decirlo gráficamente, en un momento determinado. Pero es la historia de esa queja la que agrava su propia razón de ser. Y esa historia sobrepasa, probablemente, una legislatura, un mandato y una ideología concreta.

“Aunque el resultado del ejercicio de los Defensores es lo que desconcierta a las administraciones públicas, a cada gobierno debemos y deben tener claro que la raíz de las quejas fundamentales se extiende horizontalmente por la historia. Sale a la luz o muere según la fortaleza personal de quien reclama, pero su raíz no es individual.

“Es práctica habitual, cuando se habla de los Defensores del Pueblo, hablar de “producción”, en

el sentido de producir quejas, convertir en expedientes de queja las reclamaciones individuales de los ciudadanos. Más aún, este es el sensible nivel con que se mide la subida o caída de la actividad de nuestras instituciones.

“Por eso los Defensores del Pueblo corremos el riesgo de actuar fundamentalmente sobre el caso denunciado, esa voz que se alza sobre la propaganda, pero si no bajamos la mirada y nuestro afán hasta más abajo, hasta ese espacio donde la voz no alcanza pero apreciaremos además de casos individuales situaciones colectivas faltas de voz.

“Hablar de espacio cívico es partir de la base de que

- Es para los ciudadanos. Se articula pensando en ellos.
- Y, como no podía ser menos, con los propios ciudadanos.

Sólo falta analizar el objetivo, la causa.

Para los Defensores del Pueblo, los casos son causas. Motivos por los que tratar sobre derechos ciudadanos con las Administraciones de forma unipersonal, a través de la capacidad técnica o de la colaboración con quien tiene la responsabilidad de revisar esa aplicación de derechos, sabiendo que, en todos los casos, los Defensores del Pueblo hablan en nombre del Parlamento, del que en cierta forma somos una franquicia de responsabilidad y representatividad para la defensa de los ciudadanos.

“Partiendo de la idea de que ese “espacio cívico” es la conformación de intereses hacia un fin común, con el objetivo del beneficio ciudadano y su participación, la idea de generar un “espacio cívico de protección del derecho” permanente es, ante todo, un “método de trabajo”, en el que se debe tener presente:

- La representatividad concedida por el Parlamento, sólo cuestionada a veces por quien, además de estar en el Parlamento, gestiona el poder real, el de gobernar
- Una actuación de oficio, porque sobrepasa el alcance de una queja individual
- La capacidad técnica que se nos supone
- La honorabilidad que la sociedad nos atribuye y con la que nos relacionamos con la Administración en tanto que es uno de nuestros mejores recursos cuando lo poseemos
- El interés de recomponer el espacio de la justicia con participación del ciudadano

- La capacidad de iniciativa, que parte de la concepción generalista que las leyes de los Defensores del Pueblo nos atribuyen

- Y, sobre todo, con la participación directa de los ciudadanos

“¿Qué derechos pueden introducirse en el “espacio cívico de defensa del derecho”, en qué momento y a iniciativa de quién?”

“Qué derechos: Cada espacio de derecho claramente vulnerado, cada espacio de derecho insuficientemente atendido desde la responsabilidad pública; cada espacio de nuevo derecho emergente. Y ahí se incluyen los derechos, en sus diferentes versiones o razones, de mujeres, inmigrantes, menores -en la doble vertiente de víctimas o acusados-, personas mayores -de forma multifrontal, porque la realidad crea cada día un modelo nuevo de vulneración de los derechos de los mayores, bajo la apariencia de evolución social o económica-, personas con discapacidad -intrínsecamente inmersas en la ausencia de la perseguible igualdad, etc....

“Sobre el momento, a la Institución del Defensor del Pueblo llegan todos los días la actualidad viva y, además, la actualidad impresa es rica. Aquella misma facultad de la propaganda para encubrir las carencias de lo que se difunde, anuncia cuáles son las barrilla del paraguas que cubre las carencias. La acción de propagar entraña su propia reacción: la crítica. Eso sí es política. Pero ese titular lo fabrican otros, no el Defensor del Pueblo. Hasta él llegan como titulares por boca de terceros, por crítica con remite de queja o como cuestión colectiva.

“A iniciativa de quién: En ese tablero que es un “espacio cívico ciudadano”, el Defensor del Pueblo tiene una responsabilidad clara que puede asumir si así lo decide, porque se puede situar sobre la raíz del problema, no sobre la circunstancia. La capacidad técnica -nuevamente- y las funciones asignadas por el Parlamento se lo permiten. Casi le obligan. El Defensor prevé antes que nadie de dónde y por dónde puede arrancar la iniciativa. Sólo precisa ver, analizar antes, una vez conocido el objetivo, el derecho vulnerado del que se trate, quiénes son los afectados y cuáles los posibles agentes activos de la acción.

“Muchas partes de este modelo de actuación ya se cubren desde nuestras Instituciones a través de los informes especiales. Mi deseo es estructurar ese método de trabajo con el doble objetivo de la eficacia y la mayor conexión con los problemas reales de la sociedad, por encima de lo que se proclama, al pie de lo que se demanda”

08 LA COLABORACIÓN INSTITUCIONAL

8.1. EN LA ASAMBLEA DE LA FIO

La designación en junio de 2004 de la Defensora del Pueblo de Navarra como miembro de la Comisión Ejecutiva de la Federación Iberoamericana de Ombudsman, en representación de los defensores territoriales españoles, constituyó un hecho de especial importancia para la Institución, cuando el conjunto de los Defensores del Pueblo están impulsando de forma decidida la extensión de esta figura a los países iberoamericanos con todas las garantías necesarias para el ejercicio de su labor, y de igual forma entre los países del este europeo.

Las XIX Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo celebradas en Santiago de Compostela en junio del pasado año fue el momento de dicha designación, en sustitución de El Justicia de Aragón, que había venido ejerciendo esa representación durante los dos años anteriores.

Estas XIX Jornadas centraron su atención en la atención a las necesidades de las personas mayores, tal como queda recogido en el tercer capítulo de este Informe Especial.

Otras reuniones que contaron con la asistencia de la Defensora del Pueblo de Navarra fueron la Asamblea de la EOI (Instituto Europeo del Ombudsman), celebrada en Budapest, y los encuentros de Defensores Autonómicos que tienen una periodicidad semestral (Santiago de Compostela y León en 2004).

De otra parte, desde la Institución se impulsó la participación de los Defensores del Pueblo como miembros del jurado que otorga cada dos años el Premio Ciudadanía, concedido por el Observatorio para la Calidad de las Administraciones Públicas. Este Jurado, tras la participación en convocatorias anteriores de este Premio del Sindic de Greuges de Catalunya, quedó integrado totalmente por Defensores del Pueblo territoriales en su edición de 2004, y así continuará en las próximas ediciones por acuerdo entre Defensores y Observatorio para la Calidad.

8.2. PREMIO CIUDADANÍA: LA CALIDAD COMO OBJETIVO

Esta participación en dicho Premio Ciudadanía tenía una estrecha vinculación con la propuesta de esta Institución en el sentido de que las organizaciones de los Defensores del Pueblo avanzasen en la introducción de elementos de referencia sobre calidad en su gestión como instituciones garantes de los derechos ciudadanos, impulsando

así el trabajo que algunos Defensores ya habían iniciado en años anteriores.

8.3. XIX JORNADAS DE COORDINACIÓN: TALLER SOBRE CALIDAD

En correspondencia con la aplicación del Plan de Calidad de la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra, en las anteriormente citadas XIX Jornadas de Coordinación, uno de los dos talleres de trabajo se dedicaron a este aspecto y fue la Institución navarra la responsable de presentar la ponencia marco de dicho Taller.

Por su importancia como conclusiones generales sobre la calidad en las administraciones públicas y, de forma especial, respecto , de las instituciones garantistas, se reproducen las conclusiones de dicho Taller, que se celebró en Pamplona los días 26 de abril y 10 de mayo de 2004.

CONCLUSIONES DEL TALLER SOBRE "LA CALIDAD EN LA GESTIÓN DE LOS DEFENSORES DEL PUEBLO"

ANTECEDENTES

El proceso de reforma y modernización del sector público en el que nos hallamos inmersos, es ya una realidad irreversible cuyo eje se sitúa en la necesidad de garantizar en todo momento el derecho que tiene la ciudadanía a recibir servicios públicos de calidad de una Administración Pública eficaz y eficiente.

Este derecho, de forma implícita, queda recogido en el art. 103 de la Constitución, donde no sólo se consagra el principio de legalidad de la actuación administrativa, sino también su carácter instrumental al servicio de los intereses generales. De forma más explícita se contempla en el art. 41 de la proclamada Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, al incluir con este carácter el derecho de la ciudadanía a una buena administración.

Desde que el Ministerio para las Administraciones Públicas elaborase en el año 1989 un documento titulado Reflexiones para la Modernización de la Administración del Estado, con el fin de garantizar la prestación de unos servicios públicos de calidad a la sociedad, nadie duda ya de la conveniencia de abordar este objetivo general de la calidad en la organización de las administraciones públicas, tanto por su dimensión, como por su vinculación directa con la ciudadanía.

La promulgación, tres años después (1992) de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo

Común, supuso, desde el lado de los ciudadanos y ciudadanas, un primer y serio intento de reforzamiento de su posición en la relación con dichas Administraciones, reconociéndoles un catálogo de derechos, simplificando los procedimientos e instaurando el uso de las nuevas tecnologías de la información. La publicación en el año 1996 de una exhaustiva Relación de Procedimientos Administrativos de la Administración General del Estado y la nueva reforma, en el año 1999, de la mencionada Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, fueron pasos consecutivos de ese mismo proceso.

En esta sucinta reseña normativa es preciso destacar también la Ley 6/1997 de 14 de Abril de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado (LOFAGE) en cuya exposición de motivos reconoce a los ciudadanos su derecho a recibir "servicios públicos de calidad" y que en su art. 4, aunque sin citarlo expresamente, introduce la idea de las cartas de servicios.

Este concepto fue explicitado en el capital Real Decreto 1259/1999 de 16 de julio por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado.

Este Real Decreto incorpora también el sistema de evaluación de calidad de los servicios públicos de la Administración General del Estado.

Con distintas denominaciones, las Administraciones Públicas han venido haciendo suyas, en mayor o menor grado, la idea base que sostiene los objetivos de modernización, mejora..., calidad en definitiva, perseguidos por las leyes y normas antes citadas y cada día más exigidas por la ciudadanía como traducción de un mejor servicio y una mejor atención de sus necesidades.

En el ámbito de la gestión de organizaciones públicas, hablar de calidad es hablar de un compromiso de servicio a la sociedad, porque es este servicio el que justifica la propia existencia de la Administración Pública y, por ello, lo que ha de inspirar todas sus actuaciones.

Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a conocer cuáles son los servicios que se les presta, o debe prestar, desde el sector público, al igual que tienen derecho a recibirlos con la mayor calidad. Esta idea, esencial para todo el proceso de modernización y transformación de la gestión pública, ha adquirido rango legal en la reforma del año 1999 de la Ley del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común que, en su artículo 3º declara, entre otros, como principios de funciona-

miento de la Administración, los de eficacia y eficiencia, el control de la gestión y de los resultados, la responsabilidad, la racionalización y agilización de los procedimientos administrativos y de gestión, así como prestar un servicio efectivo a la sociedad.

Las Instituciones de Defensores del Pueblo, con carácter estatal o autonómico, forman parte del entramado de instituciones públicas con el que los ciudadanos se relacionan y al que le exigen idénticos criterios de actuación en cuanto a eficacia, eficiencia de sus organizaciones y adecuación tecnológica para impulsarlas.

Por ello, los Defensores y Defensoras del Pueblo, como instituciones públicas y garantistas de los derechos de la ciudadanía, no podemos permanecer ajenos a la incorporación en nuestras organizaciones de la cultura y técnicas del funcionamiento de calidad inherentes a la gestión de los intereses generales que tienen asignados, con arreglo a los principios de legalidad, eficacia, eficiencia, transparencia y participación ciudadana.

El Defensor del Pueblo Europeo fue la primera institución de este tipo en comprometerse formalmente con la ciudadanía en un funcionamiento de calidad, profundizando en el reconocimiento de los correspondientes derechos y deberes, a través de su propuesta al Parlamento Europeo, en el año 2001, del Código Europeo de Buena Conducta Administrativa.

Con el antecedente del camino emprendido por alguna de nuestras Instituciones, la Conferencia de Defensores del Pueblo Autonómicos, en el año 2003, realizó de forma conjunta una valoración positiva de dicha iniciativa del Defensor del Pueblo Europeo de avanzar en el modelo de gestión de calidad que demanda la sociedad al sector público, y acordó adherirse a esa propuesta a través de la aprobación, por cada Institución, del instrumento más oportuno para ello.

OBJETIVOS BÁSICOS

Algunas Instituciones de los Defensores y Defensoras del Pueblo ya han iniciado, desde su criterio particular, actuaciones para avanzar en la implantación de ese modelo de gestión de calidad, bien adaptando el Código Europeo de Buena Conducta Administrativa a sus instituciones, bien desarrollando sus propias Cartas de Servicios.

En cualquier caso, con la aplicación de estas iniciativas se persigue alcanzar los siguientes objetivos:

- Comprometerse formalmente con la ciudadanía en la prestación de unos servicios de calidad.

- Garantizar la participación de los ciudadanos en el proceso de mejora permanente de estos servicios.

- Potenciar los niveles de calidad en la gestión ya alcanzados y posibilitar su mejora progresiva.

- Fomentar la implantación en las Administraciones Públicas de este tipo de iniciativas, como instrumentos de garantía de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas en sus relaciones con dichas Administraciones.

- Comprometer a nuestras organizaciones internas para ir avanzando conjuntamente en el desarrollo de este modelo.

- Contribuir a reforzar el derecho de la ciudadanía a recibir una gestión de calidad en los servicios que les prestan las Instituciones de los Defensores del Pueblo.

EFFECTOS QUE SE PRETENDEN

Los programas de actuación para una gestión de calidad, como moderna filosofía de gestión de las organizaciones, se suelen diseñar con directrices muy sencillas pero que, en la práctica, han demostrado tener una extraordinaria eficacia para variar positivamente el rumbo de las mismas y mejorar sus resultados.

Con la aplicación de estas técnicas en el ámbito de las Instituciones de los Defensores y Defensoras del Pueblo, se persiguen los siguientes efectos:

Respecto de la ciudadanía:

Determinar qué instrumentos resultan más adecuados para conocer las expectativas de la sociedad sobre el funcionamiento de estas Instituciones, así como para posibilitar su participación activa en este proceso.

Cumplir y mejorar estas expectativas en cuanto a los servicios que deba recibir de nuestras Instituciones, mediante una adecuada gestión de personal, recursos y procesos.

Respecto de la organización administrativa de los Defensores del Pueblo:

Desarrollo del liderazgo de los Defensores y Defensoras del Pueblo, como impulsores de la cultura de calidad en la gestión de nuestras Instituciones.

Establecer una especial cooperación en esta materia con otras Instituciones afines en el ámbito de los cauces de coordinación y colaboración existentes.

