



BOLETIN OFICIAL
DEL
PARLAMENTO DE NAVARRA

VII Legislatura

Pamplona, 25 de octubre de 2007

NÚM. 20-2

S U M A R I O

SERIE G:

Informes, Convocatorias e Información Parlamentaria:

—Informe anual de la gestión realizada por la Defensora del Pueblo de Navarra durante el año 2006 ([Pág. 2](#)).

(El Informe se publica en dos volúmenes del Boletín Oficial, números 20-1 y 20-2)

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

Informe anual de la gestión realizada por la Defensora del Pueblo de Navarra durante el año 2006

ÍNDICE NÚM. 20-2

VI.4. Catálogo de Buenas Prácticas en las relaciones con el ciudadano (Pág. 4).

VI.5. Convenios con otros Defensores para la extensión del Plan Local (Pág. 9).

CAPÍTULO VII. DEFENSA TRANSVERSAL DE LOS DERECHOS CIUDADANOS (Pág. 10).

VII.1. Introducción (Pág. 10).

VII.2. Menores: "En defensa del Menor" (Pág. 10).

VII.2.1. Atención de quejas referentes a menores (Pág. 10).

VII.2.2. Informe especial sobre la actuación de las Administraciones Públicas en materia de protección del menor (Pág. 10).

VII.2.3. Seguimiento del Informe Especial de Educación de 0 a 3 años (Pág. 11).

VII.2.4. Campaña de protección del menor en internet (Pág. 13).

VII.3. Mujer (Pág. 14).

VII.3.1. Atención a las quejas interpuestas por mujeres (Pág. 14).

VII.3.2. Actividades de impulso de los derechos de la mujer. Campaña en cines contra los malos tratos (Pág. 14).

VII.4. Mayor (Pág. 15).

VII.4.1. Atención de quejas referentes a mayores (Pág. 15).

VII.4.2. Informe Especial sobre los derechos nuestros mayores: "Nuestros mayores también cuentan" (Pág. 16).

VII.4.3. Otras actividades de impulso de los derechos del mayor. Campaña contra la discriminación por edad (Pág. 16).

VII.4.4. Seguimiento del Informe de Dependencia. Consideraciones de los Defensores sobre el proyecto de Ley estatal de Dependencia (Pág. 18).

VII.5. Salud mental (Pág. 19).

VII.5.1. Quejas en materia de salud mental (Pág. 19).

VII.5.2. Seguimiento del Informe Especial de Salud Mental (Pág. 21).

VII.6. Discapacidades físicas y sensoriales (Pág. 22).

VII.6.1. Quejas en materia de discapacidad (Pág. 22).

VII.6.2. Recomendación general sobre financiación de asociaciones (Pág. 23).

VII.7. Pobreza y exclusión social (Pág. 23).

VII.7.1. Informe especial sobre las medidas sociales, sanitarias y educativas que deberían preverse para el nuevo centro penitenciario (Pág. 23).

VII.7.2. Taller de Exclusión Social y situación del Plan de Lucha contra la Exclusión en Navarra (Pág. 23).

VII.8. Inmigración (Pág. 27).

VII.8.1. Quejas relacionadas con inmigración (Pág. 27).

VII.8.2. Actividades conjuntas de los Defensores sobre inmigración. Revista, declaración conjunta (Pág. 27).

VII.8.3. Jornada de encuentro con asociaciones relacionadas con la inmigración (Pág. 28).

CAPÍTULO VIII. LA RELACIÓN DIRECTA CON LOS CIUDADANOS (Pág. 30).

VIII.1. Introducción (Pág. 30).

VIII.2. La Oficina de Información (Pág. 30).

VIII.2.1. Medio escogido para realizar las consultas (Pág. 32).

VIII.2.2. Consultas por áreas y materias (Pág. 32).

VIII.2.3. Consultas por organismo implicado (Pág. 37).

VIII.2.4. Resultados de las consultas (Pág. 38).

VIII.3. Entrevistas personales de la Defensora del Pueblo con ciudadanos a título individual (Pág. 39).

VIII.4. Entrevistas y encuentros personales de la Defensora del Pueblo con colectivos y asociaciones (Pág. 39).

CAPÍTULO IX. RELACIÓN CON EL PARLAMENTO DE NAVARRA Y OTRAS RELACIONES INSTITUCIONALES (Pág. 40).

IX.1. Relaciones con el Parlamento de Navarra (Pág. 40).

IX.1.1. Presentación del Informe Anual de 2005 a la Comisión de Régimen Foral (Pág. 40).

IX.1.2. Comparecencia ante el Pleno del Parlamento de Navarra (Pág. 42).

IX.1.3. Comparecencia sobre el Informe Especial sobre el centro penitenciario de Navarra (Pág. 48).

IX.2. Otras relaciones institucionales (Pág. 48).

IX.2.1. Entrevistas y encuentros de la Defensora con representantes de instituciones públicas (Pág. 48).

IX.2.2. Reunión con Consejeros (Pág. 48).

IX.2.3. Reunión con Alcaldes (Pág. 48).

IX.2.4. Reuniones con el Presidente y los Grupos Parlamentarios (Pág. 48).

IX.2.5. Reuniones con otras Instituciones (Pág. 49).

CAPÍTULO X. ACTIVIDADES DE COLABORACIÓN INSTITUCIONAL (Pág. 49).

X.1. Taller sobre "El impacto social del urbanismo," celebrado en Tudela (Pág. 49).

X.2. Jornadas de Coordinación de Defensores Autonómicos: "Impacto social y medioambiental del Urbanismo" (Pág. 53).

X.2.1. Intervención de la Defensora (Pág. 54).

X.2.2. Declaración conjunta (Pág. 54).

X.2.3. Recomendaciones específicas (Pág. 55).

X.3. Convenios marco con otros Defensores para el impulso y evaluación de la transparencia y buena conducta pública (Pág. 59).

X.4. Ponencia en el Seminario Internacional de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Pág. 60).

X.5. Ponencia en el Seminario de Defensores Regionales Europeos de Londres (Pág. 61).

X.6. Jornada sobre delitos urbanísticos y medioambientales (Pág. 61).

X.7. Publicación de la Revista "Derechos Ciudadanos" (Pág. 62).

X.8. Otras actividades de coordinación con los Defensores Autonómicos (Pág. 62).

CAPÍTULO XI. ACTIVIDADES DE DIVULGACIÓN Y DIFUSIÓN (Pág. 62).

XI.1. Presencia en medios de comunicación (Pág. 63).

XI.2. Rediseño de la Página Web (Pág. 63).

XI.3. Charlas y conferencias públicas de la Defensora (Pág. 64).

XI.3.1. "Los nuevos retos del *Ombudsman* ante la transformación del Estado Social" (Pág. 64).

XI.3.2. "¿Goza la educación en Navarra de la prioridad que merece?" (Pág. 65).

XI.3.3. "La atención a la dependencia en Navarra" (Pág. 68).

XI.3.4. Otras charlas y conferencias públicas de la Defensora (Pág. 69).

CAPÍTULO XII. EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD (Pág. 69).

XII.1. Mejoras en la Atención al Ciudadano (Pág. 69).

XII.2. Evaluación de la utilidad y satisfacción con la Institución (Pág. 70).

XII.3. Control de tiempos de tramitación (Pág. 74).

XII.4. Otras acciones de mejora (Pág. 75).

ANEXO

I. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA INSTITUCIÓN CORRESPONDIENTE A 2006 (Pág. 76).

II. PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA EN 2006 (Pág. 81).

VI.4. CATÁLOGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LAS RELACIONES CON EL CIUDADANO.

En el contexto de desarrollo del Plan Local, la Defensora procedió a realizar una revisión sistemática de experiencias de buenas prácticas administrativas con el objetivo de crear un Catálogo de Buenas Prácticas, que se someten a la consideración de los Ayuntamientos para promover la mejora de sus relaciones con los Ciudadanos.

Se sugirió a las entidades locales realizar una revisión de dichas acciones a fin de analizar si las mismas ya venían realizándose o, en caso contrario, si cabría plantearse su puesta en práctica. En particular, se aconseja realizar este ejercicio con las áreas de mejora que hubieran sido definidas como prioritarias en cada una de las Administraciones evaluadas.

Acciones de carácter general.

=> Aprobar la "Carta de derechos del vecino" como sistema para promover y divulgar los derechos ciudadanos.

=> Aprobar el "Código de Conducta" del Ayuntamiento dirigida a divulgar compromisos públicos de buena conducta administrativa por parte de todo el personal de la institución.

=> Adecuar la estructura orgánica del Ayuntamiento a los objetivos de orientación al ciudadano, constituyendo áreas y/o concejalías específicas de Atención Ciudadana, Comunicación, Participación Ciudadana o similares.

Mejorar la accesibilidad y agilidad de los servicios municipales.

=> Establecer Planes de Mejora de accesibilidad y agilidad con compromisos y metas específicas (objetivos públicos de reducción de tiempos de tramitación de expedientes, de espera para ser atendido, etc.).

=> Ampliar los horarios de atención al público (horario de tarde, etc.).

=> Elaborar estudios de accesibilidad para evaluar la situación actual como paso previo a la elaboración de un Plan de Accesibilidad que permita garantizar la accesibilidad universal a todos los centros y servicios municipales sin barreras físicas ni sensoriales.

=> Garantizar la accesibilidad universal a los contenidos de la página Web.

=> Mejorar la señalización exterior de las dependencias municipales para que sea posible encontrar la dependencia buscada sin tener que hacer preguntas o averiguaciones.

=> Reducción de barreras socio culturales de acceso a los servicios públicos. (Establecer fórmulas de colaboración con Asociaciones para garantizar acompañamiento en las gestiones municipales a personas con dificultades de comunicación (traductores, lenguaje de signos, etc.) y medidas similares.

=> Impulsar la realización de trámites administrativos a través del teléfono y de la página Web de manera que únicamente haya que desplazarse hasta una oficina administrativa cuando sea estrictamente necesario.

– Realización de trámites administrativos a través de teléfono. (Envío de formularios o certificaciones por correo, etc.)

– Incorporar en la página Web del ayuntamiento de un espacio de Tramitación Virtual para la realización por dicha vía del máximo posible de trámites administrativos: Obtener impresos y formularios oficiales. Validación virtual de documentos oficiales. Realizar trámites y obtener certificados y realizar pagos de impuestos, tasas, multas, etc. (Previo Certificado Digital)

=> Puesta en marcha de un registro informatizado de expedientes:

– Que permita conocer los tiempos de gestión de los procedimientos y los plazos de respuesta a las solicitudes.

– Que disponga de sistemas de alarma para evitar el incumplimiento de plazos.

– Que permita obtener listados de procedimientos en Silencio Administrativo.

=> Facilitar que el ciudadano pueda realizar el seguimiento de las distintas fases de su propio expediente. (Acceso al registro informático de su expediente, mediante la oportuna clave de seguridad (Certificado Digital)

=> Permitir que el ciudadano pueda acceder, previo Certificado Digital, a su expediente personal de datos fiscales, recibos, datos patronales (Carpeta ciudadana).

=> Desarrollar la ventanilla única para la gestión integrada de procedimientos.

=> Constituir grupos de mejora para la revisión de los procedimientos administrativos más frecuentes a fin de reducir la burocracia. (Trámites administrativos innecesarios). Valorar la incorporación en dichos grupos de mejora de algún ciudadano en representación de los colectivos más directamente relacionado con el procedimiento que se pretende revisar.

=> Simplificar y diversificar los sistemas de pago pensando en el ciudadano y evitándole trámites y desplazamientos adicionales.

=> Simplificar al máximo los documentos requeridos al ciudadano evitándole el tener que aportar documentos que ya obran en poder de la Administración o que deban ser expedidos por otros órganos de la misma.

=> Evaluación periódica de los objetivos y compromisos públicos de accesibilidad y agilidad (tiempos medios de tramitación de expedientes, espera para ser atendido, etc.)