Diseñar los procesos que sean necesarios para alcanzar los objetivos propuestos, definiendo

procedimientos normalizados que posibiliten la unificación de los criterios de gestión, su medición y mejora.

Respecto de los equipos profesionales de las Instituciones de los Defensores del Pueblo:

Involucrar y comprometer a todo el personal en la política y estrategia a seguir para alcanzar esos resultados.

Promover un marco estable y permanente de colaboración basado en una estrecha relación entre todos y un compromiso permanente de participación.

Mejorar la formación continuada del personal y la actualización de sus conocimientos.

Introducir los mecanismos adecuados para propiciar la creatividad e innovación en los procesos, así como el reconocimiento de quienes los promuevan.

Respecto de la adecuación de los medios y la adaptación para una mejor atención a la ciudadanía:

Incorporar las herramientas y avances tecnológicos que faciliten un mejor cumplimiento de las tareas internas, así como la relación con la ciudadanía.

Garantizar una correcta utilización de los recursos materiales estableciendo los sistemas de información y seguimiento del gasto público que resulten más adecuados.

Implantar un dispositivo eficaz para la prevención de riesgos laborales.

Establecer criterios de carácter medioambiental en el desarrollo y funcionamiento de nuestras instituciones.

Implementar los mecanismos que resulten necesarios en este proceso para evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos y estrategias propuestos

CONCLUSIONES

En base a las consideraciones anteriores, las Instituciones de los Defensores y Defensoras del Pueblo, en relación con la aplicación al funcionamiento de las mismas de técnicas de gestión de calidad, asumen las siguientes conclusiones:

La introducción del factor "calidad" en nuestras organizaciones es una decisión de calado estratégico, a pesar de que, indirectamente, muchos de los factores que dimanan o persiguen la calidad ya están asumidos e incluso aplicados, por lo que no sería necesario introducir grandes elementos nue-

vos. Constituye una decisión estratégica porque plantea la conveniencia de desarrollar una visión diferente de nuestra actividad, con consecuencias internas y externas. Implica una variación del prisma utilizado para observar e impulsar la vida de la Institución y encontrar nuevos nudos de interconexión, de responsabilidades personales y, en definitiva, de nuevos compromisos que deben asumir los Defensores y Defensoras del Pueblo.

De otra parte, es preciso recordar la característica principal de nuestras Instituciones: la "misión" de atender las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas desde la persuasión y la independencia. Es decir, aplicar criterios de calidad para la atención a la ciudadanía y el afianzamiento público de la Institución, los dos pilares básicos sobre los que debe asentarse un posible Plan de Calidad para una Institución del Defensor del Pueblo.

Es necesario que las Instituciones de los Defensores y Defensoras del Pueblo asuman compromisos más allá de la propia actividad administrativa habitual o de la pericia profesional de los equipos o de la agilidad que la Administración, como proveedor obligado de información, nos ofrece en función de sus ritmos internos o sensibilidad concreta. La "misión" de estas Instituciones implica una razón y estilo de ser diferentes a los de otros organismos públicos; su actuación se enmarca en un horizonte mucho más importante: la calidad del funcionamiento de nuestras Instituciones incide no sólo en la atención satisfactoria del ciudadano, sino también en la efectiva vigencia, vigilancia y aplicación de sus derechos.

Por eso, la utilización de un método específico, de entre los diversos existentes, para la consecución de los objetivos en materia de calidad y para conducir las organizaciones hacia esa meta, es base fundamental en los procesos de gestión de calidad que las Instituciones de los Defensores del Pueblo asumimos como método de trabajo.

Con este fin, los Defensores y Defensoras del Pueblo nos declaramos firmes convencidos de las ventajas de un sistema de gestión de calidad en nuestras organizaciones como instrumento adecuado para una mejor protección y promoción de los derechos cívicos; y, en este sentido, estamos dispuestos a liderar los avances y modificaciones que sean precisos para el logro de tales objetivos.

8.4. CONVENIO CON ENTES LOCALES DE NAVARRA

La firma de convenios con Ayuntamientos de nuestra Comunidad foral iniciada en 2003 continuó durante el ejercicio 2004, con la incorporación

de nuevos Municipios a un convenio destinado a facilitar el acceso de los ciudadanos a la Institución de la Defensora del Pueblo y hacer llegar a las Administraciones presentes en Navarra sus quejas o reclamaciones de derechos.

A los 51 convenios suscritos en 2003 se añadieron el pasado año otros veinte en total. Al finalizar 2004, los Municipios y Mancomunidades que han suscrito dicho convenio son los siguientes:

2003

Municipios

Ablitas
Aibar
Alsasua/Altsasu
Ansoáin
Arguedas
Arróniz
Artajona
Azagra
Barañáin
Bera/Vera De Bidasoa
Berriozar
Buñuel
Burgui/Burgi
Burlada/Burlata
Cadreita
Castejón
Cintruénigo
Corella
Cortes
Bastán (Elizondo)
Estella/Lizarra
Falces
Garde
Huarte
Irurtzun
Isaba/Izaba
Lecumberri/Lekunberri
Leiza/Leitza
Lesaca/Lesaka
Lodosa
Los Arcos
Marcilla
Mendavia

Monteagudo
Ochagavía
Olite
Puente La Reina/Gares
Roncal
Sada
Sangüesa/Zangoza
Santesteban/Doneztebe
Tafalla
Tudela
Urzainqui/Urzainki
Uztarroz/Uztarroze
Viana
Vidangoz/Bidankoze
Villava/Atarrabia
Yesa
Zizur Mayor/Zizur Nagusia

Otras entidades

Junta del Valle del Roncal

2004

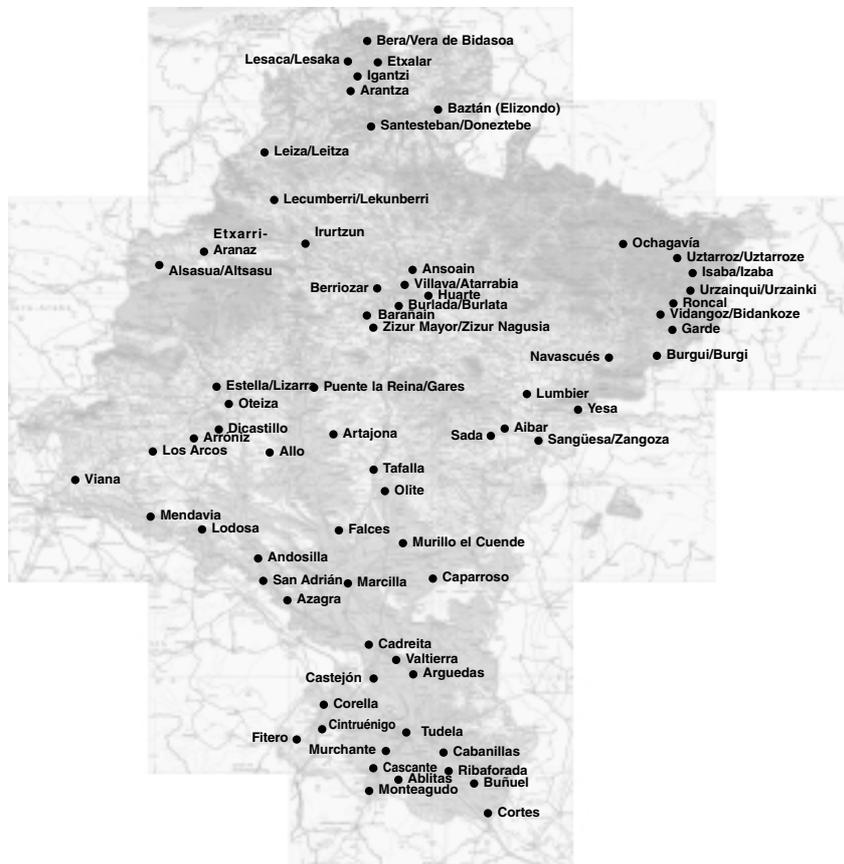
Municipios

Allo
Andosilla
Arantza
Cabanillas
Caparroso
Cascante
Dicastillo
Etxalar
Etxarri-Aranaz
Fitero
Igantzi
Lumbier
Murchante
Murillo el Cuende
Navascues
Oteiza
Ribaforada
San Adrián
Valtierra

Otras entidades

Mancomunidad de Montejurra

CONVENIOS FIRMADOS HASTA FINALES DE 2004



09 LA PRESENCIA EN EL PARLAMENTO DE NAVARRA

En cuatro ocasiones compareció la Defensora del Pueblo ante la Comisión de Régimen Foral del Parlamento de Navarra, Comisión entre cuyas funciones está la de la relación con esta Institución.

Dichas comparecencias tuvieron lugar con motivo de tres informes especiales al Parlamento y una cuarta para la presentación (28/5/03) del Informe Anual correspondiente al año 2003.

La primera comparecencia se produjo el 16 de marzo para dar a conocer a la Comisión el Informe sobre el Museo Oteiza; posteriormente, el 28 de mayo la Defensora del Pueblo presentó el Informe Anual 2003; un mes más tarde la “carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra” y, finalmente, el 6 de octubre el informe sobre la educación entre 0 y 3 años, ya recogido en un capítulo anterior de este Informe Anual.

9.1 PRESENTACIÓN DEL INFORME ESPECIAL SOBRE “LA CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO EN EL MUSEO Y CASA MUSEO JORGE OTEIZA”

Aunque esta comparecencia tuvo lugar en el año 2004, el citado informe especial se elaboró durante el anterior año 2003 y así queda recogido en sus grandes líneas en el Informe Anual correspondiente.

Por las características de este trabajo de la Institución –recogido en el Informe Anual 2003 como ejemplo de obstaculización de una Administración pública al trabajo de la Defensora del Pueblo– y la particularidad destacada de ser uno de los dos informes encargados por el Parlamento a esta Institución desde su creación, hace ahora cuatro años, se incluyen las conclusiones de dicho informe sobre el patrimonio de Navarra en el Museo Jorge Oteiza, aun recordando el debate parlamentario motivado por la presentación del informe y la investigación posterior realizada por la Cámara de Comptos de Navarra, órgano dependiente, como la Defensora del Pueblo, de ese mismo Parlamento.

CONCLUSIONES DEL INFORME ESPECIAL SOBRE “LA CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO ARTÍSTICO DEL MUSEO Y CASA MUSEO DE D. JORGE OTEIZA EN LA LOCALIDAD DE ALZUZA (NAVARRA)”

• “No ha sido posible conocer –ni en el momento ni en la forma adecuados– los datos de que ha dispuesto la Administración foral en todo momento antes, durante y después del 31 de

marzo de 2003, fecha en que se produce la visita de la Defensora del Pueblo al Museo de Alzuza.

• Esa imposibilidad de acceso a dichos datos ha estado provocado por una evidente falta de colaboración de la Institución “Príncipe de Viana”, en quien delegó el presidente de la Fundación “Museo Jorge Oteiza”, D. Juan Huarte.

• Pese a habernos dirigido primeramente a dicha Fundación, a través de su director, Sr. Rosales, tampoco este mostró en ningún momento ninguna actitud de colaboración para, al menos, conversar en los primeros momentos sobre el contenido del informe a elaborar.

• La presencia y compleja implicación de los representantes del Gobierno foral en el seno del Patronato de la Fundación –entidad de carácter privado– no ha permitido un más ágil y eficaz desarrollo de la investigación.

• Por el contrario, se ha producido una confusa delegación de responsabilidades entre los intereses privados y los públicos ante una petición de información estrictamente técnica.

• Los datos recogidos en este informe, a excepción hecha del Informe Técnico reclamado y, finalmente, remitido por “Príncipe de Viana,” que han delegado siempre su responsabilidad abiertamente o de facto en los representantes de la Administración en dicha Fundación.

• La resolución de los daños o desperfectos sufridos por las obras por acumulación de humedad o inundación –según las diferentes versiones disponibles–, así como las deficiencias en materia de acondicionamiento y seguridad, no permitían ya más que contrastar algunos datos objetivos –recogidos con anterioridad– y opiniones contrapuestas según la fuente de información, sin posibilidad de obtener mayores conclusiones que las de las dificultades puestas de manifiesto para la elaboración de este informe.

• Una vez resueltas las deficiencias -sobre las cuales existen evidencias de su existencia, aunque no se conozca la dimensión de las mismas- no existiría correspondencia lógica entre los datos conocidos y el desarrollo de una investigación posterior que, aun siendo desarrollada por personas altamente especializadas en conservación e instalación museística, vendría a añadir un nuevo deterioro a la imagen del propio Museo y, sobre todo, a la obra y memoria de Jorge Oteiza.

• Esta es una opinión compartida por los expertos consultados por esta Institución, con quienes existe coincidencia en opinar que pasó el momento de la investigación posible, cualquiera

que hubiera sido su resultado y gravedad de lo conocido a través de ella, y que, por encima de cualquier nuevo dato que abunde en esas deficiencias, subyace ante todo un conflicto interno en el ámbito de una entidad privada que, a excepción de que resultasen dañados los intereses ciudadanos en ella depositados, sólo cabe desear que sea resuelto desde el interés privado y desde la responsabilidad personal y política asumida por los representantes de la Administración foral.

Pamplona, 14 de diciembre de 2003.”

10 CRITERIOS DE CALIDAD EN LA GESTIÓN INTERNA

Como quedaba recogido en el Informe Anual sobre 2003, en diciembre de ese año se dieron los primeros pasos para implantar en la Institución de la Defensora del Pueblo un Plan de Calidad específico, labor que se inició con el curso de formación que se impartió a todo el personal y la valoración interna y externa sobre la situación de la institución en cuanto a los diversos objetivos que dicho Plan de Calidad plantea como necesarios.

En 2004 se constituyó el Comité de Calidad y dos grupos de trabajo y se marcaron las actividades sobre los que dichos Grupos analizarían situaciones y elaborarían propuestas.

Así, se analizó y resolvió de forma documentada sobre las siguientes actividades de la Institución, siguiendo el proceso marcado por el Plan de Calidad:

- Determinación de los objetivos de la Institución: Servirán para determinar los compromisos posteriores en la Carta de Servicios
- Creación de un inventario de servicios: Determinante para aplicar la Gestión por Procesos
- Creación de la relación de puestos de trabajo
- Establecimiento de la “Visión” de la Institución. Recogida en el nuevo Plan Estratégico finalizado en noviembre de 2004 y dado a conocer en enero 2005
- Aprobación de un sistema de Quejas y Sugerencias, ya en aplicación
- Elaboración de los Planes de Comunicación interna y externa, en aplicación

De forma específica, la determinación de los procesos en la tramitación de quejas desde el comienzo de 2003 permitió iniciar la aplicación de criterios de calidad de forma inmediata, con resultados positivos como puede comprobarse en el cuadro siguiente:

Indicadores Básicos de calidad relativos a la gestión y la tramitación de las Quejas

TIEMPOS MEDIOS (días)

Período	Emisión de acuse de recibo	Admisión a trámite	Finalización de la queja
2004	7,7	21,6	112,5
Enero 05	6,1	9,7	90
Febrero 05	4,3	13,8	70,4

11 VALORACIÓN SOBRE LA APLICACIÓN DEL PLAN TRIENAL 2001/04

Durante el 2004, como último año del Plan Trienal 2001/04, se aplicaron las previsiones incluidas en éste y, antes de su finalización, se pudo realizar una valoración sobre las actuaciones desarrolladas y grado de cumplimiento sobre lo previsto.

Aunque la presentación de estas conclusiones y el nuevo Plan Estratégico 2005/07 se realizó en enero de 2005, ambos habían quedado cerrados ya antes de finalizar el año 2004.

11.1. VALORACIÓN SOBRE EL PLAN TRIENAL 2001/2004

1. INTRODUCCIÓN

La andadura de la Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad foral de Navarra se inició con la previsión de que a ésta llegarían, sobre todo, las quejas de colectivos especialmente activos contra el funcionamiento de las administraciones o las decisiones políticas que las activan, y escasas quejas individuales dada la supuesta cercanía que mantenían con la población los responsables de esas administraciones con mayor presencia pública y política. El espacio que ambas previsiones aventuraban era tan limitado que el resultado de la “misión” de un Defensor del Pueblo en Navarra debería sustentarse –limitarse– en un escaso número de quejas de carácter local y responsabilidad municipal, y diversas quejas colectivas que no fueron encauzadas por otras vías o no encontraron la respuesta que se buscaba.

Pese a la importancia que se concedió en su momento a la propia Ley que creaba la figura del Defensor del Pueblo en Navarra, el “espacio imaginado” para la actuación del Defensor del Pueblo se sustentaba una organización de trazo corto y recursos mínimos. El planteamiento inicial no marcaba dimensión inicial, sino una configuración final de dichas características.

El Plan Trienal 2001/2004, planteado a sólo seis meses del arranque de la Institución, constituyó la concreción de las ideas recogidas en el discurso de investidura de la recién nombrada titular

de esta Institución y, pero sobre todo, pretendía advertir de que esa realidad supuesta no era tal y que, a sólo seis meses de existencia, las previsiones y la tendencia de las quejas no se correspondían con aquella previsión en cuanto a “espacio” y “dimensión” de la Institución.

Es conocido el grado de satisfacción que, en líneas generales, la ciudadanía muestra con el funcionamiento de las Administraciones Públicas presentes en Navarra. Los datos recogidos tanto en las investigaciones sociológicas realizadas por el propio Parlamento de Navarra como por la Defensora del Pueblo para la elaboración de la “Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra” afianzarían esta idea generalmente extendida, que se asienta sobre los postulados oficiales y generales de bienestar –datos básicos de crecimiento económico, renta per cápita...– entre grupos de población mayoritarios que han accedido a niveles notables de ese bienestar.

El análisis más pormenorizado de los datos aportados a la Defensora del Pueblo durante la elaboración de la citada “Carta...” y de los conocidos a través de otros estudios de ámbito estatal que incluyen una “lectura” particular para Navarra no contradicen esas grandes valoraciones, pero hacen aflorar la existencia de dos realidades: De una parte, la diferente percepción que expresan los diversos grupos sociales, consideración ésta de especial importancia por la incidencia real (cualitativa y cuantitativa) que cada uno de ellos tiene a la hora de conformar la opinión pública más general. De otra parte, la existencia de una realidad dispar entre la valoración más generalizada que se encuesta y la denuncia individual –a veces colectiva– sobre aspectos concretos, incluidos en el totum considerado bienestar y de importancia clara en cuanto a la realidad de ese bienestar por el ámbito a que se refieren: el más cercano a las necesidades consideradas soportes reales del bienestar social.

Si bien esa doble realidad no entraña una contradicción en sí misma –ambas coexisten–, desde el punto de vista de la defensa de los derechos ciudadanos es imprescindible tener presente esa dualidad, porque es la que enmarca una satisfacción general más matizada, una acumulación de quejas individuales no previstas menos motivadas por la actuación municipal, y la existencia, finalmente, de espacios de responsabilidad pública no bien cubiertos ni atendidos respecto a colectivos sociales diversos y no minoritarios, principalmente en áreas vinculadas a la sanidad, el bienestar social menos genérico y la educación y cultura de los ciudadanos de Navarra.

Si en el Plan Trienal 2001/04 hablábamos de “La experiencia vivida” como un apartado de corto recorrido pero significativo en cuanto a lo que nos había aportado, la experiencia posterior ya de tres años nos acerca con nitidez a lo que es habitual en otras instituciones y que se recogía como “La experiencia conocida.” Si esta última incidió en la elaboración de un Plan Estratégico de líneas bien definidas en cuanto a organización necesaria, sensibilización social y proximidad funcional con la ciudadanía, estos tres años confirman lo acertado de aquella iniciativa estratégica.

La consecuencia más inmediata de ese contraste –planificado y resuelto con la mayor dedicación y eficacia posibles, pero con un esquema funcional y de recursos incorrecto– es la necesidad de elaborar, ahora sí, con conocimiento real, un nuevo plan de trabajo y revisar la configuración de la Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad foral de Navarra.

La dinámica desarrollada por la propia Institución en el afán de desarrollar sus propios planteamientos estratégicos, funcionales e institucionales puede haber generado en estos tres años una imagen de “hiperactividad”, siempre en la búsqueda del mayor conocimiento de la Institución, su uso y la defensa de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas. Pero, realmente, ese nivel de iniciativa ha estado impulsado en todo momento por los propios ciudadanos y ciudadanas a través de sus quejas –individuales y colectivas–, la investigación en el fondo de las razones que motivan esas quejas por la gravedad de las mismas o la frecuencia en que se han presentado, y el ¿descubrimiento? de una realidad que no es siempre y para todos la realidad presupuesta.

2. LÍNEAS BÁSICAS DEL PLAN 2001/04

El Plan Estratégico 2001/04 se fundamentaba en las líneas de actuación marcada por la Ley creadora de la Institución y a ellas se sumaron los principios que, como en este tipo de instituciones suele ocurrir, aportaba su titular, como características más definitorias de quien asumía el arranque de una organización. Organización o Institución, la del Defensor del Pueblo suele asentarse en la gran mayoría de los casos en la “idea” que de esa labor tiene quien es su titular, su máximo responsable.

Por ello, podría decirse que el desarrollo del Plan 2001/04 ha presentado escasas sorpresas sobre lo previsto, porque, aunque el marco de la Ley permite un desarrollo abierto de la Institución en cuanto a organización, medios y funcionamiento interno, establece con determinación sus objetivos y funciones. Y

porque ya el discurso de investidura de su titular apuntaba las líneas generales de la Institución y ha marcado con nitidez el transcurso del Plan Trienal.

Cabría destacar de lo previsto por ese Plan ya finalizado la importancia dada a aquellas causas de quejas de los ciudadanos de Navarra, pese a que tengan su origen en niveles competenciales superiores a los de nuestra Comunidad. Como alto comisionado del Parlamento para la defensa de los Derechos, parecía que esa era una de las funciones importantes a desarrollar, a fin de propiciar las iniciativas parlamentarias o gubernamentales que correspondiesen para adecuar esas normas causantes de ese tipo de quejas.

Como ejemplo, sirvan las consideraciones incluidas en el primer informe especial elaborado por la Institución en torno a "La inmigración en la Ribera de Navarra", que pretendían actuar en esa línea de orientación más ajustada a la defensa de los derechos ciudadanos frente a dos realidades que, a nuestro entender, el Parlamento Foral debería abordar: la situación de los inmigrantes en Navarra durante 2002 y 2003 y la existencia de unas normas que llevaban a la violación clara de derechos fundamentales por la no intervención de la Administración en base a razones competenciales o la existencia de ámbitos laborales no regulados ni inspeccionados de forma conveniente, donde sí existían competencias forales concretas.

El citado Plan establecía, además, dos objetivos básicos, como prioritarios asimismo de la Ley: Fijar la misión de la Institución y conseguir, en el menor tiempo, lo que en términos técnicos se podría denominar "notoriedad"; es decir, su conocimiento y uso desde una expectativa de gestión general positiva.

Respecto al funcionamiento, el Plan abogaba por la atención especial a las nuevas demandas sociales, como nuevo cauce para las mismas y apoyo en la búsqueda de apuestas de solución sin confrontación social; la apuesta por una administración tecnológicamente actualizada soportada en sistemas de información ágiles y avanzados; la colaboración con el Parlamento como principio básico de la existencia de la Institución, dotándole a aquel de la información precisa para una mejor actuación y cumplimiento de sus objetivos encomendados por la sociedad. Y, finalmente, la decisión de actuar con el mayor nivel de iniciativa propia, paralelamente o en correspondencia con las quejas y consultas ciudadanas.

Planteados las opciones posibles sobre el modelo de actuación, el Plan abogó claramente por una actitud y labor proactiva de la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra, que exige

y exigió una total implicación de los servicios humanos y profesionales, una profundización en la raíz social de las quejas y una igual o mayor fortaleza jurídica, pero engarzaba más con el sentir general de la población y la utilidad pública que se esperaba de la Institución.

3. BALANCE SOBRE SU APLICACIÓN

Al igual que en el momento en que se elaboró el anterior Plan Estratégico, los años transcurridos de experiencia de la Institución nos ha permitido conocer

El eco de la Institución entre la sociedad, a través de su uso por los ciudadanos

Es importante en este sentido la utilización de la Institución para presentar quejas y, también, para realizar consultas. La imposibilidad de cifrar este segundo aspecto (el sistema de gestión informático se puso en funcionamiento al año de iniciarse nuestra actividad) no impide una valoración cuantitativa y cualitativa de la incidencia de dichas consultas, desde el punto de vista de la utilización de los recursos humanos y su dedicación a esta labor y, sobre todo, por la labor auxiliar de otros organismos e instituciones que se ha desarrollado en estos años. Cabría indicar en este sentido que, siendo asumida como competencia propia la de orientar de la forma más adecuada a los ciudadanos, esta labor frecuente de consulta puede aconsejar la necesidad de que sea revisado también el funcionamiento o la adecuación a las necesidades ciudadanas de los medios y centros de información pública, especialmente de los Ayuntamientos y Departamentos del Gobierno foral más vinculados a aspectos de carácter social.

La necesidad de priorizar los esfuerzos de la Institución impidió la elaboración del informe especial previsto para el año 2004 sobre la atención y funcionamiento de las oficinas de información pública de ambas Administraciones, a las que cabría añadir las de la Administración estatal presente en Navarra. No obstante, sigue siendo importante poder abordar este conocimiento, como defensa de un derecho y como aportación a una mayor eficacia de la labor de las administraciones en su relación con los ciudadanos y ciudadanas y la utilidad de dichos centros de información ya tan extendidos.

En general, el uso de la Institución de la Defensora del Pueblo en estos años, como servicio público para la defensa de los derechos ciudadanos se ha ajustado a la previsión inicial que se hacía en el Plan Trienal 01/04. Salvo una primera corta etapa durante la que fueron presentados o se intentó presentar como queja algunos de los temas más polémicos y pendientes de resolución por otras vías

más adecuadas –parlamentarias, judiciales...–, entre la población navarra caló con rapidez la idea de una Institución destinada a atender las cuestiones prioritarias que, tanto colectivas como individuales, se deseaban tramitar como queja ante las Administraciones Públicas, con una muy menor incidencia de los aspectos o motivaciones políticas de dichas causas. Esa “normalización”, en línea con lo que son el resto de las Instituciones del Defensor del Pueblo en otros territorios e incluso a nivel estatal, permitió centrar la atención en cuestiones y quejas más en consonancia con nuestras competencias y ámbito de actuación, pese a la complejidad temática y social de dichas cuestiones.

El adecuado uso de la Institución por la ciudadanía

Los datos ya conocidos de estos tres últimos años permiten un análisis de especial interés

sobre el uso de la Institución en lo que respecta a las quejas y las motivaciones de los ciudadanos al presentarlas. Asimismo, ofrece una visión precisa sobre las necesidades de comunicación a fin de un conocimiento más exacto de las posibilidades de actuación de la Institución.

Si durante estos años pasados el objetivo principal de la comunicación fue, personal o colectivamente, dar a conocer la existencia misma de la Institución y la posibilidad de su utilización por los habitantes de Navarra, el análisis de las razones por las cuales las quejas presentadas fueron desestimadas desde la Institución hace ver la conveniencia de profundizar esa comunicación en el cuándo y el cómo de esa posible actuación. Una mayor profundización, en definitiva, del conocimiento de la Institución para una mejor utilización de la misma que elimine posibles frustraciones de los ciudadanos.

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS PRESENTADAS 2001/04 (A fecha 26 de agosto 2004)

QUEJAS PRESENTADAS 2001/2004 (por materia)

	2001	2002	2003	2004	TOTAL
AGRICULTURA, INDUSTRIA	9	15	16	9	45
	2,83%	3,78%	5,28%	1,70%	
BIENESTAR SOCIAL	17	36	24	22	99
	5,35%	9,07%	7,92%	7,48	
CULTURA, EDUCACIÓN Y BILINGÜISMO	12	40	15	15	82
	3,77%	10,08%	4,95%	5,10%	
EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA	18	28	22	12	80
	5,66%	7,05%	7,26%	4,08%	
FUNCIÓN PÚBLICA	35	29	19	21	104
	11,01%	7,30%	6,27%	7,14%	
HACIENDA	15	17	16	14	62
	4,72%	4,28%	5,28%	4,76%	
INTERIOR	84	48	36	42	210
	26,42%	12,09%	11,88%	14,29%	
JUSTICIA	12	29	17	9	67
	3,77%	7,30%	5,61%	3,06%	
MEDIO AMBIENTE	9	14	11	9	43
	2,83%	3,53%	3,63%	3,06%	
OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS	23	25	16	25	89
	7,23%	6,30%	5,28%	8,50%	
SANIDAD	15	30	29	24	98
	4,72%	7,56%	9,57%	8,16%	
TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	11	33	15	19	78
	3,46%	8,31%	4,95%	6,46%	
URBANISMO Y VIVIENDA	26	39	36	30	131
	8,18%	9,82%	11,88%	10,20%	
GESTIONES DIVERSAS	32	14	31	47	124
	10,06%	3,53%	10,23%	15,99%	
	318	397	303	294	1.312

**CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS ABIERTAS Y QUEJAS NO ADMITIDAS A TRÁMITE 2001/04
(A fecha 26 de agosto 2004)**

	2001	2002	2003	2004	TOTAL
Quejas abiertas	318	513	489	435	1.755
Quejas admitidas a trámite	229	352	347	255	1.183
Quejas no admitidas a trámite	53	113	111	146	423
Quejas remitidas a otros Defensores	36	48	31	34	149
TOTAL QUEJAS	636	1.026	978	870	3.510
CAUSAS	2001	2002	2003	2004	TOTAL
Por causas subjetivas	8	22	26	40	96
Anónima	1	2	2	1	6
Sin dirección o domicilio	--	--	1	1	2
Datos incompletos	7	10	12	27	56
Desiste	--	5	6	4	15
Duplicidad	--	2	1	3	6
No se ratifica	--	--	--	1	1
Sin interés legítimo	--	--	--	--	--
Causas objetivas con asesoramiento al interesado	45	91	85	106	327
No existe irregularidad	6	31	33	53	123
Jurídico-privada	17	19	6	10	52
Más de un año	6	6	2	1	15
Sin competencia	6	5	16	10	37
Sub-júdice	7	14	14	11	46
Sin pretensión	3	7	6	3	16
Sin recurrir a Admón.	--	9	5	11	28
Finalizada, tema tratado	--	--	3	7	10
TOTAL QUEJAS NO ADMITIDAS A TRÁMITE	53	113	111	146	423

Del cuadro anterior se puede deducir que, del total de las 327 quejas no admitidas a trámite en estos tres años por causas objetivas y con asesoramiento al interesado, 126 no fueron presentadas de forma adecuada a las características previstas por la Ley de la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra sobre aquellos casos en los que ésta puede actuar: asuntos entre particulares, encontrarse sub-júdice o no haberse recurrido antes ante la Administración correspondiente. Otras 37 estaban referidas a ámbitos sobre los que la Institución no tiene competencias y, finalmente, en 123 de ellas no se encontró irregularidad por parte de la Administración afectada.