=> Aprobación de una Ordenanza sobre el uso y validez legal de las herramientas y trámites telemáticos.

Personalización, amabilidad y facilidad para presentar peticiones.

=> Promover la personalización y la mejora en la atención a los ciudadanos por parte del personal y de los responsables del Ayuntamiento.

=> Existencia de Planes de Formación para el personal sobre derechos ciudadanos y sobre técnicas de atención al público y resolución de situaciones conflictivas.

=> Garantizar la existencia de una oficina de atención directa que presta atención y asesoramiento personalizado y ayuda a la hora de redactar y presentar documentos.

=> Establecer normas generales de atención y asesoramiento personalizado a los ciudadanos.

=> Garantizar la atención en los idiomas oficiales.

=> Establecer los sistemas precisos para garantizar que el/la ciudadano/a conozca la identidad de la persona que le atiende en cada momento sin necesidad de preguntar o hacer averiguaciones.

Mejora de la información al ciudadano sobre los servicios municipales.

=> Elaborar un Plan de Comunicación que permita definir prioridades y establecer las vías más adecuadas para canalizar las distintas informaciones necesarias para garantizar el derecho de los ciudadanos a la información.

=> Publicación periódica de un Boletín de Información Municipal.

=> Apostar de forma decidida por el mayor desarrollo de los soportes Web como sistema de comunicación bidireccional con los ciudadanos y como medio de realización de trámites administra-

tivos. (Ver los distintos tipos de servicios y posibilidades que ofrecen las páginas Web de algunos de los principales municipios españoles).

=> Desarrollar nuevos sistemas de información pública sobre los distintos procedimientos, servicios y prestaciones que ofrece el Ayuntamiento. (Guías, manuales, Página Web, etc)

=> Garantizar la existencia de una Oficina de Información al Ciudadano dotada de todos los medios precisos para garantizar una atención personalizada y humanizada: Teléfono gratuito de información, Correo Electrónico, etc.

=> Garantizar que la Oficina de Información cuente con un Sistema informatizado de Registro que permita controlar las demandas de información más frecuentes, las demandas de información pendientes de contestación, etc.)

=> Garantizar que la Oficina de Información:

– Ofrece información completa y personalizada sobre todos los servicios y prestaciones municipales incluido el horario de funcionamiento de los servicios, los requisitos de acceso, etc.

– Facilita respuesta en un plazo máximo de 48-72 horas de los correos electrónicos que se reciben, etc.

– Contesta a la mayor parte de las consultas que se les formulen sobre la situación de tramitación de solicitudes o peticiones (con el apoyo del sistema informático de gestión de expedientes)

– Canaliza las consultas especializadas al personal adecuado para su resolución.

=> Divulgar al máximo información general sobre sistemas para solicitar Información Municipal.

=> Garantizar que siempre se contesta a cualquier consulta.

Garantía de respuesta en plazo y forma: “respeto al ciudadano y no silencio administrativo.

=> Establecer objetivos y/o compromisos públicos de respuesta en plazo y forma.

=> Designación de un responsable de atención ciudadana que controle todo el sistema de comunicaciones con los ciudadanos para garantizar que se responde en tiempo y forma a todas las demandas de los ciudadanos.

=> Puesta en marcha de un registro informatizado de seguimiento de expedientes, quejas y peticiones que disponga de sistemas de alarma para garantizar que se responde a todos los escritos.

=> Establecer una norma que obligue a realizar un “acuse de recibo” ante toda solicitud formulada por los ciudadanos a la que no pueda darse respuesta inmediata.

=> Elaborar un “formulario tipo de acuse de recibo” para las solicitudes, quejas y reclamaciones que no exijan una Resolución expresa, a fin de garantizar que al menos haga referencia expresa a los siguientes aspectos:

– El plazo estimado de respuesta, y en su caso el plazo máximo establecido para ello.

– La identidad de la autoridad o funcionario responsable de dar contestación a su solicitud o reclamación.

– Clave de acceso personal para el seguimiento de su solicitud a través de la Web

=> Elaborar “formularios tipo de acuse de recibo” y comunicación a los interesados/as en los distintos tipos de procedimiento que requieren de una Resolución expresa, a fin de garantizar que hagan referencia expresa a los siguientes aspectos:

– Los medios de que dispone el ciudadano para conocer en cualquier momento el estado de tramitación de su expediente y la fase en que se encuentra.

– Su derecho a consultar íntegramente el expediente y los distintos sistemas y mecanismos habilitados para ello.

– La oficina encargada de su tramitación.

– La identidad de la autoridad o funcionario bajo cuya responsabilidad se tramita el procedimiento.

– El plazo estimado de resolución, y en su caso el plazo máximo establecido para ello.

– Si debe entenderse admitida o desestimada su solicitud en el caso de que no recaiga resolución expresa dentro del plazo señalado.

– Clave de acceso personal para el seguimiento de su expediente a través de la Web

=> Evaluación periódica de los días de demora media en la respuesta al ciudadano y del porcentaje de silencios administrativos.

Transparencia en el acceso a la información disponible.

=> Aprobar mediante la oportuna Ordenanza los distintos sistemas y mecanismos, puestos a disposición de aquellos ciudadanos/as que figuren como interesados/as, para “garantizar” un efectivo

ejercicio del derecho a la información sobre los procedimientos administrativos.

– Lugar tiempo y forma de poder consultar el expediente completo. Compatibilizando un acceso cómodo y completo al Expediente con la obligación de la Administración de garantizar la seguridad en la custodia del expediente.

– Asesoramiento personalizado adaptado a las condiciones socioculturales del ciudadano.

– Posibilidad y en su caso límites para obtener copias de los documentos del expediente.

=> Facilitar que el ciudadano pueda realizar el seguimiento de las distintas fases de su propio expediente. (Acceso al registro informático de su expediente, mediante la oportuna clave de seguridad (Certificado Digital) etc.)

=> Mejorar la terminología empleada en las notificaciones para que el/la ciudadano/a no se vea obligado a solicitar explicaciones adicionales.

=> Aprobar mediante la oportuna Ordenanza los sistemas para que los ciudadanos en general puedan consultar la información que consideren oportuna sobre los procedimientos administrativos, definiendo sus límites y los requisitos para la denegación. Al menos se deberá promover el libre acceso a cualquier expediente correspondiente a procedimientos ya finalizados, siempre que con ello no se vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas.

=> Elaboración de “formularios tipo de denegación” de acceso a información a fin de garantizar que en los mismos se haga referencia expresa a:

– La causa o causas de la denegación.

– Los preceptos jurídicos en que se basa dicha denegación.

– El tipo de recursos que cabe formular frente a la citada denegación y los cauces establecidos para ello, incluyendo la posibilidad de recurrir en última instancia ante la Defensora del Pueblo.

=> Evaluar el número y porcentaje de denegaciones de acceso a documentos y expedientes y las causas que las generaron. (Contemplar en el registro informatizado de solicitudes y expedientes los campos precisos para ello).

=> Publicar en la Web las actas de los Plenos, los Informes de Especial relevancia, etc.

Respetar el derecho a ser oído y a oponerse a las decisiones.

=> Puesta en marcha de Oficinas de Reclamaciones y/o Atención al Ciudadano.

=> Puesta en marcha de un Sistema de información y registro de quejas.

=> Elaborar “formularios tipo de Resolución Administrativa” y comunicación a los interesados/as, a fin de garantizar que las mismas hagan referencia expresa al derecho del ciudadano a presentar recurso, señalando el tipo de recurso, el plazo y la instancia ante la que cabe formularlo, y en última instancia al derecho del ciudadano a formular una queja ante el Defensor del Pueblo.

=> Convocatoria a todos los vecinos afectados por expedientes que impliquen una especial repercusión, con carácter previo a cualquier resolución de la Corporación, a fin de darles la oportunidad de expresar su opinión, y sin perjuicio de las reuniones que a título particular pudieran llegar a ser necesarias. (Modificación del planeamiento municipal, autorización de Actividades MINP especialmente conflictivas, etc.)

=> Establecer normas respecto al derecho del ciudadano a ser recibido por los máximos responsables de los distintos departamentos.

=> Extender la práctica de la exposición pública y del período de alegaciones a todo proyecto de especial repercusión y no solo a los legalmente exigibles.

=> Constitución de órganos independientes de arbitraje para resolver conflictos de forma rápida y económica en sustitución de los recursos administrativos.

=> Hacer el uso de la Consulta Popular como mecanismo de conocimiento de la opinión pública en temas que generan especial polémica en la localidad.

Conocer mejor y tomar más en consideración la opinión de los ciudadanos

=> Consultar periódica y regularmente a los/as ciudadanos/as sobre su grado de satisfacción y sus expectativas con respecto a los servicios que reciben. (Mediante encuestas, sondeos, paneles de usuarios, etc.)

=> Realizar encuestas específicas más detalladas a los ciudadanos sobre los servicios y /o procedimientos más importantes como paso previo a su revisión por los Grupos de Mejora a fin de garantizar que los servicios se orientan realmente a satisfacer las necesidades y expectativas del ciudadano.

=> Consultar periódica y regularmente a los/as ciudadanos/as sobre su percepción sobre los atributos de buena administración.

=> Apostar de manera decidida por los medios informáticos como nuevos canales para conocer la opinión de los ciudadanos sobre temas de su interés y canalizar sus propuestas. (Correo electrónico, Foros o Chat en Internet, etc.)

=> Reorganización de las estructuras funcionales y los procesos de trabajo de la Administración tomando como base la orientación y el servicio al ciudadano.

=> Designación de un responsable de atención ciudadana que controle todo el sistema de comunicaciones con los ciudadanos para garantizar la estandarización de los procesos de recogida y valoración de la opinión ciudadana

=> Garantizar que cualquier propuesta ciudadana sea adecuadamente valorada y contestada con respeto.

=> Incrementar la frecuencia de utilización de los mecanismos legales de Consulta Popular, como mecanismo de conocimiento de la opinión pública en temas de especial relevancia y que afectan a la futura concepción de la localidad.

Fomentar la participación individual y colectiva de los ciudadanos en la vida municipal

=> Creación de un área definida de participación ciudadana en el organigrama municipal.

=> Crear un espacio de participación ciudadana en el Boletín Informativo Municipal y en la Web Municipal.

=> Buzones de sugerencias físico y virtual por cualquiera de las vías: telefónica, presencial o por vía electrónica.

=> Servicio de Mantenimiento de la Ciudad con espacio para comunicar desperfectos en la vía urbana. (Teléfono, Página Web, Correo electrónico.)

=> Compromiso de acuse de recibo y de respuesta sobre el resultado final de la propuesta formulada.

=> Fomento del asociacionismo con requisito previo a la Participación Ciudadana. (Apoyo a su infraestructura básica de funcionamiento y a los programas sociales que desarrollan)

=> Aprobación del Reglamento de Participación Ciudadana.

=> Constitución de un Consejo Municipal de Participación Ciudadana orientado de manera preferente a promover nuevas formas de participación social y a evaluar la eficacia de las medidas adoptadas.

=> Constitución de otros órganos estables de participación institucional:

– Consejo Económico y Social.

– Consejos de Barrio.

– Consejos Sectoriales. (Juventud, Mayores, Mujer, Festejos, etc)

– Presencia Ciudadana en los Consejos Rectores de Patronatos Municipales.

=> Diseño y puesta en marcha de una estrategia participativa específica en el proceso de la elaboración de planes de carácter estratégico:

– Constitución de Foros de Participación “ad hoc”: Foros previos de debate constituidos específicamente con motivo de la elaboración de planes de carácter estratégico para captar las expectativas y demandas ciudadanas y posteriormente para dar cuenta y motivar las decisiones finalmente adoptadas. Este tipo de estrategias resulta especialmente recomendable en el proceso de elaboración y aprobación del Plan General de Ordenación Urbana (PGOU) así como de los Planes Sectoriales de especial relevancia.

– Formularios específicos de recogida de aportaciones y sugerencias a través de diversos canales (Buzón, Correo electrónico, Pagina Web, etc)

=> Diseño y puesta en marcha de una estrategia participativa específica con motivo de la adopción de decisiones de especial repercusión pública.