La temática que preocupa a los ciudadanos, como dato de especial valor de cara al Parlamento, las Administraciones Públicas y sus responsables políticos

Los Informes Anuales al Parlamento han venido dando cuenta puntual del tipo de quejas y con-

sultas presentadas ante la Institución y se corresponden con las valoraciones anteriores. Por eso, parece más importante recoger en este caso los datos agrupados de lo que ha sido la secuencia de estos años en cuanto a ese uso de la Institución por los ciudadanos, en el capítulo que denominaríamos "Las quejas"; nuestra actuación en consecuencia de esas quejas y la respuesta de la Administración, como final del hilo conductor de cualquier queja cuando ésta ha sido admitida a trámite. Esa visión, aparentemente numérica, nos ofrece una radiografía más exacta de cómo ha variado la realidad sobre la previsión inicial en cuanto al espacio de actuación de la Institución y, sobre todo, cómo se ha ido configurando una serie de "áreas de queja" (materias) con mayor protagonismo y consistencia en el tiempo. Es decir, la plasmación del uso numérico de la Institución, el nivel de "producción" que desde ciertos ámbitos se plantea respecto a esta Institución.

CUADRO DE QUEJAS PRESENTADAS POR MATERIA. TOTAL AÑOS 2001/04

(A fecha 26 de agosto 2004)

MATERIA	TOTAL
INTERIOR	210
URBANISMO Y VIVIENDA	131
FUNCIÓN PÚBLICA	104
BIENESTAR SOCIAL	99
SANIDAD	98
OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS	89
CULTURA, EDUCACIÓN Y BILINGÜISMO	82
EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA	80
TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	78
JUSTICIA	67
HACIENDA	62
AGRICULTURA, INDUSTRIA	45
MEDIO AMBIENTE	43
GESTIONES DIVERSAS	124
TOTAL	1.312

RESOLUCIONES (RECOMENDACIÓN, SUGERENCIA O RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES) DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA POR MATERIAS 2001/04

(A fecha 26 de agosto de 2004)

MATERIA	2001	2002	2003	2004	TOTAL
AGRICULTURA, INDUSTRIA	3	2	4	1	10
BIENESTAR SOCIAL	3	2	13	3	21 (**)
CULTURA, EDUCACIÓN Y BILINGÜISMO		4	8	8	20 (**)
EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA		3	9	4	16 (**)
FUNCIÓN PÚBLICA	2	6	4	2	14
HACIENDA	4	2	7	1	14 (**)
INTERIOR	2	4	5	2	13
JUSTICIA			2	2	4
MEDIO AMBIENTE	2	3	6	5	16
OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS	2	1	7	1	11
SANIDAD	1	1	10	4	16 (**)
TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	1				1 (**)
URBANISMO Y VIVIENDA	4	3	14	5	26 (**)
GESTIONES DIVERSAS		1	2		3
TOTAL	24	32	91	38	185

(**) No se incluyen las recomendaciones específicas incluidas en los Informes Especiales que, sobre diversos aspectos, afectan a estas materias y sus correspondientes Administraciones públicas competentes.

La valoración de la Institución entre la sociedad

Durante estos tres años se han efectuado dos tipos de investigación sobre la valoración de la Institución entre la sociedad, con dos públicos objetivos diferentes. Primeramente, un estudio cualitativo elaborado por la Universidad Pública de Navarra, dirigido por el catedrático D. Luis Sarries en base a dos tipos de interlocutores: ciudadanos y ciudadanas de diferente perfil y residencia, a través de mesas de trabajo, y entrevistas con personas que podríamos considerar como prescriptores de opinión.

El segundo estudio, más cercano al quehacer de la Institución, aunque menos representativo cuantitativamente, se llevó a cabo a través de cuestionario entre aquellas personas que en algún momento de estos tres últimos años habían mantenido alguna relación por motivo de queja o consulta con la Institución.

Independientemente de otras valoraciones mucho más subjetivas, cabría añadir la valoración indirecta que sobre la Institución se realiza por parte de las asociaciones encuestadas con motivo de la elaboración durante 2003 y 2004 de la “Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral”, cuando planteaban qué organismo debería ser el encargado de mantener una actitud más activa sobre la aplicación de los principios recogidos en dicha “Carta...”: a su entender y de forma casi unánime, la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra.

Se podría afirmar que, en líneas generales, la Institución ha superado a lo largo de este periodo los prejuicios iniciales que sobre ella se cernían en cuanto a posibles dependencias políticas, bien por el modo de designación de los titulares de la Institución previsto en la Ley, bien por la anterior actividad política de la primera titular designada, bien por una inicial desconfianza a la voluntad de contraste entre la Institución y las Administraciones Públicas en un contexto de una Administración, principalmente la foral; una administración muy enraizada y de presencia amplia en los diferentes niveles de la actividad pública. A ellos cabría añadir la imagen de debilidad intrínseca con que la Institución se ponía en marcha, tal como fue percibida por un sector de la población, y que algunos medios de comunicación destacaron de forma reiterada, como opinión propia o como portavoces. Tiene este comentario una importancia añadida porque, como indicaba el trabajo realizado por la Universidad Pública de Navarra, “probablemente la desconfianza (de los ciudadanos) sea anterior al desconocimiento y constituya al mismo tiempo la

causa fundamental del desconocimiento. En efecto, frecuentemente las cosas son conocidas en el grado en que interesan y ofrecen garantía de servicio. (...) la imagen de la Defensora está distorsionada por una serie de prejuicios que hacen que el ciudadano la perciba como un mecanismo más de la administración, supeditado a la misma administración (...) como un eslabón más de la cadena administrativa.”

Con todo, como se ha podido comprobar en estos años, el principal factor de incidencia en la Institución no será su supuesta “utilización” como resorte segundo en la acción política ni la también supuesta dependencia política de cualquier organización. La expectativa que genera entre la población la figura del Defensor del Pueblo en cualquier lugar, incluso debido a su propio nombre, supera de manera notable la realidad de nuestra capacidad de acción, también en los casos de Defensores del Pueblo más especialmente sensibles y activos ante las demandas sociales que se plantean. El contraste de esa expectativa con la realidad constituye el auténtico reto a solventar de forma constante.

La consideración de estas instituciones en el lenguaje interno como “magistraturas de persuasión” ha sobrepasado el nivel de la mera definición para convertirse en el eje real de la posible actuación más correcta en función de los intereses de los ciudadanos. Las limitaciones ejecutivas de las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra –como cualquier otro– obligan a un doble ejercicio para contrarrestar esas limitaciones y no provocar la decepción de esas expectativas. Ese doble ejercicio exige un nivel de credibilidad muy alto que, principalmente, se consigue con la fiabilidad de los criterios que se manejan a la hora de tratar las quejas o las investigaciones que se realizan y una alerta permanente sobre los posibles casos de queja –denunciados o no– que tensan la Institución hasta el nivel casi permanente de la “actuación de oficio” si pudiera disponerse de los medios con que otras organizaciones homónimas cuentan y aplican.

De otra parte, exige la mayor capacidad profesional para motivar las actuaciones de la Institución y sus decisiones, junto a una relación estrecha exenta de prejuicios con las Administraciones Públicas afectadas, aspecto sobre el que es imprescindible avanzar más allá de lo realizado durante estos tres años, en línea con lo que posteriormente se desarrolla en este mismo documento.

Del estudio realizado por la UPNA – elaborado durante el año 2002– se destacaba asimismo la necesidad de que la Defensora del Pueblo des-

arrollase una actitud permanente proactiva como premisa o punto de partida para alcanzar el prestigio y reconocimiento de la Institución. En tanto que esta observación venía a coincidir plenamente con el contenido del discurso de toma de posesión, fieles a ambos la Institución ha desarrollado durante estos tres años una intensa labor –desde los medios disponibles y desde los esfuerzos humanos- traducida en actuaciones de mediación o elaboración de informes especiales que, por la consideración social de los temas abordados, requerían dicha intervención a partir de las quejas presentadas o por la importancia de las causas colectivas que las motivaban.

Ha sido la propia capacidad exigua de la Institución para abordar tales trabajos lo que llevó a establecer una relación de colaboración que, además de altamente eficaz, se ha mostrado muy valiosa para el conocimiento más directo de la Institución. La disponibilidad –más bien cabría hablar de generosidad- de colectivos y personas como apoyo para la elaboración de tales informes especiales han dotado a estos de una mayor riqueza cualitativa con un menor coste, pues de otra forma hubiera sido materialmente imposible abordarlos.

Esta búsqueda presencia social de la Institución es una de las características más destacadas de la labor realizada en aplicación del Plan Estratégico 01/04, pasando de ser un medio de trabajo para convertirse en un elemento básico de la actuación de la Institución, que le ha aportado un nivel añadido de fiabilidad importante.

El grado de respuesta entre las demandas ciudadanas llegadas a la Defensora del Pueblo y la capacidad de respuesta de la Institución y las Administraciones Públicas afectadas

Toda Institución del Defensor del Pueblo, como cauce de las quejas ciudadanas, se convierte en marco de la tensión entre las aspiraciones de dichos ciudadanos y la respuesta que se obtiene de las Administraciones Públicas afectadas por dichas quejas, cuando estas son admitidas a trámite. Es conveniente recordar en este momento el papel que desarrollan los Defensores del Pueblo ante los ciudadanos y ante las Administraciones Públicas a la hora de determinar qué quejas pueden ser tramitadas o no, pues es en ese instante cuando la Institución traslada a los autores de la queja toda su capacidad técnica –conocimiento- y motivación –fidelidad-, ejes de nuestra actuación como antes se señalaba.

Sin embargo, superado ese primer paso y una vez decidido que existen motivos suficientes para tramitar una queja ante la Administración corres-

pondiente, esa tensión inicial se traslada a la relación entre la Institución del Defensor y la Administración afectada, momento en el que es frecuente el olvido de ese primer trabajo de selección y decisión sobre otras quejas que no son objeto de tramitación.

En estos años, la Administración Pública de la Comunidad Foral ha ido asumiendo, con excepciones singulares en ambos sentidos, la necesidad de compaginar la firmeza sobre su trabajo con una motivación suficiente de las decisiones que dieron lugar a una queja, aún en el caso de que la misma sea injustificada. En este periodo, la Administración foral ha interiorizado la existencia de la Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral. Muy importante en este proceso fue el acuerdo propuesto por el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior y aprobado por el Gobierno foral pues desde el principio se estableció el compromiso interno de coordinación y el modelo a seguir en la relación con la Institución del Defensor del Pueblo, lo que ha facilitado sensiblemente esta labor. Un acuerdo no habitual en otros Gobiernos autónomos con existencia de Defensores del Pueblo.

Con todo, no es este un aspecto que suela resolverse en unos pocos años ni por el tesón de una de las partes. Queda para los próximos años la búsqueda de cauces de diálogo más eficaces, una labor personal más profunda y estrecha pues, en tanto que el interés general es el de los ciudadanos que promueven la queja o la consulta, un esfuerzo común de la Institución con la Administración afectada tendrá la ventaja de la mejor respuesta, la mayor garantía de acierto en el análisis y la mayor satisfacción de los ciudadanos.

Pese a que este aspecto puede creerse sobrentendido, como una lectura retórica sobre la realidad de la relación Administración/Defensora del Pueblo/ciudadanía, será preciso abundar en ello en esa búsqueda de mejores métodos que conviertan en realidad el discurso y hagan inútil su recuerdo. Los Informes Anuales al Parlamento de estos años recogen una benévola relación de Administraciones de toda índole que, por diversas motivaciones, ignoran, retrasan o no motivan las respuestas de información necesarias. En la mayoría de los casos existe o se aduce una razón para ese retraso o la información insuficiente; pero todos ellos desprenden la idea general de que, pese a la existencia de una ley propia que la sustenta, la relación con la Institución de la Defensora del Pueblo tiene el carácter de voluntaria o voluntarista mientras las circunstancias lo permitan, sean cir-

cunstancias sobre recursos, momento específico, carga de trabajo de las Administraciones...

Al cierre de este año 2004 se podría afirmar que el conocimiento de la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra por las Administraciones, incluidas las de menor dimensión, es suficiente sobre los fines de la misma y su funcionamiento, lo que se puede exigir en la colaboración con las administraciones y la importancia de su forma de responder. Así, por la aplicación de lo legalmente previsto y, fundamentalmente, por la búsqueda de una mayor operatividad de aquellas administraciones con menos recursos, es importante abordar con cierta rapidez un sistema que, teniendo en cuenta la carencia de medios de algunas Administraciones por su propia dimensión, encuentre respuestas a las necesidades de la Institución y, por tanto, de los ciudadanos.

Igual importancia que la actuación de las Administraciones públicas durante la tramitación de las quejas tiene el eco que entre ellas encuentran las

resoluciones de la Institución, la mayoría de las veces producto del diálogo Administraciones-Institución, aunque no siempre sean coincidentes los criterios de unas y otra.

Desde 2001 a 2004, hay una tendencia muy estable a aceptar las resoluciones de la Institución en una media del 74% de los casos, cifra similar a la que se da en otras Comunidades con Defensor del Pueblo. La evolución de esa respuesta presenta pequeñas diferencias y, en este sentido, tal vez más importante que la estadística sean los temas tratados, por su complejidad o por su trascendencia social.

Queda para el futuro inmediato, como labor a impulsar por la Institución, un aspecto claramente prioritario como es la petición de respuesta a las Administraciones sobre las propuestas que incluyen los diversos Informes Especiales que la Institución elabora y sobre los que, hasta ahora, la Administración foral, como principal afectada, sólo ha confirmado la recepción de dichos informes.