– Constitución de Foros de Participación “ad hoc”.

– Formularios específicos de recogida de aportaciones y sugerencias a través de diversos canales (Buzón, Correo electrónico, Página Web, etc.)

=> Extender la práctica de la exposición pública y del período de alegaciones a todo proyecto de especial repercusión y no solo a los legalmente exigibles.

=> Complementar el período de exposición pública y de alegaciones legalmente exigible en los proyectos estratégicos con la celebración de actos divulgativos que contribuyan a promover una mayor participación e implicación ciudadana en el proyecto.

=> Puesta en marcha de una estrategia de Presupuestos Participativos.

=> Favorecer la participación de representantes ciudadanos en los debates de los grupos de mejora para la revisión de los procedimientos administrativos.

=> Constitución de órganos independientes de arbitraje para resolver conflictos de forma rápida y económica en sustitución de los recursos administrativos.

Rendición pública de cuentas y motivación de las decisiones.

=> Fomentar en la institución una cultura obsesionada por el retorno de la información al ciudadano.

=> Fomentar en la institución una cultura obsesionada en motivar de manera suficiente y adecuada las decisiones que se adoptan.

=> Divulgar anualmente a toda la población los principales objetivos y actuaciones realizadas por la institución.

=> Informar de manera periódica a los ciudadanos de cómo se administra el dinero público.

=> Publicar anualmente una Memoria completa de la Institución (al menos en Internet).

=> Realizar evaluaciones periódicas de los objetivos establecidos y de los principales programas y actividades de la institución y hacer públicos sus resultados (al menos en Internet) .

=> Apostar de forma decidida por el mayor desarrollo de los soportes Web como sistema de comunicación bidireccional con los ciudadanos y como medio de rendición pública de cuentas.

=> Establecer mecanismos directos de comunicación con el alcalde o concejal responsable y garantizar la respuesta adecuada a toda demanda formulada por los ciudadanos. (Correo electrónico, etc.)

=> Utilizar todos los medios a su disposición (Boletín Municipal, Prensa, Radio, etc.) para motivar mejor las decisiones y rendir cuentas ante los ciudadanos de las actuaciones realizadas.

=> Someter de manera voluntaria y periódica a la Institución a la evaluación externa por órganos independientes. (Auditorías de calidad, Organismo de Acreditación, Auditorías Contables adicionales a las establecidas reglamentariamente, etc)

=> Organización de actos públicos, ante situaciones que generan polémica, a fin de dar cuenta de las decisiones adoptadas y explicar de forma adecuada las razones de las actuaciones realizadas.

Establecer sistemas de garantía de calidad de los servicios que se ofrecen.

=> Establecer, al menos, unos objetivos mínimos de calidad en los distintos Servicios que presta el Ayuntamiento.

=> Constituir Grupos de Mejora para detectar áreas de mejora en los principales Servicios que presta el Ayuntamiento y proponer objetivos y metas.

=> Aprobar Cartas de Servicios Sectoriales en las que el Ayuntamiento se comprometa públicamente a prestar dicho Servicio de acuerdo con determinados estándares o normas de calidad ponderables (tiempos de respuesta, resultados, etc.).

=> Asegurar que las Cartas de Servicios sean públicas y estén a disposición de todos los/as ciudadanos/as (publicadas al menos en la página Web, envío gratuito a quienes la soliciten, etc.).

=> Poner en marcha sistemas de información con recogida sistemática de indicadores para permitir la evaluación en el tiempo de los objetivos y compromisos establecidos.

=> Realizar evaluaciones periódicas del grado de cumplimiento de los compromisos de calidad de los distintos servicios y en todo caso de aquellos referidos por los ciudadanos/as como causa reiterada de irregularidades o mal funcionamiento.

=> Establecer en su caso los efectos y compensaciones al ciudadano por el incumplimiento de los compromisos vinculantes contenidos en las Cartas de Servicios.

=> Fomentar la formación en gestión de la calidad de todos los servidores públicos.

=> Contratación de auditorías externas de calidad.

Servicios existentes en páginas Web de algunos de los principales municipios españoles.

Obtener impresos y formularios oficiales.

Obtener certificados Validación virtual de documentos oficiales.

Pago por red de impuestos, tasas y multas.

Realizar trámites con Certificado digital.

Carpeta ciudadana. Acceso al expediente personal del ciudadano. Datos fiscales, recibos, patronales.

Seguimiento de expedientes y del proceso de su escrito.

Publicar Actas de plenos.

Página accesible para discapacitados.

Buzón de quejas, peticiones y o reclamaciones con garantía de respuesta.

Presentación de quejas o reclamaciones al Defensor del Pueblo.

Espacio de participación ciudadana.

Hablar con el alcalde o concejal responsable.

Presupuesto participativos.

Mantenimiento de la ciudad para comunicar desperfectos en la vía urbana.

Guía de Teléfonos de contacto.

Blogs.

Información sobre los distintos procedimientos, servicios y prestaciones que ofrece el Ayuntamiento.

Agenda de eventos de interés (culturales, etc.).

Otros servicios:

Callejero

Red de Transporte Público

¿Cuánto tardará el autobús?

Información de tráfico en tiempo real

Avisos al móvil o a la PDA

VI.5. CONVENIOS CON OTROS DEFENSORES PARA LA EXTENSIÓN DEL PLAN LOCAL.

La iniciativa de impulso de la transparencia diseñada por la Defensora del Pueblo de Navarra suscitó el interés de varios de los Defensores del Pueblo autonómicos, que consideraron de interés aplicar en su Comunidad el Plan Local de Derechos Ciudadanos.

En agosto el Defensor del Pueblo Andaluz suscribió con la Defensora del Pueblo de Navarra el correspondiente Convenio de Colaboración para la extensión del Plan a Andalucía y en enero de 2007 se formalizó un convenio similar con la Defensora del Pueblo de Castilla-La Mancha y con el Ararteko del País Vasco, para su aplicación en sus respectivas comunidades. En virtud del convenio se cede la metodología del sistema de evaluación, los soportes y contenidos materiales y toda la información complementaria necesaria, y, asimismo, la Institución se compromete a prestar el asesoramiento técnico preciso para la adaptación de esta iniciativa al ámbito territorial de Andalucía.

CAPÍTULO VII. DEFENSA TRANSVERSAL DE LOS DERECHOS CIUDADANOS

VII.1. INTRODUCCIÓN.

En este Capítulo se realiza un resumen de la actividad desplegada en el año 2006, dirigida a la defensa de los derechos de los sujetos más vulnerables de la sociedad: niños, mayores, discapacitados, etc. Se pretende reflejar de una manera integral el abordaje transversal que, desde esta Institución, se realizó en defensa de los derechos de estos colectivos prioritarios. Se señalan las actuaciones que la Defensora llevó a cabo para cada uno de estos colectivos mediante cada uno de los instrumentos que empleó la Institución: Atención a las quejas, realización de Informes Especiales, actividades de mediación e iniciativas de impulso de sus derechos

VII.2. MENORES: “EN DEFENSA DEL MENOR”

El art. 14.3 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia, atribuye al Defensor del Pueblo de Navarra la función de velar por la defensa de los derechos de la infancia y adolescencia arbitrando las medidas oportunas, entre las cuales están las siguientes: a) Actuar de oficio o a instancia de parte mediante quejas de vulneración; b) Requerir a la Administración de la Comunidad Foral su actuación en materias relacionadas con esta Ley Foral; c) Valorar la situación de la infancia y adolescencia en la Comunidad Foral en su informe anual; y d) Requerir a la Administración de la Comunidad Foral para que se cumplan de forma efectiva los programas y actuaciones previstos en la Ley Foral.

De manera esquemática, las actuaciones llevadas a cabo a lo largo del 2006 “en defensa del Menor” han sido las siguientes:

=> Atención de quejas referentes a menores.

=> Informes Especiales.

- Realización del Informe Especial sobre “Actuación de las Administraciones Públicas de Navarra en materia de protección de menores”

- Seguimiento del Informe Especial sobre la educación de 0 a 3 años.

=> Iniciativas de Impulso.

- Culminación de la campaña de protección del menor en Internet.

VII.2.1. ATENCIÓN DE QUEJAS REFERENTES A MENORES.

El número de quejas atendidas referentes al colectivo de menores ha descendido ligeramente en el área de educación y, sin embargo, ha aumentado en el área de bienestar social. Las quejas en materia de menores siguen haciendo referencia a las mismas materias que en años anteriores:

=> Educación infantil de 0 a 3 años.

=> Protección de menores y situaciones de desamparo.

=> Alumnos con necesidades educativas especiales.

=> Adopción internacional.

=> Situación de los edificios e instalaciones escolares.

=> Sistemas de acceso a centros educativos.

=> Planificación educativa.

El análisis general de las quejas se recoge en el Capítulo II de este Informe. Para evitar la reiteración, nos remitimos a dicho Capítulo.

VII.2.2. INFORME ESPECIAL SOBRE LA ACTUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL MENOR.

Como se señaló en el Informe Anual correspondiente al año 2005, las diversas actuaciones realizadas por la Institución en pro de los derechos de los menores debían complementarse con la debida evaluación y estudio del funcionamiento del sistema de protección de menores Navarra.

Por otra parte, como se ha señalado, tras la aprobación por el Parlamento de Navarra de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia, la Institución adquirió un protagonismo mayor, si cabe, en la defensa y tutela de los derechos de la infancia y la adolescencia.

Por todas estas razones, a finales del año 2005 la Defensora del Pueblo de Navarra consideró oportuno acometer un nuevo Informe Especial sobre “Actuaciones de las Administraciones Públicas de Navarra en materia de protección de menores”.

El hecho de que en Navarra se cuente con un “Plan de Atención a la Infancia y Adolescencia en Dificultad Social”, aprobado por el Gobierno de Navarra el 19 de noviembre de 2001 y por la Comisión de Asuntos Sociales del Parlamento de

Navarra el 17 de septiembre de 2002, aconsejaba que cualquier estudio general sobre el sistema público de protección del menor se centrara de manera destacada en el análisis del grado de cumplimiento de los diferentes programas y actuaciones que se contemplan en el citado Plan.

El objetivo fundamental del Informe Especial no es otro que el de evaluar cómo se ejerce la función pública de protección de menores en Navarra.

En particular, y como objetivos específicos del Informe Especial se pretendía:

– Evaluar si las Administraciones Públicas de Navarra realizan de forma adecuada las actividades necesarias de prevención y detección de las situaciones en que se produce una conculcación en los derechos de los menores (violencia física, abandono físico o emocional, etc.).

=> Existencia y adecuación de los procedimientos, instrucciones o protocolos de actuación a seguir en estos casos.

=> Adecuada coordinación de los diferentes servicios o estamentos que pueden verse implicados (servicios sociales, educativos, sanitarios, policiales, etc.).

=> Sistema de información estadísticos, control y evaluación.

=> Dotación y suficiencia de medios.

– Evaluar la actividad desarrollada por las Administraciones Públicas de Navarra a lo largo de la intervención o procedimiento de protección:

=> Fase investigadora y de instrucción, sistema de adopción de decisiones, etc.

=> Existencia de criterios técnicos, protocolos, etc., para toma de decisiones.

=> Planificación en la aplicación y ejecución de las medidas de protección.

=> Seguimiento de las medidas, apoyo técnico, medios y planes que se llevan a cabo.

- Intervención familiar
- Acogimiento familiar
- Acogimiento residencial
- Acogimiento pre-adoptivo

=> Control y evaluación de los servicios.

La metodología aplicada para la realización del Informe Especial incluyó los siguientes pasos:

– Realización de un estudio jurídico previo y de una revisión bibliográfica sobre el tema.

– Entrevista con diversos responsables de los Servicios de Protección del Menor de la Dirección General de Familia, a fin de evaluar el grado de desarrollo de las políticas, planes, sistemas e instrumentos de acción.