LA RESPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN A LAS RESOLUCIONES –RECOMENDACIONES (Rec),
SUGERENCIAS (Sug.) Y/O RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES (RDL)–
(A fecha 26 de agosto de 2004)

TIPO DE RESOLUCIÓN	2001				2002				2003				2004			
	RDL	Rec.	Sug.	Tot.												
Efectuadas	8	10	6	24	11	29	8	48	23	57	11	91	6	29	3	38
Aceptadas	5	6	5	16	11	22	4	37	18	34	9	61	-	-	-	14
Rechazadas	1			1		4	3	7	3	18	2	23	-	-	-	7
Pendientes de contestar	2	4	1	7	--	3	1	4	2	5		7	-	-	-	17

La adecuación interna de la Institución para mantener los objetivos de eficacia y agilidad, una organización ajustada a los requerimientos de la sociedad y a la iniciativa de la propia Institución

La cadencia registrada en la presentación por los ciudadanos de sus quejas y consultas ha mantenido a la Institución en un nivel de esfuerzo general mayor del previsto, de forma especial en el primer tramo del Plan trienal 2001/04, para lo que fue preciso recurrir a apoyos profesionales externos a través de contratos técnicos, además de la encomiable labor desarrollada por los alumnos y alumnas becarias de ambas universidades navarras, que complementaron su aprendizaje

profesional con la atención personal a muchas de las quejas presentadas.

Esa afluencia de quejas, irregular durante el conjunto de cada año y entre cada uno de ellos, ha ido siendo atendida y amortiguada con la designación sucesiva de los asesores con que actualmente cuenta la Institución: 4 asesores designados sucesivamente en los años transcurridos, dos de ellos responsables de área.

Con todo, la atención a las quejas y su tramitación, siempre compleja, ha debido compaginarse con el conjunto de otras actividades desarrolladas por la Institución tanto para el conocimiento público de la misma como para aplicar los objetivos básicos asumidos desde un inicio: colaboración

institucional y defensa de los derechos ciudadanos. Las acciones encaminadas a sendos fines, relatadas año a año en los Informes Anuales al Parlamento, han venido a formar un "cuerpo de actividad" añadido de la Institución, íntimamente relacionado con la faceta de quejas y consultas y, de esa relación, han ido tomando cuerpo trabajos fundamentales desarrollados estos años: los informes especiales, tanto a iniciativa de la propia Institución como a demanda del Parlamento foral (en dos ocasiones durante 2003)

Esta dinámica, que permite una alerta y una presencia constante de la Institución ante cualquier riesgo de lesión de los derechos o de su denuncia, sustenta esa vía de trabajo más pública y que ha de profundizarse para lograr su objetivo: convertir la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra en la referencia próxima para la ciudadanía y accesible para las Administraciones públicas afectadas por dichas quejas a fin de que, desde la colaboración y el conocimiento, se pueda encontrar la solución más adecuada. Con todo, el apoyo externo con que se ha contado para esta labor requerirá un análisis más profundo de las capacidades frente a los proyectos, en la seguridad de que la línea de trabajo ya establecida es adecuada, pero insuficientes los recursos generales de esta área.

Sería difícil poder hablar cuantitativamente de un tercer nivel, el de apoyo administrativo, en una administración como la de la Defensora del Pueblo, tan reducida. La labor desarrollada por el conjunto del resto del personal (funcionario o interino hasta la cobertura de plazas previstas) corre en paralelo con el conjunto de la actividad de la Institución, en estrecha vinculación con todas y cada una de las áreas. Pero, además de otras carencias, es con seguridad este espacio de responsabilidad auxiliar y administrativa la que requiere la puesta a punto con mayor urgencia, tanto en

medidas organizativas como en dimensionamiento de recursos humanos y técnicos.

Conocido ya en estos primeros tres años el horizonte probable de trabajo generado por iniciativa ciudadana o a iniciativa propia, la Institución puso en marcha durante 2004 la elaboración de un Plan de Calidad, a partir de la aprobación del "Código de Buena Conducta Administrativa de la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra", emulando así el aprobado por el propio Ombudsman europeo. Esta apuesta "por la calidad" ha generado ya durante 2004 un esfuerzo de visión crítica, análisis y propuesta de mejora por áreas de los servicios de la Institución, que deberá finalizar en 2004 o en el comienzo de 2005 con una Carta de Compromisos que habrá de ser, ante todo, responsable y fiable, como nuevo acento en la credibilidad pública de la Institución.

Fue en base a la puesta en marcha de este Plan de Calidad por lo que los presupuestos de la Institución para el año 2004 no incluyeron ninguna variación respecto a plantilla o recursos auxiliares, en la seguridad de que el citado Plan aportará propuestas definitivas más ajustadas al proyecto de organización y funcionamiento de la Institución durante los próximos tres años.

También en este ámbito de la organización y los recursos, la aplicación del Plan Estratégico 2001/04 llevaba consigo la finalización de ese periodo de provisionalidad, no siempre deseado desde la Institución, en cuanto a las disponibilidades previstas con las que organizar el futuro inmediato de cada año.

El Plan Trienal 2005/07 traslada las ideas afianzadas durante el primer trienio, las premisas del Plan de Calidad y las previsiones recogidas por el Reglamento Interno de la Institución, que será presentado al Parlamento para su aprobación.

La respuesta a las acciones previstas por el Plan Trienal

Reglamento Interno de la Institución	FINALIZADO EN 2004
Iniciativa para la elaboración de la Carta de los Derechos de los Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra	REALIZADA EN 2003/04
Organización del 1er. Encuentro sobre Actuación Administrativa y Nuevas Exigencias Ciudadanas	NO CELEBRADO
Organización de una "Jornada sobre Contenidos Éticos y Resolución de Conflictos Ciudadanos en el marco de las Administraciones Públicas navarras"	NO CELEBRADA
Primeras Jornadas sobre Derechos Ciudadanos	CELEBRADA COMO "DERECHOS Y ADMINISTRACIÓN" EN 2002
Desarrollo permanente del Plan Local	DURANTE 2002 A 2004
Desarrollo permanente del Plan Escolar	DURANTE 2002 A 2004
Desarrollo del Plan sobre Oficinas de Información	NO REALIZADO POR OTRAS PRIORIDADES PRESUPUESTARIAS
Organización de las Jornadas sobre Violencia Doméstica (Abusos y malos tratos a menores y violencia de género)	SUSTITUIDA POR UNA "CAMPAÑA CONTRA LA VIOLENCIA DOMÉSTICA" EN COLABORACIÓN CON TODOS LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN DE NAVARRA. 2003
Iniciativa para la creación de un Protocolo sobre Problemática en la Aplicación de Sentencias en Materia de Separación y Divorcio	NO DESARROLLADO
Elaboración del Catálogo de los Derechos del Menor	ELABORADO EN 2004
Elaboración del Catálogo sobre Derechos Ciudadanos de las Personas Mayores residentes en centros públicos y privados para la Tercera Edad	ELABORADO EN 2002/04

La respuesta a las acciones previstas por el Plan Trienal. Otras acciones no incluidas en el Plan Trienal y desarrolladas durante estos años

Convenios con la Escuela de Práctica Jurídica de la Universidad de Navarra y con la Universidad Pública de Navarra para la formación de becarios	2002
Organización de las XVII Jornadas de Defensores del Pueblo de España en Pamplona	2002
Convenio marco entre la Defensora del Pueblo de Navarra y la Federación Navarra de Municipios y Concejos	2002
Propuesta de Protocolo sobre "Violencia doméstica y abusos a menores"	2002
Propuesta de Protocolo sobre "Maltrato y abusos a menores en la Comunidad foral de Navarra"	2002
Convenios individuales con 70 municipios en aplicación del convenio general con la FNMC	2003/04
Propuesta sobre elaboración de una "Ley Foral del Menor en Navarra"	2003
Elaboración del "Código de Buenas Prácticas Administrativas de la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra"	2003
Diseño y elaboración de un "Plan de Publicaciones sobre Derechos Humanos" en colaboración con la Universidad de Navarra	2004
Elaboración y Desarrollo de un Plan de Publicaciones de la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra	2003/04
Convenio con Caja Rural de Navarra para la difusión de los Derechos Humanos en el ámbito escolar	2004

El Plan 2004 como paso de una Institución ya desarrollada y en consolidación

Desde la Institución se pretendió que 2004 representase el último año de provisionalidad en el esquema general de actuación y la consolidación de las líneas básicas de la Institución en dos aspectos:

- La confirmación y profundización de un estilo de relación con los ciudadanos y el tratamiento de sus quejas y/o preocupaciones, y de la relación con las Administraciones Públicas
- El diseño final para la adecuación funcional y orgánica de la Institución.

Conseguir ambos objetivos suponía alcanzar el listón de mayor trascendencia para la Institución: superar los inconvenientes de la falta de

recursos pero mantener vivo el nivel de actividad, confirmando la necesidad de una Institución de este perfil.

El Plan 2004 marcaba dos ideas básicas: De una parte, configuraba la misión de la Institución en el sentido prefijado por la Ley y con una "lectura" más cercana al sentir de la sociedad. Esta misión, que habrá de inspirar la Institución para el futuro, es la de "fortalecer la vigencia de los derechos ciudadanos/derechos civiles de los ciudadanos/ en el marco de una sociedad tensionada por los intereses de los poderes públicos y las exigencias de los ciudadanos; la capacidad y eficacia de la Administración, y la aparición de nuevas necesidades en forma de derechos o la reivindicación de otros ya existentes pero insuficientemente desarrollados"; para lo cual marcaba como objetivos la puesta en marcha de todas las capacidades de la

Institución de la Defensora del Pueblo, la adecuación de las estructuras internas, el fortalecimiento de la colaboración con sectores sociales, el fortalecimiento de la relación con los grupos políticos de Navarra; el fortalecimiento de la autonomía funcional y administrativa de la Institución y la conquista de nuevos espacios en nuestra relación con el Parlamento. Todo ello destinado a convertir la Institución, como alto comisionado del Parlamento y con su respaldo, en el referente de la defensa de los derechos ciudadanos en Navarra.

El estilo de Institución, que incide tanto en la relación ciudadana y con la Administración como en los contenidos mismos del trabajo a realizar, quedaba marcado en dicho Plan 2004 por la idea de "proactividad de gestión", así como por el "diseño de un espacio propio entre el que se impulse desde la iniciativa de las administraciones públicas o los ciudadanos con sus quejas individuales; la apuesta por la creación de espacios de debate público con clara implicación social y la creación de una red estable de colaboradores" que, más allá del interés social que representen, enriquezcan la capacidad de análisis de la Institución a la hora de afrontar los trabajos propios de la Institución. Finalmente, se señalaba una "actitud proactiva frente a las situaciones de riesgo o evidente vulneración de derechos."

La idea de Institución que el Plan 2004 aventuraba se resumía en la dualidad "crecer y actuar", liderando ambos aspectos desde el interior de la Institución. Un doble afán que es el que inspira las líneas generales del Plan Estratégico 2005/07.

Tipo Operación	Créditos Definitivos	Obligaciones Reconocidas	% Total Obligaciones Reconocidas
Operaciones Corrientes	881.898,96	851.219,84	96,52%
Operaciones de Capital	74.195,02	48.619,72	65,53%
TOTALES	956.093,98	899.839,56	94,12%

En el ejercicio 2004 el grado de ejecución presupuestaria de las operaciones corrientes (Capítulo I a V del estado de gastos) supone el 96,52 %; en tanto que la ejecución de las operaciones de capital asciende al 65,53 %.

A continuación analizamos el estado de ejecución presupuestaria por capítulos económicos:

A) ESTADO DE GASTOS

CAPÍTULO I. GASTOS DE PERSONAL.

El presupuesto consolidado asciende a 537.200,00 euros, es decir, el 56,19 % del estado

12 LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO

MEMORIA EXPLICATIVA DE LA EJECUCIÓN DE LOS PRESUPUESTOS DEL EJERCICIO 2004

De la liquidación de los Presupuestos del Defensor del Pueblo de Navarra correspondiente al ejercicio 2004, señalamos:

1. Los créditos iniciales para el 2004 se elevan a 908.081,00 euros que junto con las modificaciones presupuestarias (incorporaciones de remanentes de créditos del ejercicio 2003) por valor de 48.012,98 se obtiene un presupuesto definitivo o consolidado de 956.093,98 euros.

La incorporación de remanentes de crédito está destinada a la financiación de los gastos corrientes de ejercicio en un 53,98% y a la adquisición de mobiliario en 46,02%.

2. El presupuesto de gastos (obligaciones reconocidas netas) asciende a 899.839,56 euros, lo que supone un grado de cumplimiento del 94,12%.

3. El presupuesto de ingresos (derechos reconocidos netos) se eleva a 909.206,69 euros, con un grado de realización del 95,10 %.

4. La liquidación del presupuesto depara un superávit de financiación de 57.380,52 euros .

Los gastos realizados durante el ejercicio 2004, se clasifican con arreglo a la siguiente estructura presupuestaria, en euros:

de gastos. Las obligaciones reconocidas se elevan a 518.461,22 euros. El grado de cumplimiento o de ejecución presupuestaria supone un 96,51 % con respecto al presupuesto consolidado.

CAPÍTULO II. GASTOS EN BIENES CORRIENTES Y SERVICIOS.

La dotación presupuestaria de estos gastos asciende a 312.698,96 euros y representa el 32,70 % del Presupuesto.

El porcentaje de ejecución se sitúa en el 97,81 %

Dentro de este capítulo se engloban gastos necesarios para el funcionamiento de la institución como por ejemplo, material de oficina, comunicaciones, trabajos realizados por otras empresas, gastos diversos etc.

CAPÍTULO IV. TRANSFERENCIAS CORRIENTES.

Los créditos definitivos ascienden a 32.000 euros; es decir, el 3,35 % del Presupuesto de gastos. El grado de realización se cifra en un 84,09 %, motivado en su mayor parte por las asignaciones a alumnos en prácticas según convenio de colaboración con la Escuela de Práctica Jurídica de la Universidad de Navarra y con la Fundación Universidad Sociedad de la UPNA.

CAPÍTULO VI. INVERSIONES REALES.

Con un presupuesto consolidado en 64.095,02 euros, este Capítulo representa el 6,70 % del Presupuesto de gastos.

El porcentaje de ejecución se cifra en un 69,13 %. Los créditos a incorporar en el presupuesto de 2005 correspondientes este capítulo ascienden a 19.466,07 euros.

Los créditos de este capítulo se han destinado, en su mayor parte, a la adecuación de la oficinas de la Institución, la adquisición de diverso mobiliario y ordenadores.

B) INGRESOS.

Los ingresos del Defensor del Pueblo (como se observa en los cuadros de liquidación del presupuesto) proceden fundamentalmente, de las transferencias recibidas de la Hacienda Foral, que representan el 94,81 % del total de los ingresos realizados en el ejercicio.

Se ha comprobado que el estado de ejecución del Presupuesto del Defensor del Pueblo y las operaciones extrapresupuestarias contabilizadas durante el ejercicio 2004, reflejan la totalidad de la actividad realizada.

LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS

Ejercicio 2004

CAPÍTULO 1

GASTOS DE PERSONAL	Iniciales	Definitivos	Obligaciones netas
RETRIBUCIONES DEFENSOR DEL PUEBLO	55.300,00	67.060,00	67.053,53
RETRIBUCIONES PERSONAL EVENTUAL	223.500,00	223.500,00	222.817,43
RETRIBUCIONES FUNCIONARIOS	110.500,00	111.926,01	109.746,39
RETRIBUCIONES PERSONAL CONTRATADO	52.200,00	40.880,96	35.426,01
SEGURIDAD SOCIAL A CARGO DE LA EMPRESA	87.100,00	87.539,08	83.417,86
FONDO CAPITULO 1	8.600,00	6.293,95	0,00
Total capítulo 1	537.200,00	537.200,00	518.461,22

CAPÍTULO 2

GASTOS EN BIENES CORRIENTES Y SERVICIOS	Iniciales	Definitivos	Obligaciones netas
HILO MUSICAL	480,00	480,00	462,78
REP.MANTEN.CONSER.EDIFICIOS Y OTRAS CONSTRUCCIONES	12.500,00	19.600,00	19.261,16
REP.MANT.CONS. MAQUINARIA E INSTALACIONES	2.500,00	2.500,00	2.456,90
REP. Y CONSERVACION EQUIPOS PROCESO INFORMACIÓN	3.500,00	4.500,00	5.400,53
REP. Y CONSERV. OTRO INMOVILIZADO	1.000,00	1.000,00	323,79
MATERIAL DE OFICINA NO INVENTARIABLE	19.450,00	19.450,00	17.239,83
MATERIAL REPONIBLES EQUIPOS OFICINA	0,00	0,00	979,25
PRENSA, REVISTAS Y PUBLICACIONES	4.500,00	4.500,00	3.973,78
COMUNICACIONES TELEFÓNICAS	11.300,00	14.300,00	13.823,94
COMUNICACIONES POSTALES Y TELEGRÁFICAS	4.700,00	4.700,00	16.149,51
PRIMAS DE SEGURO	4.500,00	4.500,00	4.620,44
DEFENSORA	4.000,00	2.500,00	2.479,47
ATENCIONES PROTOCOLARIAS Y REPRESENTATIVAS	6.600,00	5.176,72	5.175,97
VIAJES OFICIALES DEFENSORA	9.200,00	9.200,00	8.935,88
ACTIVIDADES GENERALES Y DE DIFUSION	46.989,00	52.472,69	62.530,55
ORGANIZACION REUNIONES Y CONFERENCIAS	36.661,00	41.305,27	18.091,22
GASTOS EDICION LIBROS Y OTRAS PUBLICACIONES	36.481,00	40.014,22	47.928,92
AGENCIAS DE INFORMACION	3.000,00	1.000,00	278,40
SERVICIOS DE LIMPIEZA Y ASEO	13.600,00	13.600,00	12.003,47
CURSOS DE FORMACIÓN	4.500,00	3.500,00	415,00
OTROS TRABAJOS REALIZADOS	39.620,00	49.010,00	44.933,90
SUMINISTROS	4.500,00	4.500,00	4.196,30
REPUESTOS	1.000,00	1.000,00	0,00
MATERIAL PARA LIMPIEZA Y ASEO	1.200,00	1.200,00	831,04
VESTUARIO	1.000,00	1.000,00	0,00
OTROS GASTOS CORRIENTES	1.500,00	3.300,00	4.967,16
DIETAS Y GASTOS VIAJE PERSONAL SERVICIO	11.000,00	8.390,06	8.390,06
DIETAS Y GASTOS PROVISION PUESTOS DE TRABAJO	1.500,00	0,00	0,00
Total capítulo 2	286.781,00	312.698,96	305.849,25

CAPÍTULO 4

TRANSFERENCIAS CORRIENTES	Iniciales	Definitivos	Obligaciones netas
INDEMNIZACIONES Y GASTOS A PARTICULARES	3.000,00	3.000,00	0,00
CONVENIOS CON OTRAS INSTITUCIONES	28.500,00	28.500,00	23.556,36
TRANSFERENCIAS A INSTITUCIONES SIN ANIMO DE LUCRO	500,00	500,00	3.353,01
Total capítulo 4	32.000,00	32.000,00	26.909,37

CAPÍTULO 6

INVERSIONES REALES	Iniciales	Definitivos	Obligaciones netas
EDIFICIOS	7.500,00	7.500,00	801,21
MAQUINARIA E INSTALACIONES	3.000,00	3.000,00	0,00
MUEBLES DE OFICINA	7.500,00	29.595,02	27.458,89
EQUIPOS PROCESO INFORMACION	18.000,00	18.000,00	10.502,12
ADQUISICION DE LIBROS Y OTRAS PUBLICACIONES	6.000,00	6.000,00	5.549,13
Total capítulo 6	42.000,00	64.095,02	44.311,35

CAPÍTULO 8

ACTIVOS FINANCIEROS	Iniciales	Definitivos	Obligaciones netas
PRESTAMOS DE VIVIENDA	5.000,00	4.247,63	0,00
ANTICIPOS DE SUELDO	5.000,00	5.000,00	3.456,00
Total capítulo 8	10.000,00	9.247,63	3.456,00

CAPÍTULO 9

PASIVOS FINANCIEROS	Iniciales	Definitivos	Obligaciones netas
DEVOLUCIÓN FIANZAS Y DEPÓSITOS	100,00	852,37	852,37
Total capítulo 9	100,00	852,37	852,37

LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO INGRESOS

Ejercicio 2004

Capítulo Descripción	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS
3 TASAS Y OTROS INGRESOS	100,00	100,00	606,10
4 TRANSFERENCIAS CORRIENTES	855.381,00	855.381,00	855.381,00
5 INGRESOS PATRIMONIALES	500,00	500,00	23,87
7 TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	51.230,00	51.230,00	51.230,00
8 ACTIVOS FINANCIEROS	770,00	48.782,98	1.965,72
9 PASIVOS FINANCIEROS	100,00	100,00	—
TOTAL ACUMULADO	908.081,00	956.093,98	909.206,69

13 INFORME DE LA CÁMARA DE COMPTOS DE NAVARRA

CUENTA GENERAL DEL DEFENSOR DEL PUEBLO (Ejercicio de 2004)

ÍNDICE

I. Objetivo y alcance

II. Opinión

II. 1. En relación con la ejecución del presupuesto de gastos para el 2004

II. 2. En relación con la situación patrimonial

II. 3. Legalidad

III. Estados financieros

III. 1. Liquidación del presupuesto del Defensor del Pueblo del ejercicio de 2003

III. 2. Balance de situación a 31.12.2004

III. 3. Cuenta de Resultados

I. OBJETIVO Y ALCANCE

De acuerdo con la Ley Foral 19/1984, de 20 de diciembre, reguladora de la Cámara de Comptos de Navarra, se ha incluido en el Programa de Actuación de 2005 el informe de fiscalización del Defensor del Pueblo, ejercicio 2004.

Con la realización de este trabajo se persiguen los siguientes objetivos:

- Objetivo 1. Contrastar que la ejecución del Presupuesto de gastos e ingresos del Defensor del Pueblo refleja adecuadamente el conjunto de operaciones realizadas en el ejercicio de 2004.
- Objetivo 2. El reflejo de la situación patrimonial a 31 de diciembre de 2004.
- Objetivo 3. Verificar el cumplimiento del principio de legalidad aplicable a la actividad objeto de fiscalización.

Como metodología, se han aplicado, para cada uno de los objetivos anteriores, los procedimientos y programas de auditoría habitualmente utilizados por esta Cámara de Comptos, recogidos en su Guía de Auditoría y desarrollados dentro de las Normas y principios de Auditoría del Sector Público aprobados por la Comisión de Coordinación de

los Órganos Públicos de Control Externo de España.

El trabajo de campo se ha efectuado en el mes de marzo de 2005 por un equipo integrado por un técnico de auditoría y un auditor, contando con la colaboración de los servicios jurídicos, informáticos y administrativos de la Cámara de Comptos.

Agradecemos la colaboración prestada por el personal del Defensor del Pueblo, lo que ha facilitado la realización del presente trabajo.

II. OPINIÓN

Hemos analizado, dentro del marco de la fiscalización realizada, el estado de liquidación de gastos del Defensor del Pueblo correspondiente al ejercicio 2004, elaborado bajo su responsabilidad y que se recoge en el apartado III del presente Informe.

Como resultado de la revisión efectuada, se desprende la siguiente opinión:

II. 1. EN RELACIÓN CON LA EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS PARA EL 2003

El estado de liquidación del presupuesto de gastos para 2004 refleja adecuadamente la actividad realizada en dicho ejercicio.

II. 2. EN RELACIÓN CON LA SITUACIÓN PATRIMONIAL

El Balance de situación refleja de una manera razonable la situación financiera y patrimonial a 31 de diciembre de 2004.

II. 3. LEGALIDAD

La actividad económico-financiera del Defensor del Pueblo se desarrolla, en general, de acuerdo con el principio de legalidad.

Informe que se emite a propuesta del auditor Francisco Javier Sesma Masa, responsable de la realización de este trabajo, una vez cumplimentados los trámites previstos por la normativa vigente.

Pamplona, 5 de abril de 2005

El Presidente: Luis Muñoz Garde

III. ESTADOS FINANCIEROS**III.1. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS E INGRESOS DEL EJERCICIO 2004**

Por capítulos económicos de gastos

	Ppto. inicial	Modifi- caciones	Ppto. definitivo	Obligaciones reconocidas	Pagado	Pendiente de pago (resultas)
1. Gastos del personal	537.200,00	0,00	537.200,00	518.461,00	518.461,22	0,00
2. Compra bienes corrientes y servicios	286.781,00	25.917,96	312.698,96	305.849,25	288.085,96	17.763,29
4. Transferencias corrientes	32.000,00	0,00	32.000,00	26.909,37	20.642,18	6.267,19
6. Inversiones reales	42.000,00	22.095,02	64.095,02	44.311,35	44.311,35	0,00
8. Activos financieros	10.000,00	-752,37	9.247,63	3.456,00	3.456,00	0,00
9. Pasivos financieros	100,00	752,37	852,37	852,37	852,37	0,00
Total gastos	908.081,00	48.012,98	956.093,98	899.839,34	875.809,08	24.030,48

Nota 1: Las modificaciones de crédito que se han realizado proceden de las incorporaciones de remanentes de crédito que han incrementado el presupuesto inicial en 48.012,98 euros ya que las transferencias entre partidas se compensan y no suponen variación en el presupuesto.

Nota 2: Se aprueban Incorporaciones de Crédito al Ejercicio 2005 por importe de 26.513,25 euros.

Por capítulos económicos de ingresos

	Ppto. inicial	Modifi- caciones	Ppto. definitivo	Derechos reconocidos	Cobrado	Pendiente de cobro
3. Tasas y otros ingresos	100,00	0,00	100,00	606,10	606,10	0,00
4. Transferencias corrientes	855.381,00	0,00	855.381,00	855.381,00	855.381,00	0,00
5. Ingresos patrimoniales	500,00	0,00	500,00	23,87	23,87	0,00
7. Transferencias de capital	51.230,00	0,00	51.230,00	51.230,00	51.230,00	0,00
8. Activos financieros	770,00	48.012,98	48.782,98	1.965,72	1.965,72	0,00
9. Pasivos financieros	100,00	0,00	100,00	0	0	0,00
Total ingresos	908.081,00	48.012,98	956.093,98	909.206,69	909.206,69	0,00

Nota: Las modificaciones de 48.012,98 en el cap.8 de Activos financieros provienen de las Incorporaciones de Remanente de Crédito del ejercicio anterior.

III.2. BALANCE DE SITUACIÓN A 31 DE DICIEMBRE DE 2004

ACTIVO		(en euros)		
Concepto	2004	2003	Variación 04/03	
Inmovilizado	222.644,88	179.003,25	43.641,63	
Inmovilizado material	211.434,92	167.123,57	44.311,35	
202 Edificios y otras construcciones	30.956,58	30.155,37	801,21	
203 Maquinaria, instalaciones, utillaje	38.487,17	38.487,17	0,00	
205 Mobiliario y enseres	61.833,90	34.569,01	27.264,89	
206 Equipos proceso información	68.071,66	57.569,54	10.502,12	
208 Otro inmovilizado material	12.085,61	6.536,48	5.549,13	
Inmovilizado inmaterial	8.419,58	8.419,58	0,00	
215 Aplicaciones informáticas	8.419,58	8.419,58	0,00	
Inmovilizado financiero	2.790,38	3.460,10	-669,72	
254 Préstamos a L/P concedidos	2.790,38	3.460,10	-669,72	
Deudores (Otros deudores no pptarios.)	2.160,00	0,00	2.160,00	
561 Anticipos y préstamos a corto	2.160,00	0,00	2.160,00	
Cuentas financieras	89.502,01	152.040,52	-62.538,51	
570 Caja	297,00	169,87	127,13	
571 Bancos e Instituciones de cto.	89.204,61	151.870,65	-62.666,04	
TOTAL ACTIVO	314.306,89	331.043,77	-16.736,88	

PASIVO

Concepto	2004	2003	Variación 04/03
Patrimonio y Reservas	251.318,13	226.163,86	25.154,27
100 Patrimonio	224.804,88	178.150,88	46.654,00
1291 Fondos retenidos ptes. de incorporar (Rtdos. Ptes aplicación positivos)	26.513,25	48.012,98	-21.499,73
Deudas a corto plazo	62.988,76	104.879,91	-41.891,15
400 Acreedores oblig. rec. ppto. corriente	24.030,48	20.620,19	3.410,29
401 Acreedores oblig. rec. ejerc. cerrados	0,00	0,00	0,00
Deudas con entidades públicas	38.958,28	83.407,35	-44.449,07
4750 Hacienda pública acreed. por IRPF	0,00	24.554,14	-24.554,14
4759 Hacienda Púb. Foral por devolución de ctos.	30.867,27	50.698,53	-19.831,26
477 Seguridad social acreedora	8.091,01	8.154,68	-63,67
Fianzas y depósitos recibidos	0,00	852,37	-852,37
520 Fianzas a corto plazo	0,00	852,37	-852,37
TOTAL PASIVO	314.306,89	331.043,77	-16.736,88

III.3. CUENTA DE RESULTADOS Y DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS

Cuenta de resultados corrientes del ejercicio 2004

Gastos	Euros	Ingresos	Euros
Gtos personal	531.471,72	Intereses	23,87
Trab., sum., y serv. exter.	292.838,75	Transferencias de capital	51.230,00
Transferencias corrientes	26.909,37	Transferencias corrientes	855.381,00
Resultados corrientes del ejerc. (Beneficio Corriente)	56.021,54	Otros ingresos excepc.	0,41
		Otros ingresos	606,10
Total	907.241,38	Total	907.241,38

Distribución del Resultado del Ejercicio 2004

Concepto	Euros
RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL	56.021,54
(+) Incorporaciones de crédito	48.012,98
(-) Aumentos de Patrimonio	-46.654,00
Inversiones: 44.311,35	
Variación neta de activos y pasivos financieros: -2.342,65	
RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL AJUSTADO	57.380,52
(-) Fondos Retenidos pendientes de incorporar al 2005	-26.513,25
FONDOS A REINTEGRAR A LA HACIENDA PÚBLICA	30.867,27

14 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA**PRESUPUESTO COMPARATIVO 2001 - 2004**

CRÉDITOS DEFINITIVOS

PARTIDA	2001	2002	2003	2004
Capítulo: 1 GASTOS DE PERSONAL	215.498,90	415.686,90	452.286,00	537.200,00
Capítulo: 2 GASTOS EN BIENES CORRIENTES Y SERVICIOS	123.207,48	258.948,52	261.948,00	312.698,96
Capítulo: 4 TRANSFERENCIAS CORRIENTES	12.020,24	25.398,24	25.200,22	32.000,00
Capítulo: 6 INVERSIONES REALES	84.141,69	62.076,11	112.173,92	64.095,02
Capítulo: 8 ACTIVOS FINANCIEROS	0,00	0,00	8.907,00	9.247,63
Capítulo: 9 PASIVOS FINANCIEROS	0,00	0,00	100,00	852,37
TOTAL	434.868,31	762.109,77	860.615,14	956.093,58

15 PLANIFICACIÓN HACIA EL FUTURO

Consecuentemente con el análisis valorativo sobre la aplicación del Plan Estratégico 2001/04, durante 2004 se elaboraron las bases de lo que debería ser la actuación de la Defensora del Pueblo de Navarra hasta la finalización del actual mandato, el primero de la Institución.