– Análisis de toda la información publicada por el Departamento de Bienestar Social y la Dirección General de Familia.

– Solicitud formal de información-documentación a la Dirección General de Familia, mediante un formulario específico.

– Entrevista y reuniones de trabajo con Informadores Clave: Trabajadores Sociales SSAP, Técnicos que trabajan en diversos centros y servicios de protección del menor, profesionales del Juzgado de Familia, Fiscalía de Menores, y otros profesionales del derecho que intervienen en estos supuestos, etc., para solicitar aportaciones de su experiencia en el trabajo que desarrollan y elaboración de propuestas de cara a tratar de abordar los problemas detectados.

– Entrevistas y encuestas a familias acogedoras. Reunión con Asociación Familias Acogedoras de Navarra (Magale) y realización de una encuesta a una muestra de familias acogedoras.

– Análisis de una muestra representativa de los expedientes administrativos de protección

– Visitas de inspección de Centros de Acogida para comprobar in situ las características físicas y organizativas de una muestra de centros o pisos de acogida. Recogida sistemática de la información mediante cuestionarios específicos.

– Entrevista con las distintas Entidades y Asociaciones encargadas de la gestión de los Centros de Acogida.

La presentación del Informe Especial al Parlamento de Navarra se hará a lo largo del 2007, una vez constituidas sus Comisiones Parlamentarias.

VII.2.3. SEGUIMIENTO DEL INFORME ESPECIAL DE EDUCACIÓN DE 0 A 3 AÑOS.

En el 2004 la Defensora del Pueblo de Navarra presentó al Parlamento de Navarra su Informe Especial sobre “La atención a la educación infantil entre 0 y 3 años en Navarra”, en el que se constataba la insuficiencia de plazas, con muy importantes listas de espera y preinscripciones no satisfechas, y se ponía el acento en que el derecho a la educación debería primar sobre cualquiera otra consideración de carácter económico o coyuntural

y, por ello, se demandaba una mejora sustancial en los compromisos financieros y en la oferta y calidad de la atención a los aspectos educativos de la infancia por parte de las Administraciones Públicas.

A lo largo del año 2006 se pudo constatar la continuidad de la problemática social planteada, ya que persistía la insuficiencia de plazas públicas, sin que hasta el momento de cerrarse este Informe el Departamento de Educación hubiera hecho público el mapa solicitado y las lista de espera.

Ya en el Informe Anual de 2005, la Defensora del Pueblo de Navarra dejó constancia del conjunto de quejas presentadas a finales de este año, en las que los interesados solicitaban la intervención para que supervisase la actividad desarrollada por la Administración en relación con los distintos centros de Navarra que atienden a niños y niñas menores de 3 años. En dichas quejas se ponía de manifiesto la situación de transitoriedad normativa y las consecuencias que la ausencia de normas reguladoras de la materia de forma unitaria podría acarrear. Los temas en ellas planteados para su tratamiento unitario cuestionaban la actividad de la Administración en relación con:

=> La regulación unitaria para todo tipo de centros de unas exigencias mínimas que éstos debían cumplir, incluidas las titulaciones requeridas, etc.

=> El control que inicialmente debía realizarse sobre esos mínimos para autorizar la apertura y funcionamiento de los centros que atiendan a menores de 3 años.

=> La inspección y supervisión del mantenimiento de los mínimos exigidos durante el desarrollo posterior de la actividad.

La Ley Orgánica reguladora del Derecho a la Educación (LODE) de 1985 reconoció a los centros de educación preescolar como centros docentes. El Real Decreto 1004/2001 reguló los requisitos mínimos que habrían de cumplir dichos centros. La derogación de la LODE por la nueva Ley Orgánica de Calidad de la Educación (LOCE) supuso que la educación preescolar no se incluyera entre las enseñanzas de régimen general, por lo que a los centros de educación preescolar no les era ya de aplicación el mencionado Real Decreto.

La promulgación a lo largo del 2006 de la nueva Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, modificó nuevamente la situación al reconocer nuevamente de manera inequívoca el carácter educativo de esta etapa (artículo 12.1. "La

educación infantil constituye la etapa educativa con identidad propia que atiende a niñas y niños desde el nacimiento hasta los seis años de edad").

En la Comunidad Foral de Navarra la regulación en esta materia se limitaba inicialmente a la Resolución 3086/2001 del Director Gerente del Instituto Navarro de Bienestar Social, que se siguió por la Orden Foral 41/2005 del Consejero de Educación, en la que se establecían las bases para la suscripción de convenios con las Entidades Locales, y en la que se exigían ciertos requisitos para este tipo de centros; criterios de mínimos que, a juicio de los técnicos, resultaban insuficientes y no se correspondían con los exigibles para una etapa crítica del desarrollo del niño.

Pues bien, el Gobierno de Navarra ha aprobado el Decreto Foral 28/2007, de 26 de marzo, por el que se regula el primer ciclo de educación infantil en la Comunidad Foral de Navarra y se establecen los requisitos que deben cumplir los centros que lo imparten, así como los contenidos educativos del mismo.

Dicha norma establece, entre otros aspectos, los siguientes:

- Con carácter general, el primer ciclo de Educación Infantil atenderá a niños de 0 a 3 años de edad.

- Tendrá carácter voluntario y su finalidad será la de contribuir a su desarrollo físico, afectivo, social e intelectual.

- El primer ciclo de Educación Infantil podrá ofertarse en centros que abarquen el ciclo completo o, al menos, un año completo del mismo, siempre que cumplan las condiciones y requisitos establecidos en este Decreto.

- Se entiende por centros de Primer ciclo de Educación Infantil aquellos que prestan un servicio educativo de manera regular, es decir continuada y sistemática, a niños de 0 a 3 años de acuerdo con las condiciones y requisitos establecidos en el presente Decreto Foral.

- Quedan excluidos del ámbito de aplicación de este Decreto, los servicios o establecimientos de ocio, atención o cuidado de niños de 0 a 3 años que no reúnan los requisitos y condiciones establecidos en este texto, los cuales se regirán por lo que establezcan los organismos públicos competentes.

- La atención educativa directa a los niños de Primer ciclo de Educación Infantil correrá a cargo de profesionales que posean el título de maestro

con la especialización en Educación Infantil, el título de Grado equivalente y, en su caso, otro personal con la debida titulación para la atención a los niños de esta edad. En todo caso la elaboración y seguimiento de la propuesta pedagógica estará bajo la responsabilidad de un profesional con el título de maestro de Educación Infantil o título de grado equivalente.

- La propuesta pedagógica de los centros de Primer ciclo de Educación Infantil comprenderá los objetivos, contenidos y principios pedagógicos y de evaluación que deberá regular la práctica educativa.

- La creación de Escuelas Infantiles públicas se realizará mediante la suscripción de convenios entre el Departamento de Educación y las Administraciones públicas interesadas, correspondiendo a estas últimas la titularidad de los centros creados. En los convenios se establecerán las características y el funcionamiento del centro y, en su caso, el régimen de financiación.

- La apertura y funcionamiento de los centros privados de Educación Infantil estará sujeta a autorización administrativa. Para poder ser autorizados, los centros deberán cumplir lo establecido en el presente Decreto Foral y la normativa que sea de aplicación.

- Las enseñanzas de Primer ciclo de Educación Infantil se implantarán con carácter general en el año académico 2008/2009. No obstante, los centros que cumplan los requisitos exigidos en este decreto podrán tramitar y obtener la autorización correspondiente con carácter anticipado.

- Las entidades de titularidad pública que, a la entrada en vigor de este Decreto Foral atiendan a niños menores de 3 años, dispondrán de tres años, a partir de la implantación de las enseñanzas, para adecuarse a los requisitos exigidos y solicitar, en el caso de centros de titularidad municipal, la creación del centro conforme a lo establecido en este Decreto Foral. Las entidades privadas que se encuentren en esta misma situación dispondrán, asimismo, de tres años a partir de la implantación de las enseñanzas, para adecuarse a los requisitos y solicitar la autorización.

- Transcurrido ese plazo, no podrán existir en los centros docentes servicios de atención a niños de 0 a 3 años, sin autorización para impartir las enseñanzas del primer ciclo de educación infantil comprendidas en la LOE.

VII.2.4. CAMPAÑA DE PROTECCIÓN DEL MENOR EN INTERNET.

En el primer semestre del 2006 la Defensora dio continuidad a la campaña iniciada en el año 2005 en colaboración con la asociación "Protégeteles", para divulgar normas de protección de los niños frente a los contenidos inadecuados de Internet y sensibilizar a padres y madres para que aprovecharan de forma segura todo el potencial educativo que brinda dicho medio y ayudasen a los menores a protegerse frente a sus riesgos y contenidos inadecuados, dado que un 41% de los niños europeos consultados había accedido, sin buscarlos, a contenidos nocivos y perjudiciales en "la red", y no sólo de pornografía: contenidos violentos, racistas o xenófobos, o que hacen apología de la bulimia y la anorexia, etc. La proliferación de la ciberdelincuencia se consideró especialmente peligrosa para los menores.

Tras la importante Campaña Publicitaria de Sensibilización realizada el año precedente, y dirigida a la población general, en el 2006 se puso el acento en la formación de los propios menores y para ello se llevó a cabo un Plan de Acción en Centros Docentes.

Objetivos específicos:

- Informar de forma directa a los menores de 2º y 3º de la ESO sobre la importancia de conocer y respetar las normas básicas de seguridad.

- Informar de forma directa a profesores, así como a asociaciones de padres y madres sobre el potencial de internet, y divulgar consejos y medios existentes para proteger a los menores de los contenidos indeseables.

Las charlas previstas se celebraron en el primer trimestre del año 2006, su organización corrió a cargo de la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra, que colaboró también financieramente, y fueron impartidas por Gema Martínez, psicóloga, miembro de "Protégeteles", y experta en seguridad infantil en Internet. En las mismas se ofrecieron consejos prácticos para una navegación segura de los menores.

Las charlas fueron dirigidas tanto a padres como a alumnos. Participaron 2.629 alumnos de 18 de los principales institutos e ikastolas de Navarra, que voluntariamente solicitaron participar en la campaña.

En total, se visitaron doce localidades distribuidas por toda la geografía navarra. La campaña dio comienzo el día 27 de febrero y las localidades y centros cubiertos fueron los siguientes:

Fecha	Localidad	Centros Escolares
27/02/2006	Sangüesa	Sierra de Leyre
28/02/2006	Cortes	Cerro de la Cruz
01/03/2006	Tafalla	IES Sancho el Mayor y Escuelas Pías
02/03/2006	San Adrián	IES Ega
03/03/2006	Tudela	IES Benjamin de Tudela
06 y 07/03/2006	Pamplona	IES Iturrama, IES Navarro Villoslada y Colegio San Cernín
08/03/2006	Estella	IES Remontival Tierra Estella
09/03/2006	Viana	IES Del Camino
	Mendavia	IES Joaquin Romera
10 y 13/03/2006	Villava	Colegio de la Presentación e Ikastola Paz de Ziganda
14/03/2006	Bera	IES Toki Ona e Ikastola de Bera
15/03/2006	Santesteban	IES Mendaur
16/03/2006	Pamplona	IES Plaza de la Cruz

VII.3. MUJER.

A continuación se reflejan las actuaciones que, a lo largo del año 2006, la Defensora llevó a cabo en relación con la atención a la mujer mediante los distintos instrumentos de intervención reactivos y preactivos.

VII.3.1. ATENCIÓN A LAS QUEJAS INTERPUESTAS POR MUJERES.

A lo largo del año 2006, las mujeres han presentado un total de 175 quejas. La mayoría de dicha quejas no tienen un perfil diferenciado. Excepcionalmente, alguna sí hace referencia a problemas que afectan de manera específica a la mujer o de los que se responsabiliza especialmente las mujeres por asumir una mayor carga en los cuidados de la familia.