Si el primer Plan supuso crear los cimientos básicos para que la Institución comenzara su recorrido, en ese segundo Plan estratégico, forzosamente más corto (enero 2005 a marzo 2007), el objetivo es disponer la Institución para el segundo mandato en aspectos fundamentales, objetivamente imprescindibles para su funcionamiento en el mayor nivel de eficacia y eficiencia posible.

Asimismo, este Plan hasta 2007 anuncia las líneas de actuación de la Institución en cuanto a sus prioridades como Alto Comisionado del Parlamento de Navarra para la garantía de los derechos ciudadanos.

15.1. LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA PARA LOS AÑOS 2005/07**A. INTRODUCCIÓN: EXPECTATIVA Y RESPUESTA EN LA ACTUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

El principal riesgo de la Institución del Defensor del Pueblo es su percepción como órgano de una cadena administrativa controlada desde el poder democrático que ejercen los Gobiernos, que, en base a una mayoría electoral, reciben del Parlamento la capacidad democrática para ejercer ese específico poder. Riesgo, principalmente, porque de esa percepción es menos importante la consecuencia de una Institución de imagen debilitada, que la de un Parlamento menos operativo, menos eficaz porque sus instrumentos de actuación son menos representativos del conjunto, como lo es esta Institución en tanto que alto comisionado para la defensa de los derechos y libertades públicas de los habitantes de Navarra.

La profundización democrática que el Parlamento pretende a través de estas u otras instituciones similares se hace a través de la búsqueda de la eficacia de las Administraciones Públicas con responsabilidad sobre dichos derechos y libertades, cuando existen quejas y fundamentos para la actuación en este sentido. Es innecesario recordar que el espíritu de la ley que regula estas instituciones es el de la máxima representatividad, no para blindar cualquier cambio o modificación de situaciones o personas, sino especialmente para que cuenten con el respaldo y credibilidad mayor posible entre todo el arco de sociedad representada en el Parlamento. De responsabilidad de la Institución será, entre sus funciones, cómo abordar aquellos espacios sociales, económicos o culturales que no se sienten representados y exigen su derecho como ciudadanos a que el Parlamento escuche sus quejas o aspiraciones, a través de los medios con que la Institución está dotada por Ley.

La fortaleza de la Institución depende de la credibilidad que genera el propio órgano de quien aquella depende, el Parlamento, y es responsabilidad suya también afianzar la función de la Institución, extender su conocimiento y uso en el bien entendido ejercicio de conseguir la mejor gestión de los derechos ciudadanos encomendada a los responsables políticos que dirigen la Administración en cada momento. Así, independientemente de quienes disfruten de las mayorías en cada caso, la fortaleza de la representatividad parlamentaria será el mejor punto de apoyo para la Institución, y viceversa, en paralelo con el más adecuado entendimiento entre las Administraciones Públicas y la Institución, en la misión que a cada una de ellas les corresponde.

B. "CRECER Y ACTUAR"

Estas son las dos líneas básicas de actuación previstas para el resto del actual mandato en la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra: el fortalecimiento institucional y la mayor eficacia, mayor aún si fuera posible, en la relación con las Administraciones, y sobre todo con aquellas que más dificultades encuentran para adecuar esa relación a su realidad de medios y disponibilidades personales: los entes locales.

En los próximos tres años, una vez configurada la Institución en lo que podría ser el núcleo principal de su actuación y dimensión, aquella decisión de "crecer y actuar" se ha de entender como consolidar lo más positivo de lo realizado en los últimos años, ensanchar profundizando la relación social y administrativa y perfilar campos de acción del futuro más inmediato.

En esta idea, los ámbitos propuestos para esa actuación son los siguientes, además de la atención a las quejas y consultas y a aquellos requerimientos que se efectúen desde el Parlamento a la Institución:

• En cuanto a la defensa de los derechos de los ciudadanos/as y su desarrollo e impulso

- Impulso de las líneas de colaboración con otras instituciones garantistas para la defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía de Navarra en áreas de competencia supraterritorial

- Impulso para el desarrollo y aplicación de la "Carta de los Derechos Ciudadanos" presentada al Parlamento de Navarra

- Impulso de la relación y actividad conjunta con otras instituciones y organismos profesionales de Navarra vinculados a la defensa de los derechos ciudadanos y capaces de trabajar conjuntamente con la Institución y la Administración en la búsqueda de soluciones a las demandas sociales

- Plan de Comunicación sobre "Horizonte y competencias" (Crecer y actuar) del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra

- Desarrollo del "Foro de Derechos Ciudadanos" como fórmula participativa y nexo de las diferentes actividades de la Institución para la difusión de los derechos humanos

• Áreas de actuación preferente

- Sectores de población más vulnerables que, por sus características, precisan una mayor protección de los poderes públicos para garantizar el efectivo disfrute general de sus derechos

- Espacio sociosanitario y colectivos más directamente afectados por su desarrollo

- Derechos de la infancia

- Vivienda, como problemática social de colectivos más desprotegidos

- Ordenación del territorio y urbanismo y sus consecuencias para el desarrollo de un mejor sistema medioambiental que defienda y potencie las características del irrenunciable patrimonio natural de Navarra

- La adecuación en áreas específicas a las necesidades de las personas con discapacidad

• En cuanto a la eficacia de la Institución de la Defensora del Pueblo

- Las relaciones con los ciudadanos

- Perfeccionamiento de los sistemas de atención pública de la Institución

– Aplicación del Reglamento Interno de la Institución para la reorganización de la relación con los ciudadanos sobre quejas y consultas

– Creación de un nuevo sistema previo de consulta para agilizar la capacidad de respuesta y ajustar la expectativa a la capacidad competencial de la Institución

– Elaboración y aplicación de la Carta de Compromisos de la Defensora del Pueblo de Navarra, como desarrollo del Código de Buena Conducta Administrativa y la Carta de Derechos Ciudadanos elaborados por la Institución

– Afianzamiento de las vías de colaboración ya establecidas con asociaciones y colectivos, que enriquecen y facilitan el trabajo de la Institución, y desarrollo de nuevas fórmulas para esa colaboración

– Organización de los sistemas internos de la Institución para el seguimiento eficaz de los Informes Especiales que desde la misma se elaboren

• **Las relaciones con las Administraciones Públicas de Navarra**

• Desarrollo de sistemas de relación personalizada con los entes locales para facilitar su colaboración y deberes con la Institución a partir de las quejas y/o consultas ciudadanas

• Desarrollo del Convenio marco suscrito con la FNMC y los convenios establecidos con Municipios y Mancomunidades de Servicios posteriormente

– Medios de consulta mutua

– Soportes de Información

– Análisis de los sistemas públicos de información aplicados por los entes locales, como derecho ciudadano y como vía para una información más útil y ágil

C. EL PLAN DE ACCIONES PARA 2005

El Plan estratégico 2005/07, al igual que su precedente Plan, incluye las acciones anuales programadas por la Institución para el ejercicio 2005, cuyo enunciado se recoge:

• **El año 2005 como consolidación de la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra a partir de las líneas básicas previstas en el Plan Estratégico 2005/07 y sus correspondientes**

• OBJETIVOS DEL PLAN DE ACCIONES 2005:

Fortalecer la vigencia de los derechos ciudadanos en el marco de una sociedad tensionada por los intereses de los poderes públicos y las exigen-

cias de la sociedad; la capacidad y eficacia de la Administración, y la aparición de nuevas necesidades en forma de derechos o la reivindicación de otros ya existentes pero insuficientemente desarrollados

Afianzar la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra, como herramienta del Parlamento para la mejora de la defensa de los derechos de los ciudadanos en la gestión de las Administraciones Públicas

Potenciar la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra entre la ciudadanía, como referencia para la solución de las situaciones de irregularidad administrativa o lesión de derechos que pueda haberse producido, a través de la investigación, la relación con dichas Administraciones y la mediación si fuera necesario

Actuar en el marco de la solución de los problemas sociales y defensa de los derechos de los colectivos más vulnerables, forma específica en el ámbito de la migración, mujeres, menores, personas con discapacidad o cualquier espacio de exclusión social

Participar activamente en la difusión de los derechos sociales, económicos y culturales de la sociedad navarra, su conocimiento y defensa pública, en la exigencia de una sociedad asentada en los valores de la democracia, la pluralidad y el bienestar social y el ejercicio de responsabilidad exigible a las Administraciones Públicas a las que se ha encomendado la gestión de esos derechos y libertades.

Participar activamente en la difusión de los derechos sociales, económicos y culturales de la sociedad navarra, su conocimiento y defensa pública, en la exigencia de una sociedad asentada en los valores de la democracia, la pluralidad y el bienestar social y el ejercicio de responsabilidad exigible a las Administraciones Públicas a las que se ha encomendado la gestión de esos derechos y libertades.

• PROPUESTA DE ACCIONES

• *Organización de la Oficina de Atención Directa al Ciudadano (OADC)*

– Aplicación de un Plan de Calidad Específico para la OADC, derivado del Plan de Calidad iniciado para el conjunto de la Institución durante el año 2004

– Estudio de necesidades técnicas para interconexión con Administraciones Públicas y otras instituciones análogas y un mejor servicio a los ciudadanos

– Mantenimiento de la OADC, como referente de las acciones destinadas a la difusión de la Institución

• *Plan Local*

– Desarrollo del Convenio general con la FNMC

– Firma de nuevos convenios con Municipios de población superior a 2.000 habitantes, pendientes desde 2004

– Propuesta de creación de grupos de coordinación entre técnicos de grandes municipios y la Institución, para agilizar la gestión de las quejas y facilitar el trabajo municipal

• *Informes Especiales*

– La atención a la dependencia de las personas mayores en Navarra

– La vivienda, como factor de exclusión social en la inmigración en Navarra

– Los ciudadanos, ante el ruido y otras consecuencias derivadas de las actividades clasificadas

– El acceso de las personas con discapacidad a los centros y dependencias de las Administraciones Públicas navarras

• *Acciones en el ámbito escolar*

– Resolución sobre la convocatoria 2004 del Primer Concurso escolar Defensora del Pueblo/Caja Rural de Navarra

– Segunda edición del Concurso escolar Defensora del Pueblo/Caja Rural de Navarra

– Publicación de tres nuevas Unidades Didácticas para Enseñanza Primaria

– Elaboración del “Proyecto para la difusión de los derechos y libertades en la Enseñanza Secundaria”

• *Plan de Publicaciones*

– Informe Anual 2004

– Informe Especial 2004 “La atención a la educación de los menores entre 0 y 3 años”

– Informe Especial “La atención a la dependencia de las personas mayores en Navarra”

– Boletín “Derechos Ciudadanos” (conversión en revista semestral)

• *Jornadas y encuentros*

– “Taller de Derechos Ciudadanos” (3 encuentros)

– Jornadas sobre “La dependencia y sus recursos. La discapacidad y el ejercicio de los derechos ciudadanos: Personas mayores”

– Jornadas sobre “La dependencia y sus recursos. La discapacidad y el ejercicio de los derechos ciudadanos: Personas con discapacidad psíquica”

– Inmigración: Derechos y deberes en la acogida

– En colaboración con asociaciones y Administración Pública

• *Exposición para la difusión de los derechos humanos en el ámbito escolar*

– “Palabras encadenadas”, en colaboración con asociaciones y profesionales de la fotografía y la pedagogía

16 PRESUPUESTO DE 2005

El artículo 43 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, por lo que se refiere al presupuesto de la Institución, contempla la elaboración cada año de un Proyecto o propuesta de Presupuesto por parte de su titular, que se tramitará de acuerdo con las normas que regulan el proyecto de Presupuesto del Parlamento.

A tal fin, se ha elaborado el correspondiente Proyecto de Presupuesto para el ejercicio 2005, que asciende, tanto en gastos como ingresos, a un total de 947.590.- euros.

El documento elaborado pretende servir de pauta de funcionamiento en el quinto ejercicio presupuestario al que se enfrenta la Institución y ha sido elaborado en base al análisis, fundamentalmente, del desarrollo del pasado ejercicio así como a las previsiones contenidas en el documento de trabajo “Plan Trienal 2005-2007”.

Una vez afrontado el crecimiento inicial de la Institución, tanto en medios personales, medios materiales y acondicionamiento del espacio físico que viene ocupando, se recoge en el Proyecto de Presupuesto del 2005 una disminución de gasto del 0,98% con respecto al Presupuesto consolidado de 2004.

Continuando en la misma línea que el anterior proyecto, el que ahora se presenta contiene las correspondientes previsiones en el Capítulo I, relativo al personal, y pretende consolidar los gastos referidos fundamentalmente al Capítulo II, que son los dos que representan un ligero aumento con respecto al presupuesto del ejercicio anterior.

En lo que se refiere al Capítulo I, Gastos de Personal, se mantiene la configuración de la plantilla compuesta por 4 Asesores y un puesto en la Secretaría de la propia Defensora, todos ellos de libre designación, siendo los puestos reservados a funcionarios los de un Técnico de Gestión Administrativa, dos Administrativos y un Ujier. Para el próximo ejercicio no se propone incremento de personal, lo cual deberá quedar supeditado para ejercicios posteriores al resultado de la puesta en marcha del Plan de Calidad ya iniciado en el año 2004, así como a la evolución de los diferentes trabajos y acciones que se vayan desarrollando.

Entrando en el Capítulo II, Gastos en Bienes Corrientes y Servicios, se prevé una consolidación de aquellos gastos necesarios para el funcionamiento de la Institución, que durante el año 2005 tendrá que hacer frente a un mayor volumen de gasto en aspectos relacionados con el mantenimiento del edificio -gastos de comunidad-, dada la total ocupación del mismo como consecuencia del traslado del Departamento de Administración Local del Gobierno de Navarra y la incidencia que esta plena utilización tiene en el reparto de gastos entre la comunidad de vecinos existente.

De las partidas de este Capítulo II la consignación realizada dentro de las partidas: 2265 "Actividades generales y de difusión", 2266 "Organización reuniones y conferencias" y, por último, 2267 "Gastos edición libros y otras publicaciones", reflejan al igual que en el ejercicio anterior las cantidades destinadas a hacer frente a las actividades propias de la Institución que tienen una mayor proyección exterior.

En lo que se refiere a las partidas 2271 "Servicios de limpieza y aseo" y 2279 "Otros trabajos realizados", se prevén las cantidades para hacer frente a los diferentes servicios que ya se tienen contratados, tales como limpieza, asesoramiento y planificación generales, traducciones ordinarias y asistencia informática, entre otros.

Debe destacarse a estos efectos que en el Proyecto que se remite, no se incluye la cantidad de 30.000 euros que, en principio, se estimaría como coste para la posible asunción por parte de esta Institución de los trabajos de traducción al euskera de los diferentes informes de la misma que deben de publicarse en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra, posibilidad esta que ha sido indicada desde los propios servicios de ese Parlamento

ante la dificultad de atender este trabajo por parte de los mismos.

Por ello, y en el caso de que sea aceptada y finalmente admitida esta posibilidad por parte de la Junta de Portavoces de ese Parlamento con ocasión de la aprobación del Proyecto de Presupuesto, el importe final del mismo, tanto en gastos como en ingresos, ascendería a la cantidad de 977.590 euros, para lo cual se crearía una partida en el presupuesto de gastos "2278 Trabajos Traducción al euskera para BOP" por importe de 30.000 euros, que tendría su correlativa incidencia en el aumento de esa misma cantidad en la partida del presupuesto de ingresos "4000 Transferencias Corrientes Gobierno de Navarra."

De esta forma el incremento de gasto que se produciría en el Proyecto de Presupuesto del 2005 con respecto al Presupuesto consolidado de 2004 sería del 2,25%.

En cuanto al Capítulo VI "gastos de capital", se han presupuestado los necesarios para la adecuación de la instalaciones a las condiciones que pueda establecer el Ayuntamiento de Pamplona con ocasión de la tramitación que en estos momentos se está efectuando con el mismo para la regularización de la actividad, una vez que el Parlamento de Navarra se trasladó a su nueva sede.

Finalmente en gastos, el Capítulo VIII "activos financieros", ha sido ajustado a las previsiones actuales de préstamos y anticipos de sueldo del personal funcionario.

Por lo que respecta a los Ingresos, destacan los Transferencias para gasto corriente y gasto de capital provenientes de Gobierno de Navarra, así como la previsión del reintegro de las cuotas de préstamos y anticipos concedidos a personal funcionario de la Institución.

En resumen, se plantea un proyecto o propuesta de presupuesto adecuado a las necesidades de la Institución en el marco de las previsiones contenidas en el documento de trabajo "Plan Trienal 2005-2007", que, tal y como se apunta, tendría que seguir evolucionando de forma paulatina en posteriores ejercicios para adecuarse a sus necesidades.

Pamplona, octubre de 2004

LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA

CLASIFICACIÓN POR CAPÍTULOS ECONÓMICOS DEL PRESUPUESTO DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA, A LOS EFECTOS DE SU INTEGRACIÓN EN LA LEY FORAL DE PRESUPUESTOS GENERALES DE NAVARRA PARA EL AÑO 2005.

TRANSFERENCIAS CORRIENTES	935.740 €
TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	39.002 €
TOTAL	974.742 €

Pamplona, octubre de 2004

16.01 RESUMEN ECONÓMICO DE GASTOS E INGRESOS POR CAPÍTULOS

RESUMEN ECONÓMICO DE GASTOS POR CAPÍTULOS	
CAPÍTULO I.- GASTOS DE PERSONAL	581.990
CAPÍTULO II.- GASTOS EN BIENES CTES. Y SERV.	330.000
CAPÍTULO IV.- TRANSFERENCIAS CORRIENTES	24.000
CAPÍTULO VI.- INVERSIONES REALES	35.500
CAPÍTULO VIII.- ACTIVOS FINANCIEROS	6.000
CAPÍTULO IX.- PASIVOS FINANCIEROS	100
TOTAL PRESUPUESTO DE GASTOS	977.590 €

RESUMEN ECONÓMICO DE INGRESOS POR CAPÍTULOS	
CAPÍTULO III.- TASAS Y OTROS INGRESOS	100
CAPÍTULO IV.- TRANSFERENCIAS CORRIENTES	935.740
CAPÍTULO V.- INGRESOS PATRIMONIALES	150
CAPÍTULO VII.- TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	39.002
CAPÍTULO VIII.- ACTIVOS FINANCIEROS	2.498
CAPÍTULO IX.- PASIVOS FINANCIEROS	100
TOTAL PRESUPUESTO DE INGRESOS	977.590 €

16.02 PRESUPUESTO DE GASTOS EJERCICIO 2005

RESUMEN ECONÓMICO DE GASTOS POR CAPÍTULOS		
CONCEPTO	PROYECTO 2005	% TOTAL
CAPÍTULO I.- GASTOS DE PERSONAL	581.990	59,53%
CAPÍTULO II.- GASTOS EN BIENES CTES. Y SERV.	330.000	33,76%
CAPÍTULO IV.- TRANSFERENCIAS CORRIENTES	24.000	2,46%
CAPÍTULO VI.- INVERSIONES REALES	35.500	3,63%
CAPÍTULO VIII.- ACTIVOS FINANCIEROS	6.000	0,61%
CAPÍTULO IX.- PASIVOS FINANCIEROS	100	0,01%
TOTALES	977.590	100,00%

CLAVE ECONÓMICA					DENOMINACIÓN	TOTAL PARTIDA	TOTAL CONCEPTO	TOTAL ARTÍCULO	TOTAL CAPÍTULO
C.C.	Cap.	Art.	Conc.	Part.					
1000	1				GASTOS DE PERSONAL				581.990
		10			ALTOS CARGOS			68.980	
			100		Retribuciones Altos Cargos		68.980		
				1000	Retribuciones Defensora	68.980			
		11			PERSONAL EVENTUAL			229.043	
			110		Retribuciones Personal Eventual		229.043		
				1100	Retribuciones Personal Eventual	229.043			
		12			FUNCIONARIOS			113.764	
			120		Retribuciones Funcionarios		113.764		
				1230	Retribuciones totales funcionarios	113.764			
		13			PERSONAL CONTRATADO			39.229	
			131		Personal contratado temporal		39.229		
				1310	Retrib. Personal contratado temporal	39.229			
		16			CUOTAS, PRESTAC. Y GTOS. SOCIAL.			130.973	
			160		Cuotas sociales		130.973		
			1600		Seguridad Social	110.738			
			1604		Fondo Capítulo I	20.235			
1000	2				GASTOS BIENES CORRIENT. Y SERVIC.				286.781
		20			ARRENDAMIENTOS			500	
			203		Arrendamiento maquinaria e instal.		500		
				2032	Hilo musical	500			
		21			REPARACIÓN Y CONSERVACIÓN			24.250	
			212		Repar.y conserv.edificios y otr. constr.		14.000		
				2120	Repar.conserv. y mantenimiento edificios	14.000			
			213		Repar. y conserv.maq., instal. y utillaje		3.500		
				2130	Repar. y cons. Maquin. Instal. y utillaje	3.500			
			216		Repar. y cons. Equipos procesos inf.		6.000		
				2160	Repar. y cons. Equipos proces. Informac.	6.000			
			219		Repar. y conserv. Otro inmov. material		750		
				2190	Repar. y conserv. Otro inmov. material	750			
		22			MATERIAL, SUMINISTROS Y OTROS			292.750	
			220		Material de oficina		24.200		
				2200	Material oficina no inventariable u ordinario	18.000			
				2201	Material reponibles equipos de oficina	1.500			
				2202	Prensa, revistas y publicac. periódicas	4.700			
			222		Comunicaciones		16.900		
				2220	Comunicaciones telefónicas	12.000			
				2221	Comunicaciones postales y telegráficas	4.900			
			224		Primas de seguro		5.000		
				2243	Primas de seguro	5.000			
			226		Gastos diversos		136.200		
				2262	Defensora	4.000			
				2263	Atenciones sociales y protocolo	6.600			
				2264	Viajes oficiales Defensora	9.200			

CLAVE ECONÓMICA					DENOMINACIÓN	TOTAL PARTIDA	TOTAL CONCEPTO	TOTAL ARTÍCULO	TOTAL CAPÍTULO
C.C.	Cap.	Art.	Conc.	Part.					
				2265	Actividades generales y de difusión	36.800			
				2266	Org. reuniones y conferencias	44.100			
				2267	Gastos edic. libros y otras publicaciones	35.000			
				2268	Agencias de información	500			
			227		Trabajos realizados por otr. empresas		96.700		
				2271	Servicios de limpieza y aseo	13.600			
				2272	Cursos de formación	3.000			
				2278	Trabajos Traducción al euskera para BOP	30.000			
				2279	Otros trabajos realizados	50.100			
			228		Suministros auxiliares		13.750		
				2280	Suministros	10.000			
				2282	Repuestos	500			
				2284	Material para limpieza y aseo	1.000			
				2285	Vestuario	750			
				2287	Otros Gastos	1.500			
			24		OTRAS INDEMNIZACIONES			12.500	
			240		Indemnizaciones a Personal Servicios		12.500		
				2401	Dietas y gastos viaje personal servicios	11.000			
				2402	Dietas y gastos provisión ptos. Trabajo	1.500			
1000	4				TRANSFERENCIAS CORRIENTES				24.000
			48		TRANSFERENCIAS CORRIENTES			24.000	
				481	Indemnizac. y Gastos a Particulares		1.000		
				4810	Indemnizac. y Gastos a Particulares	1.000			
				482	Convenios con otras Instituciones		22.500		
				4820	Convenios con otras Instituciones	22.500			
				483	Transferencia a Instituciones		500		
				4830	Transf .a Instituciones sin ánimo lucro	500			
1000	6				INVERSIONES REALES				35.500
			60		PROYECTOS DE INVERSIÓN NUEVA			35.500	
				602	Edificios y otras construcciones		7.500		
				6020	Edificios	7.500			
				603	Maquinaria, instalaciones y utillaje		2.000		
				6031	Instalaciones y maquinaria	2.000			
				605	Mobiliario y Enseres		7.500		
				6050	Muebles de Oficina	7.500			
				606	Equipos proceso información		12.000		
				6060	Equipos proceso de información	12.000			
				608	Otro inmovilizado material		6.500		
				6083	Adquisición de libros y otras publicaciones	6.500			
1000	8				ACTIVOS FINANCIEROS				6.000
			82		CONCESIÓN DE PRÉSTAMOS			6.000	
				822	Prést. y antic.conc.medio y largo plazo		6.000		

CLAVE ECONÓMICA					DENOMINACIÓN	TOTAL PARTIDA	TOTAL CONCEPTO	TOTAL ARTÍCULO	TOTAL CAPÍTULO
C.C.	Cap.	Art.	Conc.	Part.					
				8224	Préstamos vivienda	3.000			
				8225	Anticipos de sueldo	3.000			
1000	9				PASIVOS FINANCIEROS				100
		93			DEVOLUCION			100	
			930		Devolución fianzas		100		
				9300	Fianzas y Depósitos Recibidos	100			
TOTAL PRESUPUESTO DE GASTOS						977.590	977.590	977.590	977.590

16.03 PRESUPUESTO DE INGRESOS EJERCICIO 2005

RESUMEN ECONÓMICO DE INGRESOS POR CAPÍTULOS		
CONCEPTO	PROYECTO 2005	% TOTAL
CAPÍTULO III.- TASAS Y OTROS INGRESOS	100	0,01%
CAPÍTULO IV.- TRANSFERENCIAS CORRIENTES	935.740	95,72%
CAPÍTULO V.- INGRESOS PATRIMONIALES	150	0,02%
CAPÍTULO VII.- TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	39.002	3,99%
CAPÍTULO VIII.- ACTIVOS FINANCIEROS	2.498	0,26%
CAPÍTULO IX.- PASIVOS FINANCIEROS	100	0,01%
TOTALES	977.590	100%

CLAVE ECONÓMICA					DENOMINACIÓN	TOTAL SUBCONCEPTO	TOTAL CONCEPTO	TOTAL ARTÍCULO	TOTAL CAPÍTULO
C.C.	Cap.	Art.	Conc.	Subc.					
1000	3				TASAS Y OTROS INGRESOS				100
		39			OTROS INGRESOS			100	
			399		Otros ingresos		100		
				3990	Otros ingresos	100			
1000	4				TRANSFERENCIAS CORRIENTES				935.740
		40			TRANSF. CTES. DEL GOBIERNO DE NAVARRA			935.740	
			400		Trans. Corrientes del Gobierno de Navarra		935.740		
				4000	Cap. Gasto (1+2+4)- Cap ing. (3+5)	935.740			
1000	5				INGRESOS PATRIMONIALES				150
		52			INTERESES DE DEPÓS. Y APLAZAMIENTOS			150	
			520		Intereses de depósitos y aplazamientos		150		
				5200	Intereses de depósitos	150			
1000	7				TRANSFERENCIAS DE CAPITAL				39.002
		70			TRANSF.CAPIT.DEL GOBIERNO DE NAVARRA			39.002	
			700		Transf. De capital del Gobierno de Navarra		39.002		
				7000	Cap. Gasto (6+8+9)- cap. Ing. (8+9)	39.002			

CLAVE ECONÓMICA					DENOMINACIÓN	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
C.C.	Cap.	Art.	Conc.	Subc.		SUBCONCEPTO	CONCEPTO	ARTÍCULO	CAPÍTULO
1000	8				ACTIVOS FINANCIEROS				2.498
		82			REINTEGROS DE PRÉSTAMOS CONCEDIDOS			2.398	
			821		Reint. Prést.concedidos a medio y largo plazo		2.398		
				8214	Reintegro capital préstamos de vivienda	670			
				8215	Reintegro anticipos de sueldo	1728			
		87			REMANENTE DE TESORERÍA				100
			870		Remanente de tesorería		100		
				8700	Remanente de tesorería	100			
1000	9				PASIVOS FINANCIEROS				100
		93			DEPÓSITOS Y FIANZAS RECIBIDOS				100
			931		Fianzas y depósitos recibidos		100		
				9310	Fianzas y depósitos recibidos	100			
TOTAL PRESUPUESTO DE INGRESOS						977.590	977.590	977.590	977.590

PUESTO DE TRABAJO	NÚM.	REGIMEN JURÍDICO	NIVEL	LIBRE DESIGNACIÓN	INCOMPA TIBILIDAD	PUESTO TRABAJO	COMPLEMENTO NIVEL
Asesor Responsable Área	2	C	-	X	-	-	-
Asesor Técnico	2	C	-	X	-	-	-
Secretaría del Defensor del Pueblo	1	G	-	X	-	-	-
Técnico de Gestión Administrativa	1	F	B	-	35	24	-
Administrativo	2	F	C	-	-	36,68	12
Ujier	1	F	D	-	-	27	15

F: Funcionario

C: Cargo Eventual de la Oficina del Defensor del Pueblo - Libre Designación

G: Eventual de Gabinete - Libre designación

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