MATERIAS OBJETO DE QUEJA FORMULADAS POR MUJERES	Nº de Quejas
Urbanismo y Vivienda	23
Bienestar Social	22
Sanidad	21
Interior y Tráfico	20
Obras Publicas y Servicios	17
Función Pública	10
Justicia	10
Trabajo, Seguridad Social y Extranjería	10
Hacienda	8
Educación	7
Medio Ambiente	7
Agricultura, Industria, Comercio y Turismo	6
Impulso de Derechos	6
Varios	5
Cultura, Deporte, Juventud y Bilingüismo	3
Total general	175

Este año, la primera área de queja de las mujeres ha sido la vivienda, seguida de bienestar social y de la sanidad.

En el año 2006 las causas específicas que han motivado más quejas presentadas por mujeres hacen referencia a sanciones en materia de tráfico, contaminación acústica, molestias causadas por la ejecución infraestructuras, permisos de residencia y trabajo a extranjeros, procedimientos de ingreso y provisión de puestos de trabajo en la función pública, procesos de adjudicación de V.P.O., atención domiciliaria...

VII.3.2. ACTIVIDADES DE IMPULSO DE LOS DERECHOS DE LA MUJER. CAMPAÑA EN CINES CONTRA LOS MALOS TRATOS.

También en el año 2006 la Defensora del Pueblo de Navarra prestó una atención prioritaria al impulso de los derechos de la mujer, dando continuación a las iniciativas de años anteriores, y sumando sus esfuerzos a los de las restantes instituciones y organizaciones, particularmente en el ámbito de la lucha contra la violencia de género.

Si bien en los últimos años se había incrementado de manera notable la sensibilización social frente a los malos tratos y los medios dispuestos para la asistencia a las víctimas, todavía queda mucho por hacer en materia de prevención.

Las campañas de concienciación siguen siendo insuficientes, la cultura dominante y posesiva sigue presente en muchas capas de la sociedad y al modelo educativo de las escuelas todavía le hace falta madurar para llegar a alcanzar una auténtica coeducación. Sigue siendo especialmente necesario seguir trasladando a las mujeres mal-

tratadas la solidaridad y el apoyo de la sociedad, para que sepan que en su lucha no están solas.

Consciente de la necesidad de seguir aportando un grano de arena a este empeño, a lo largo del 2006 la Defensora del Pueblo de Navarra puso en marcha una campaña contra los malos tratos y la violencia de género, que se divulgó en las salas de cine de Navarra. Esta campaña fue continuación de la realizada por la institución hace dos años y en ella colaboraron de manera desinteresada personajes famosos del deporte y la cultura de Navarra.

El spot publicitario, de 40 segundos de duración, contó con la presencia del ciclista Miguel Induráin, del cineasta Montxo Armendáriz, del pintor Pedro Salaberri, del futbolista Ismael Urzaiz, y de Iker Piedrafita, cantante del Grupo Dikers. La iniciativa fue también posible gracias a la colaboración de los empresas exhibidoras Golem, Saide y Cinedecor.

La campaña estaba protagonizada por hombres con el objetivo de resaltar el hecho esperanzador de que cada día más hombres utilizan su fuerza en acabar con la violencia y los malos tratos, tal y como destacaba la Defensora en la presentación del propio spot.

En su intervención, Ismael Urzaiz se dirigía de forma muy personal a la mujer que está harta de soportar los malos tratos en la intimidad de su hogar y, con su fuerza, le animaba a acabar con esta situación.

Por su parte, Pedro Salaberri y Montxo Armendáriz empleaban su sensibilidad artística para recordar a la mujer que padece esta situación que la luz también existe, que tiene derecho a la alegría y que ella puede conseguir que su historia tenga un final feliz.

El spot finalizaba con las palabras de Miguel Induráin e Iker Piedrahita que daban presencia a los mensajes principales de la campaña: "Los malos tratos no pueden quedar en casa" y "Apoyar tu denuncia es compromiso de todos"

La campaña dio comienzo en el mes de marzo y se prolongó durante varios meses.

VII.4.MAYOR.

VII.4.1. ATENCIÓN DE QUEJAS REFERENTES A MAYORES.

Como ya se indicó en Informes Anuales anteriores, el sistema de información de la Institución no registra la edad de quién interpone la queja. No obstante, sí pueden detectarse los ámbitos princi-

pales de problemas que afectan a los mayores y que en el año 2006 no difirieron mucho de los de años anteriores: Reconocimiento de derecho a prestación, pensiones mínimas, pensiones asistenciales y de viudedad, atención domiciliaria etc., que se evita reiterar, ya que se analizarán en otro Capítulo de este Informe Anual.

Aquí se señala que persisten los problemas en el ámbito de bienestar social, tanto en lo relativo al acceso a plazas en residencias como a la insuficiencia de la atención domiciliaria, que se mantiene la insuficiente situación económica que padecen bastantes de nuestros mayores, y a la cual nos referiremos en el Informe Especial dedicado a los Derechos del Mayor.

Por lo que hace referencia a la adjudicación de plazas en residencias de ancianos, una Resolución de la Defensora del Pueblo de Navarra señalaba que las garantías de los procedimientos de solicitud de ingreso en residencias de ancianos resultaban insuficientes, por lo que recomendaba regular los baremos mediante Orden o Decreto Foral y notificar al interesado la puntuación obtenida en cada apartado. En opinión de la Defensora del Pueblo de Navarra, el hecho de que solicitantes con puntuaciones significativamente elevadas no pudieran acceder a una plaza y que ni siquiera tuvieran base jurídica para reclamar, ponía de manifiesto, por una parte, la insuficiencia de plazas públicas o concertadas y, por otra, la indefinición del catálogo de derechos ciudadanos en este ámbito.

"Que puedan existir otros usuarios con más puntuación no debiera ser argumento suficiente para denegar una prestación que está técnicamente indicada y justificada en sólidos informes sociales y sanitarios"

La Defensora entendió que la mera existencia de baremos no era suficiente si no iba acompañada de otras medidas de garantía referidas al procedimiento y, básicamente, dirigidas a que las resoluciones administrativa estuvieran suficientemente motivadas, y a que se informase al solicitante sobre los recursos que podría ejercitar si no estaba de acuerdo con la decisión administrativa. La Defensora no consideró justificado que un baremo tan importante se hubiera aprobado por una simple resolución administrativa y que no hubiera sido publicado en el Boletín Oficial de Navarra. De acuerdo con la doctrina jurídica, la Defensora entendía insuficiente esta instrucción porque consideraba evidente que la regulación del baremo tiene carácter general (por su prolongación en el tiempo y afectar a un número amplio e indeterminado de

ciudadanos, que son el conjunto de posibles usuarios o beneficiarios de las plazas).

La Defensora tampoco compartió la justificación del Departamento, quien manifestaba que “se informa únicamente a los interesados de la puntuación global obtenida para no aumentar la complejidad de la información recibida”, ni consideró suficiente la afirmación de que “no existe obstáculo alguno para acceder a la puntuación detallada siempre que se solicite al Instituto Navarro de Bienestar Social”.

Finalmente, la Defensora volvió a reiterar su demanda de que se llevaran a cabo las acciones precisas para crear el número de plazas residenciales públicas o concertadas necesarias para atender a las personas mayores afectadas por problemas graves de autonomía y, sobre todo, que se potenciara mucho más la atención domiciliaria, que todos los expertos consideran prioritaria para racionalizar la demanda de plazas en residencias.

VII.4.2. INFORME ESPECIAL SOBRE LOS DERECHOS NUESTROS MAYORES: “NUESTROS MAYORES TAMBIÉN CUENTAN”

A lo largo del 2006 la Institución acometió la elaboración de un Informe Especial centrado en los derechos de las personas mayores, con el título “Una sociedad para todas las edades. Nuestros mayores también cuentan”.

La Defensora del Pueblo de Navarra creyó oportuno analizar la situación existente en Navarra en esta materia y, por ello, acometió la realización de este Informe, con los siguientes objetivos:

- Conocer la percepción de los mayores sobre el grado en que se respetan o no sus derechos como ciudadanos, tanto en el ámbito familiar, como en el ámbito social, político y cultural.

- Conocer el nivel de conciencia de discriminación existe entre los propios mayores acerca de sus derechos.

- Proponer la aprobación de una “Carta de Derechos del Mayor”, siguiendo la pauta marcada por otras organizaciones, como la CEOMA y la SEGG, y acompañarla de una serie de recomendaciones que pretenden asentar los pilares de una política activa e integral de protección y promoción de los mayores.

Para llevar a cabo el proyecto de Informe Especial, en una primera fase, se realizó una amplia revisión bibliográfica de la situación de los Derechos de los Mayores, recabando para ello información sobre distintos planes, programas, y declaraciones institucionales desarrolladas en el contexto

internacional, nacional y de la Comunidad Foral. A continuación, se procedió a registrar los principales planes y normas desarrolladas en la Comunidad Foral en relación con las políticas de mayores, y con la información recogida se elaboró un primer borrador de Carta de Derechos y Deberes de Navarra.

La segunda fase del proceso consistió en la realización de una investigación cualitativa mediante el desarrollo de 9 grupos de discusión distribuidos por la geografía de Navarra, en el que participaron un total de 78 representantes de asociaciones y organizaciones de mayores (48 hombres y 30 mujeres) y con una edad media de 67 años. Los grupos de discusión fueron dirigidos por el Catedrático de Sociología de la Universidad Pública de Navarra don Luis Sarriés Sanz y por la Profesora Asociada Doña Esther Casares. Todas las sesiones fueron grabadas y transcritas para su posterior análisis y estructuración ordenada.

El Informe está pendiente de presentarse ante el Parlamento de Navarra en el año 2007, una vez que se constituyan las Comisiones Parlamentarias.

VII.4.3. OTRAS ACTIVIDADES DE IMPULSO DE LOS DERECHOS DEL MAYOR. CAMPAÑA CONTRA LA DISCRIMINACIÓN POR EDAD.

En el contexto de la promoción de los derechos del mayor, la Defensora del Pueblo de Navarra creyó oportuno desarrollar también una campaña contra la discriminación por edad, cuyos objetivos fueron:

- Contribuir al impulso y la promoción de los derechos de las personas mayores en Navarra, realizando una labor divulgativa y sensibilizadora; un llamamiento no solo a las Administraciones, sino también a los ciudadanos en general de sus responsabilidades con respecto a los mayores.

- Sensibilizar a la opinión pública de la existencia de diversas formas de discriminación por edad y apoyar la promulgación de la Carta de los Derechos del Mayor de Navarra.

La campaña consistió en la distribución de 2.000 carteles, 1.000 Display's dispensadores y 25.000 folletos divulgativos, constituidos por un díptico troquelado con solapa, que incluían el slogan principal de la campaña “Contamos” y contenía en su interior cinco fichas de distintos colores, una por cada uno de los conceptos o derechos generales de los mayores establecidos en la Declaración de los Derechos Humanos para las personas mayores: Respeto (dignidad), Autonomía (independencia), Autorrealización, Asistencia (cuidados) y Participación.

El anverso de cada una de las fichas incluía los correspondientes conceptos de apoyo:

CARTA DE DERECHOS DE LOS MAYORES *contamos*

porque...

- ... disponemos de capacidades y conocimientos.
- ... tomamos nuestras propias decisiones.
- ... gestionamos nuestros propios recursos.

autonomía

dip Defensora del Pueblo de Navarra

C/ Arrieta, 12-bajo. 31002 Pamplona
900 702 900

info@defensora-navarra.com
www.defensora-navarra.com

Por su parte, en el reverso de cada una de las fichas se trataba de contraponer situaciones habi-

tuales de discriminación con los correspondientes derechos de los mayores.

CARTA DE DERECHOS DE LOS MAYORES *participación*

¿Nuestra sociedad discrimina a los mayores?

¿Aceptamos como normal que las personas mayores sean **socialmente invisibles** y apenas participen en la vida de la comunidad?

¿Nos parece bueno que los mayores hayan perdido el **protagonismo social** que tuvieron en el pasado y que su voz apenas se oiga en los medios de comunicación?

¿Es bueno para la sociedad que los mayores **carezcan de influencia social** y que casi no tengan presencia en los órganos de representación y decisión social y política?

¿Es adecuado que los mayores sean segregados en clubs **exclusivos para mayores**?

¿Sabemos integrar a nuestros mayores para que **participen activamente** en tareas comunitarias?

Tienen derecho a participar activamente en la vida social y política de la comunidad.

Derecho...

- ... a que se **oiga** su voz.
- ... a una **integración efectiva** en la sociedad.
- ... a tener presencia en los distintos **órganos de representación y decisión**, políticos y sociales.
- ... a recuperar el **protagonismo social** que tuvieron en el pasado.
- ... a no ser discriminados por los **medios de comunicación**.
- ... a no ser **estigmatizados** ni segregados.
- ... a **participar en el diseño** de los servicios públicos y de los entornos urbanos para hacerlos más humanizados, seguros y accesibles.

dip Defensora del Pueblo de Navarra

C/ Arrieta, 12-bajo. 31002 Pamplona
900 702 900

info@defensora-navarra.com
www.defensora-navarra.com

La distribución se realizó fundamentalmente a través de las más de 400 Oficinas de Farmacia de

la Comunidad, gracias a la colaboración desinteresada del Colegio de Farmacéuticos de Navarra.



La campaña se completó con la emisión de cuñas radiofónicas con una intensidad de 5 cuñas por día, de lunes a viernes, 5 días por semana durante dos semanas en cada una de las principales emisoras de Navarra.

VII.4.4. SEGUIMIENTO DEL INFORME DE DEPENDENCIA. CONSIDERACIONES DE LOS DEFENSORES SOBRE EL PROYECTO DE LEY ESTATAL DE DEPENDENCIA.

Transcurridos dos años desde la presentación del Informe Especial sobre la Dependencia de los Mayores, la Defensora del Pueblo de Navarra mostró su satisfacción porque la situación en esta materia empezase a cambiar de manera muy significativa.

La aprobación y la publicación en el BOE de 15 de diciembre de 2006 de la nueva Ley 39/2006, de promoción de la autonomía personal y atención a personas en situación de dependencia, supuso para la Defensora un hito, dado que la atención a la dependencia dejó de tener carácter benéfico y se transformó en un auténtico derecho subjetivo, y por tanto exigible, en coincidencia con la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales.

Con motivo de la tramitación de la ley estatal, la Defensora del Pueblo de Navarra, al igual que el resto de Defensores autonómicos, se interesó activamente por su desarrollo, que fue objeto de debate en diversos foros y encuentros de coordi-

nación de dichas instituciones. Como fruto del citado debate, se elaboraron informes conjuntos que pretendían trasladar a la opinión pública y a los propios legisladores el apoyo decidido de los Defensores a la iniciativa legislativa, que venían reclamando desde hacía años, así como sus dudas, preocupaciones y propuestas para garantizar su máxima eficacia. A continuación, se presenta un breve resumen de dichos informes.

Consideraciones generales sobre la propuesta de regulación legal de la atención a las personas en situación de dependencia, de las instituciones de los Defensores del Pueblo (Resumen)

=> Saludamos con satisfacción la decidida voluntad política de nuestros poderes públicos por promover y tramitar un Proyecto de Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia.

- Consideramos que supondrá un gran avance en la mejora de las condiciones de vida de estas personas, ya que permite articular un marco legal desde el que implementar una adecuada respuesta para la atención de las necesidades de las personas en esta situación.

- Reconocemos en la misma muchas de las propuestas que hemos venido realizando en este ámbito, especialmente, en lo referente al reconocimiento y garantía de derechos.

=> No obstante, como instituciones garantistas y en el ánimo de aportar consideraciones que contribuyan a perfeccionar la futura regulación normativa de esta situación, queremos dejar constancia de nuestra preocupación por la falta de precisión y concreción en relación con aspectos que resultan esenciales para la efectiva garantía del derecho.

=> Entendemos indispensable que en el nuevo marco regulador de la dependencia quede asegurada con absoluta claridad y precisión la naturaleza del derecho que se reconoce, introduciendo para ello las garantías necesarias de manera que en la futura Ley se precise con claridad el nivel mínimo de protección que se garantiza.

=> Consideramos necesaria la configuración de un Sistema Público, como ámbito que asume la responsabilidad de garantizar la atención necesaria a las personas en situación de dependencia, reservando al ámbito de las Administraciones Públicas competentes las funciones esenciales del mismo, como son: la planificación, dirección, evaluación y control; la adopción de aquellas decisiones que conlleven el ejercicio de autoridad; así como la valoración de las situaciones de dependencia y la prescripción de recursos, dado su carácter de puerta de entrada a este Sistema.

=> En el Proyecto de Ley el aspecto sanitario de la atención a la dependencia no ha sido contemplado con el protagonismo que merece. Entendemos necesario que se creen los mecanismos de coordinación entre Servicios Sociales y Sanitarios, para el adecuado seguimiento y evaluación de una atención integral y normalizada desde el soporte de cada Sistema, con las responsabilidades que a cada uno corresponde, implicando, en su caso, a los agentes sociales prestadores de servicios especializados a personas en esta situación.

=> La regulación que se contiene en el Proyecto legal en relación con la financiación del Sistema, adolece de falta de claridad y concreción, de manera que no puede deducirse de este texto el compromiso claro y rotundo de las Administraciones Públicas competentes para aportar los recursos económicos necesarios que aseguren la efectividad del derecho a recibir una adecuada atención que se reconoce a las personas en situación de dependencia.

=> El planteamiento que contiene el Proyecto en relación con la valoración de las situaciones de dependencia nos parece adecuado. No obstante, dada la importancia que tiene este trámite para el reconocimiento del derecho que se garantiza, esti-

mamos conveniente realizar algunas puntualizaciones al respecto.

- Nos parece conveniente precisar en el Proyecto de Ley la naturaleza pública que, en todo caso, deberán tener los órganos de valoración, a fin de salvaguardar el carácter público que se asigna al Sistema.

- Consideramos indispensable que la Administración responsable de esta función dispongan de recursos humanos y materiales suficientes para realizar las valoraciones.

Por otra parte, en Navarra, la Defensora expresó el deseo de que el próximo Plan Gerontológico incorporase las Recomendaciones formuladas en su Informe Anual.

La Defensora valoró positivamente los cambios en la atención domiciliar a la dependencia. Valoró, en particular, la aprobación de la Orden Foral 293/2006, de 22 de diciembre, de la Consejera de Bienestar Social, Deporte y Juventud, por la que se aprueba la convocatoria de subvenciones del año 2007 para la obtención de servicios de cuidados en el domicilio de las personas dependientes y de apoyo a las familias cuidadoras de éstas.

VII.5. SALUD MENTAL.

VII.5.1. QUEJAS EN MATERIA DE SALUD MENTAL.

En el año 2006 las quejas en materia de salud mental descendieron en número, pero no así en importancia y repercusión para los ciudadanos afectados y para sus familiares y allegados.

Las quejas siguieron centrándose sobre todo en la falta de recursos de internamiento de larga duración para casos graves, en la carencia de alternativas terapéuticas adecuadas para los trastornos de personalidad y en la situación de atención a las drogodependencias. Fueron especialmente problemáticas las quejas de ciudadanos que conviven con vecinos que presentan importantes problemas sociales y de comportamiento, que con frecuencia esconden importantes problemas de salud mental en pacientes sin conciencia de enfermedad, unida a desamparo o exclusión social.

En el Capítulo II, correspondiente a las quejas, se hace referencia detallada a varias quejas de salud mental especialmente significativas y que reflejan las situaciones más frecuentemente denunciadas:

A) Necesidad urgente de recursos residenciales.

El Departamento de Bienestar Social aceptó las Recomendaciones de la Defensora del Pueblo

en quejas de pacientes graves en lista de espera para internamiento en recurso residenciales de larga duración, y en sus contestaciones puso de manifiesto que:

“Este Departamento, a través de las actuaciones enmarcadas en el Programa de Atención a las Personas con Trastorno Mental Grave, está efectuando la puesta en marcha de nuevos recursos de forma progresiva, entre los que están previstos los de carácter residencial”. “en este contexto de mejora a la atención a la problemática de la enfermedad mental, se pretende lograr un incremento del número de plazas tanto de Residencia Asistida como de Piso Tutelado, recursos asistenciales actualmente disponibles y cuyas plazas están cubiertas en su totalidad, para lo que desde el año pasado se viene trabajando en ese sentido, habiéndose licitado proyectos de residencias y estando actualmente en preparación la licitación de las obras, con el objetivo de que dicho incremento sea una realidad y se disminuya el número de personas que conforman la lista de espera”.

B) Carencias en la atención a drogodependientes y a su entorno familiar.

Las quejas formuladas por una asociación de familiares de drogodependientes por carencias en la atención a los usuarios que sean o hayan sido drogodependientes y a su entorno familiar, pusieron de manifiesto la existencia de importantes carencias en esta materia. Reclamaron una atención integral psiquiátrica adecuada y especializada para el tratamiento de la drogodependencia, pusieron de manifiesto la demora en las listas de espera para el ingreso en las comunidades terapéuticas, demandaron un desarrollo normativo de derechos garantizados y recursos de apoyo para los propios afectados (de incorporación socio-laboral, etc.) y de apoyo para sus familias (recursos psicológicos) y pidieron que se estudiaran las posibilidades de implantar el programa alternativo con heroína al igual que se había hecho en las Comunidades Autónomas.

Ante la Recomendación formulada por la Defensora del Pueblo de Navarra al Departamento de Salud para que adoptase, a la mayor brevedad posible, medidas para resolver las deficiencias que se ha precisado, dicho Departamento remitió respuesta en términos excesivamente genéricos, pero que reflejaban su aceptación de la existencia de los problemas enunciados:

– Indicó que se estaba haciendo un esfuerzo a fin de conseguir los recursos necesarios para el tratamiento de drogodependientes, especialmente en lo referente al incremento de medios para que

la lista de espera para el ingreso en comunidades terapéuticas se redujera.

– Manifestó el interés que despierta el ensayo clínico realizado por la Junta de Andalucía, estando a la expectativa de la publicación de sus resultados para valorar la posibilidad de implementar en Navarra el programa de tratamiento alternativo con heroína.

C) Carencias en el tratamiento de los trastorno límite de la personalidad.

En los últimos dos años han sido varias las quejas recibidas de familiares de pacientes que padecen Trastornos Límite de Personalidad (expedientes núms. 05/262, 05/263, 05/264, 05/265, 05/266, 05/267 y 05/268). En sus quejas exponen que su situación es desesperada ante la carencia de recursos adecuados para su tratamiento y rehabilitación, lo cual genera un grave sufrimiento a los pacientes y situaciones de convivencia insostenibles en el ámbito familiar.

En su demanda, los familiares insisten en que el sistema público sanitario no dispone de cauces adecuados para afrontar las crisis de las personas con Trastorno Límite de Personalidad, reduciéndose su actividad, en no pocas ocasiones, al ingreso de estos pacientes, durante un limitado periodo de tiempo, en centros hospitalarios no especializados en este tipo de trastornos. Reclaman la necesidad de un seguimiento psicoterapéutico continuado e incluso un centro especializado para dicho tratamiento integrado, tal y como ocurre con los enfermos del Hospital Real y Provincial de Zaragoza, el centro de San Juan de Dios de Málaga, el Centro de Salud Mental de Arganda en Madrid, o en los Centros Asistenciales Torribera de la Diputación de Barcelona (Santa Coloma de Gramanet).

La respuesta del Departamento de Salud ante estas quejas se calificó por la Defensora del Pueblo de Navarra de correcta formalmente, pero insuficiente, dado que no contestaba los aspectos precisos y sustanciales que le planteaba la Institución, sin que los datos que aportaba tal respuesta sirvieran para indagar los aspectos sobre los que se solicitó información.

Los informes de la Administración venían a indicar genéricamente que la red de Salud Mental de Navarra cubre las necesidades de los enfermos con Trastornos Límite de Personalidad, de forma que los pacientes diagnosticados de tal enfermedad son atendidos de forma correcta, teniendo asegurada su continuidad del tratamiento, seguimiento que coordina el médico psiquiatra o terapeuta correspondiente, que se encuentra

perfectamente cualificado para tratar cualquier trastorno mental.

Para la Defensora, los Trastornos de Personalidad afectan a un porcentaje significativo de la población y generan continuas crisis, recaídas, etc., con situaciones de alto riesgo de complicaciones personales y sociales. La evidencia muestra que, en muchos de los casos, el seguimiento y control convencional por parte del facultativo de referencia del paciente resulta manifiestamente insuficiente y una terapia únicamente farmacológica o psicoterápica por sí sola, en la mayor parte de las ocasiones, está abocada al fracaso, debiendo ser tratados con abordaje integral y técnicas específicas que han demostrado una eficacia contrastada.

Este tipo de trastorno de la personalidad parece beneficiarse de un tratamiento multidisciplinar en unidades de rehabilitación de media estancia que afronte una reeducación y rehabilitación psicossocial, realizadas siempre en un ambiente impermeable a los posibles intentos de manipulación del paciente, un plan individualizado y, finalmente, un seguimiento del paciente después del alta médica y que incluya, asimismo, la atención al cuidador, contemplando programas de atención psicológica para los miembros de familias de paciente, ayuda domiciliaria, etcétera.

Tras el análisis de la queja, la Defensora formuló una Recomendación al Departamento de Salud para que estudiara la conveniencia de poner en marcha en Navarra un protocolo o un programa piloto de atención integrada del Trastorno Límite de Personalidad, que permitiera avanzar en el análisis de la situación y valorar la necesidad de disponer a medio plazo de una unidad específica para su tratamiento.

VII.5.2. SEGUIMIENTO DEL INFORME ESPECIAL DE SALUD MENTAL.

En el año 2004, la Defensora del Pueblo de Navarra presentó ante la Comisión de Régimen Foral el Informe Especial sobre "La atención a la Salud Mental en Navarra", que contenía diversas Recomendaciones, todas ellas orientadas a relanzar la reforma de la atención a la Salud Mental.

El Informe Anual correspondiente al 2005 volvió a evaluar con detalle el grado de aplicación de dicha Recomendaciones. Toda vez que, en el último año, la situación no ha variado, el Informe de este año se limita a reproducir de manera resumida algunas de las principales conclusiones y recomendaciones:

=> La aprobación de la puesta en marcha inicial del Programa de Atención a Personas con Trastorno Mental Grave, aprobado en enero de 2005 por el Gobierno de Navarra, constituye un hito importante y largamente demandado, y, por ello, es esencial garantizar el pleno cumplimiento de sus compromisos y plazos previstos.

– El programa contempla diversos programas básicos de actuación:

=> Rehabilitación Psicossocial: Entendida como aquel proceso cuyo objeto es ayudar a las personas con discapacidad por trastorno de enfermedad mental a reintegrarse en la comunidad y mejorar su funcionamiento psicossocial en unas condiciones lo más normalizadas e independientes posibles

=> Rehabilitación Laboral: Proceso cuya meta es ayudar a las personas con discapacidad psiquiátrica en la adquisición, mantenimiento y desarrollo de hábitos, habilidades y destrezas para su integración en el mundo laboral.

=> Programa de Intervención Sociocomunitaria: Programa de apoyo en la Comunidad a través de equipos multiprofesionales que trabajan dentro de su entorno familiar y social las habilidades deterioradas o perdidas a causa de la enfermedad de la persona con T.M.G.

=> Apoyo a las Familias: Este programa consiste en facilitar información asesoramiento y apoyo sobre habilidades y destrezas, para que los miembros del entorno familiar aprendan como tratar a su familiar con T.M.G. y mejorar la calidad de vida de la propia familia.

=> Alojamiento y Atención Residencial: Programa alternativo a la permanencia en el domicilio familiar. Cuando se carece del soporte adecuado, este programa ofrece un amplio abanico de alternativas de alojamiento, manutención, cuidados y supervisión para evitar el riesgo de deterioro, marginación y aislamiento de la persona con T.M.G.

=> Protección y Defensa de sus Derechos: El objetivo de este programa es asegurar y promover la defensa y protección de los derechos tanto en dispositivos de atención y tratamiento como en la vida cotidiana.

– El citado Programa contempla, asimismo, la puesta en marcha de nuevos recursos y la ampliación y reorganización de recursos existentes:

=> Recursos de nueva creación:

• Centros de Rehabilitación Psicossocial (C.R.P.S.) con dos programas diferenciados:

~Programa de Centro de Día para las personas más afectadas

~Programa de Rehabilitación Psicosocial. 325 plazas en 5 centros.

- Equipos de Formación y Apoyo Laboral.
- 70 Plazas en 3 Centros Residenciales Comunitarios (Residencia Hogar).

=> Ampliación y reorganización de los recursos existentes:

- Plazas en Residencias Asistidas (R.A.E.M.)-
- 12 Plazas en 3 Pisos Tutelados (P.T.E.M.)
- Patronas subvencionadas.
- Otros recursos:
- 2 Equipos de Intervención Socio Comunitaria.
- Programa de Ocio y Tiempo Libre.

=> Hasta el momento solo se ha desarrollado de forma razonablemente satisfactoria la Rehabilitación Psicosocial.

=> La puesta en marcha de los nuevos centros y plazas residenciales, actualmente en fase de construcción, no debe demorarse más.

=> El avance logrado en la integración laboral es mínimo, por no decir nulo, pero cabe esperar una mejora de la situación si se lleva a efecto, según lo previsto por el Departamento de Bienestar Social, la creación de los Equipos de Formación y Apoyo Laboral contemplados en el Programa de Atención a Personas con Trastorno Mental Grave.

=> Deben establecerse marcos de actuación y colaboración estables entre los Departamentos de Salud y Bienestar Social y las organizaciones que actúan en la atención a los enfermos mentales en Navarra. Preocupa que sigan sin mejorarse estas relaciones y sin clarificarse el rol de las distintas instancias.

=> No se ha llevado a cabo la elaboración de un nuevo Plan Integral de Salud Mental. De acuerdo con las recomendaciones del Informe Especial se recomienda que Navarra se dote un Plan de Salud Mental Integral, que no debe fragmentarse y mucho menos dejarse a la exclusiva responsabilidad del Departamento de Bienestar Social. Salud debe participar y garantizar la dirección técnica y la continuidad de cuidados, ya que por si solo el Plan acometido por Bienestar Social no asegura la coordinación e integración de los distintos dispositivos asistenciales.

=> Sigue siendo necesario crear un equipo multidisciplinar para aquellos pacientes graves, sin conciencia de enfermedad, que en cuanto salen del hospital abandonan los tratamientos y vuelven a recaer. La atención domiciliaria integral a este colectivo resulta igualmente necesaria.

=> La problemática que plantean los pacientes con trastornos de personalidad, los pacientes tóxicomanos con patología dual, etcétera. constituyen también importantes ámbitos de mejora sobre los que se vienen formulado diversas recomendaciones.

=> Asimismo, se sugiere que se definan con mucha más precisión los mecanismos de evaluación y control de calidad de los servicios tanto públicos como privados concertados.

=> En línea con las Recomendaciones del Informe, se recomienda que desde el Departamento de Salud se dé una respuesta adecuada al grave problema de atención en las crisis agudas, que facilite la coordinación entre jueces, policía, y la red de salud mental. Vuelve insistirse una vez más en la necesidad de acometer sin más demora la realización del Protocolo de Internamiento Involuntario.

VII.6. DISCAPACIDADES FÍSICAS Y SENSORIALES.

Si bien desde la creación de la Institución la Defensora siempre ha prestado una atención especial a la discapacidad, puede afirmarse que en el año 2006 la atención a este colectivo fue, sin duda, su principal prioridad.

VII.6.1. QUEJAS EN MATERIA DE DISCAPACIDAD.

Como es habitual en colectivos en situación de especial vulnerabilidad, el número de quejas que se presentaron en relación con otras discapacidades fue todavía demasiado pequeño. Si se consideran de forma transversal, las quejas hacen referencia fundamentalmente a las siguientes materias:

=> Alumnos con necesidades educativas especiales.

=> Accesibilidad y eliminación de barreras.

=> Ayudas sociales.

=> Transporte a centros sociales.

=> Centros ocupacionales y especiales de empleo.

La situación de los alumnos con necesidades educativas especiales ocupó cada vez más la

atención de la Institución. Los servicios complementarios que son necesarios para entender debidamente a esta clase de alumnos, constituyeron un grupo destacado de quejas en este año. Otro tanto ocurrió con la necesidad de armonizar los principios de integración e individualización, lo que para la Defensora requería una mayor flexibilidad del Departamento de Educación en esta materia. En cualquier caso, la Defensora consideró que la situación de la educación especial en Navarra exigía una importante revisión.

Tal y como se ha comentado ya, la importancia de la eliminación de barreras físicas y sensoriales llevó a la Institución a acometer la elaboración de un Informe Especial en este campo, a fin de constatar el grado de cumplimiento de la normativa vigente por parte de las distintas Administraciones Públicas.

Este año se analizó también la labor de supervisión y control por parte de la Administración del funcionamiento de los sistemas de acceso a los Centros Ocupacionales o a los Centros Especiales de Empleo. Al respecto, la Institución pudo constatar la carencia de los Equipos Multiprofesionales previstos y comprobar que la concurrencia de funciones de control asignadas a distintos Departamentos contribuía a que, en ocasiones, “unos por otros”, no asumieran las funciones atribuidas con la plenitud requerida.

También se ha indicado que en el año 2005 se procedió a la apertura de una queja de oficio en relación con la situación de falta de liquidez por la que atravesaban las asociaciones sin ánimo de lucro en el campo de la discapacidad y que achacaban a la demora y cuantía de las subvenciones públicas.

VII.6.2. RECOMENDACIÓN GENERAL SOBRE FINANCIACIÓN DE ASOCIACIONES.

Ya se ha hecho referencia a esta recomendación en el Capítulo V de este Informe, a cuyo punto concreto del mismo no cabe sino remitirse.

VII.7. POBREZA Y EXCLUSIÓN SOCIAL.

Es infrecuente que los temas de pobreza y exclusión social lleguen en queja a la Institución, pero ello no justifica en modo alguno su omisión en el quehacer de la Institución.

La Defensora del Pueblo de Navarra creyó oportuno incluir en este apartado una breve referencia al Informe Especial que la institución realizó en el 2006 sobre las medidas sociales, sanitarias y educativas que debieran preverse para el nuevo centro penitenciario. El estudio realizado puso de

manifiesto las peculiares características del colectivo de reclusos, entre los cuales predominan aquellos que presentan importantes trastornos psíquicos, los drogodependientes y, en general, toda una amplia gama de sujetos marginales y excluidos, carentes de las más mínimas habilidades sociales, que en porcentaje superan con mucho a los propiamente antisociales (psicópatas, etc.).

El interés por el tema de la exclusión social llevó a la Defensora a participar en diversos foros de debate. La Defensora esperó que el Gobierno de Navarra presentara su propia evaluación de su Plan de Lucha contra la Exclusión 1998-2005. En efecto, en el año 2005 finalizó el período de vigencia de dicho Plan y procede esperar ahora que se realice una evaluación del desarrollo del mismo para corregir las deficiencias detectadas y denunciadas por la Red de Exclusión Social y para que se realice seguidamente un nuevo Plan que tome en consideración los cambios experimentados en la realidad social, en particular a los derivados del “boom” migratorio, y que incluya unos mejores sistemas de control para garantizar la efectiva aplicación de las medidas contempladas en el mismo.

VII.7.1. INFORME ESPECIAL SOBRE LAS MEDIDAS SOCIALES, SANITARIAS Y EDUCATIVAS QUE DEBIERAN PREVERSE PARA EL NUEVO CENTRO PENITENCIARIO.

Ya se ha hecho referencia a este Informe especial en el Capítulo V de este Informe Anual, por lo que nos remitimos a lo dicho en el punto concreto en que se sintetiza el mismo.

VII.7.2. TALLER DE EXCLUSIÓN SOCIAL Y SITUACIÓN DEL PLAN DE LUCHA CONTRA LA EXCLUSIÓN EN NAVARRA.

El día 9 de febrero de 2006 se llevó a cabo, con la colaboración de la Universidad Pública de Navarra, la realización de un Taller bajo el título de “La Exclusión Social y el Sistema de Garantía de Mínimos”, con el objetivo de analizar el conjunto de “sistemas” de garantía de ingresos mínimos en España y sobre sus posibilidades de reforma con vistas a una mayor equidad y coherencia global, y sobre todo de cara a alcanzar la máxima eficacia en la lucha contra la pobreza y la exclusión social.

En este foro, la Defensora presentó un conjunto de reflexiones y propuestas sobre la exclusión social, que se recogen a continuación:

«La Exclusión Social

El Taller que hoy nos reúne, sobre Pobreza y Exclusión Social, aborda una problemática espe-

cialmente sensible a la que todos tendemos a dar la espalda. Gracias a Miguel Laparra y Concha Corera, auténticos promotores de esta iniciativa, por obligarnos a recordar que nuestra Sociedad de esplendor y desarrollo esconde en su seno un buen número de historias personales de miseria y marginación.

Ahora que tanto se habla de inteligencia emocional hemos querido dar voz y poner rostro a la pobreza, para obligarnos a pensar con sentimiento. Contamos para ello con la presencia entre nosotros de mi buen amigo el Defensor del Pueblo de Andalucía, José Chamizo, al que agradezco su colaboración.

Como él bien conoce, para quienes asumimos el puesto de Defensor del Pueblo, es apasionante que se nos permita acercarnos a las preocupaciones reales de los ciudadanos, y resulta gratificante percibir que depositan en nosotros su confianza.

Pero sin duda todos Vds. comprenderán, nuestras limitaciones y los sentimientos de frustración que nos genera el defraudar las expectativas de los más desfavorecidos, y no poder dar una respuesta más eficaz a problemas e injusticias tan importantes que aquejan a nuestra sociedad.

Por otra parte, sé también que a quienes asumen responsabilidades políticas o de gestión pública les resulta injustas y difíciles de comprender las denuncias que las instituciones del Defensor del Pueblo formulamos en estas y otras materias. Se nos dice que es muy fácil criticar; se argumenta que para hacer lo que proponemos se precisarían ingentes recursos, y en ocasiones incluso se nos atribuyen intencionalidades ocultas, olvidando que el estado de derecho ha querido dotarse de la figura del Defensor del Pueblo precisamente para actuar de conciencia colectiva y acicate en la defensa de los derechos constitucionales y sociales de todos y cada uno de los ciudadanos y ciudadanas.

Cuando abordamos temas de especial sensibilidad social, como el que hoy nos ocupa, a los Defensores del Pueblo se nos plantea un importante dilema.

Una tentadora alternativa es presentar un panorama desapasionado y balanceado de los logros alcanzados por el Estado del Bienestar y de las metas pendientes para alcanzar la deseable justicia social y equidad. Así evaluado el resultado, en las últimas décadas, podría calificarse con un "suficiente" o con un "progresada adecuadamente". En el caso de Navarra podría incluso puntuarse con un "notable". Esta opción de evaluación

desapasionada nos acarrea, sin duda, menos problemas con las Administraciones Públicas, que entenderían nuestros juicios como legítimos, ecuanímes, y carentes de cualquier afán de protagonismo.

Considero, sin embargo, que un posicionamiento más acorde con la misión encomendada a una institución garantista de derechos, como la del Defensor del Pueblo, ha de ser poner al descubierto los incumplimientos de los derechos constitucionales que hoy en día siguen afectando a un número todavía muy significativo de ciudadanos y que conviven con nuestro mundo desarrollado. En definitiva, nos corresponde defender los derechos de todos y cada uno de los ciudadanos que permanecen excluidos. Debemos recordar que los derechos son individuales y han de ser garantizados a todos y cada uno de los ciudadanos, no basta con mejorar las medias estadísticas.

Desgraciadamente los posicionamientos estadísticos, asépticos y tecnocráticos se derivan del carácter poco comprometido, "graciable" y por tanto impreciso que se continúa otorgando a demasiados derechos y prestaciones sociales. Si partimos de la premisa insolidaria de que no estamos obligados a nada, todo cuanto hacemos lo consideramos generosidad y por tanto siempre podremos decir que "Hacemos cuanto podemos"

Es necesario por tanto poner nombre y cara a la pobreza a fin de restaurar los derechos que como individuos asisten a todos y cada uno de los ciudadanos y ciudadanas injustamente excluidos de los avances sociales.

Una sociedad dual

En efecto, en las últimas décadas asistimos a un proceso de dualización social en el que de forma paradójica coexisten un panorama de bonanza económica y bienestar general con el resurgimiento de nuevas formas de pobreza y exclusión social.

Al igual que sorprende que siga existiendo tanta hambre en el mundo a pesar del avance de las nuevas técnicas agrícolas, muchos nos preguntamos ¿por qué si la riqueza crece no disminuye la pobreza?

En las últimas décadas, una serie de transformaciones económicas y sociales han producido que junto a un importante aumento de la riqueza material se hayan extendido ciertas situaciones de vulnerabilidad que han hecho aumentar el riesgo de exclusión social y la aparición de las nuevas formas de pobreza

Las causas que han originado este fenómeno son bien conocidas y hacen referencia a los cambios en el mercado de trabajo, cambios en las formas de convivencia familiar y al mantenimiento y en ocasiones incremento de diversas formas de discriminación social por razón de género, de etnia o nacionalidad.

Este proceso de dualización social implica la coexistencia de un enorme desarrollo y bienestar general con nuevas formas de pobreza emergentes que no sustituyen a las "viejas" sino que se suman a ellas.

A lo largo de la jornada de hoy abordaremos el elemento, sin duda, nuclear de la pobreza y analizaremos con detalle las formas más eficaces de garantizar que todos los ciudadanos dispongan de los recursos económicos mínimos para desarrollar una vida digna. Estudiaremos las fórmulas más equitativas y eficaces para lograrlo pero sin olvidar nunca que una auténtica integración social requiere algo más que meras ayudas económicas que alivien nuestras conciencias.

Deberemos así mismo recordar que, desgraciadamente, a la dificultad o imposibilidad de lograr el pleno empleo, se une la actitud insolidaria de buena parte de la sociedad. Proliferan las posiciones individualistas, partidarias incluso de disminuir la intervención estatal y confiando en la libre competencia. Se tiende a culpabilizar a los marginados por no aprovechar las indudables oportunidades que la sociedad actual ofrece, olvidando que no todos están en igualdad de condiciones físicas, mentales o sociales para competir. La carrera no empieza para todos en el mismo punto.

El Consejo Europeo, en 1984, declara como pobres aquellas personas a quienes la limitación de sus recursos culturales, materiales y sociales excluyen del tipo de vida considerado mínimo aceptable en el país en el que residen.

Esta nueva concepción de la pobreza humana se centra en la carencia de las llamadas habilidades personales y sociales, bien sea por disponer de una renta insuficiente o por la incapacidad de utilizar los recursos de que se dispone para llevar una vida digna. Lo que realmente cuenta son las capacidades, habilidades y recursos, tangibles e intangibles, que cada uno puede movilizar para evitar o liberarse de la pobreza.

Se podría afirmar que aunque siempre a lo largo de la historia la pobreza ha conducido a la exclusión social, hoy en día es más bien la exclusión social la que conduce a la pobreza.

Las nuevas formas de pobreza

Como he expuesto los desajustes propios de las sociedades modernas se ceban muy especialmente en los elementos más débiles de la cadena.

Personas con discapacidad psíquica y sin soporte familiar, menores y adolescentes desadaptados, que sienten que realmente no le importan a nadie y cuyos comportamientos sociales refuerzan su marginación en una espiral diabólica de la que no se sienten capaces de escapar. Inmigrantes, mujeres víctimas de explotación, toxicómanos, enfermos de SIDA, expresidarios, alcohólicos, y un largo etcétera de situaciones que configuran un submundo oculto a nuestros ojos, y que la mayoría de nosotros solo conocemos a través de la literatura o el cine.

A todo ello se añaden también otro tipo de situaciones que sin llegar a la extrema pobreza son sin embargo mucho más frecuentes.

Cabezas de familia, parados de larga duración, que no interesan al sistema por que son, raros, o torpes, o indisciplinados, o simplemente por que cogen muchas bajas o han superado los cuarenta. Mujeres solas con cargas familiares que, en razón de su sexo, se ven obligadas a aceptar trabajos precarios y en condiciones retributivas discriminatorias. Viudas con pensiones de miseria, ancianos en situación de dependencia o discapacitados que carecen del soporte familiar y malviven de la ayuda pública, etc.

La situación en Navarra. El Plan de Lucha contra la Exclusión 1999 -2005

En términos comparativos la situación en Navarra puede calificarse de satisfactoria. Pero no debemos olvidar qué entiende nuestra sociedad por una situación satisfactoria. Unos niveles muy reducidos de pobreza significan que en nuestra opulenta Navarra entre 10.000 y 40.000 personas viven en la pobreza. Personas con nombre y apellidos: Juan, Pedro, María y así al menos hasta 10.000, ciudadanos a los que no estamos sabiendo garantizar los derechos constitucionales.

Para hacer frente a esta situación el Gobierno de Navarra puso en marcha, en 1999, el Plan de Lucha contra la Exclusión Social, cuyo horizonte temporal finalizó el pasado año 2005. Los principios en los que se inspiró y el procedimiento de elaboración suscitaron un amplio consenso. El Plan presentaba una correcta visión integral, y resultaba verdaderamente innovador su capítulo referido al acompañamiento social personalizado.

Como Defensora del Pueblo valoro muy positivamente el hecho de que exista un Plan Integral y reconozco que es un logro que sus indicadores sean publicados de forma periódica, pero lamentablemente su ejecución no parece estar cumpliendo las expectativas previstas.

Como Defensora me preocupa que a pesar de que el Plan contaba con un adecuado diseño integral no se percibe que la desarrollo realmente haya logrado superar las tradicionales barreras departamentales, de salud, educación, bienestar social, etc. La previsión de acompañamiento social personalizado, elemento clave del Plan diseñado, no ha llegado a generalizarse como estaba previsto.

A día de hoy no se percibe que se haya logrado reforzar las actitudes solidarias de la sociedad en su conjunto y las de los agentes económicos en particular, como el Plan pretendía. Las acciones previstas o no se han llevado a cabo o no han tenido repercusión pública significativa.

En todo caso, han trascurrido más de seis años, y confiamos en que se realice una rigurosa evaluación del desarrollo del Plan para corregir sus deficiencias y para que el nuevo Plan, sin duda necesario, se adapte a los cambios experimentados en la realidad social, en particular a los derivados del "boom" migratorio.

Quisiera poner el acento en la necesidad de que la evaluación se centre principalmente en su eficacia para las personas a las que el Plan iba dirigido y no solo en el grado de cumplimiento de las acciones previstas. Ello puede obligar a reconsiderar los propios indicadores de evaluación, centrados en las acciones de cada Departamento y no en tanto en los ciudadanos sujetos del Plan. En muchas de las acciones de fomento de empleo, educativas, etc. no se llega a saber cuantos de los excluidos sociales se han beneficiado realmente de ellas y lo que es aún más importante el sistema de información no recoge la evolución global de los ciudadanos a los que se dirige el Plan. ¿Cuántos de ellos tienen cubiertas sus necesidades básicas, cuantos han logrado superar se exclusión laboral o educativa, etc.?

La proliferación de planes sectoriales como el Plan de Salud Mental, el Plan de Protección del Menor, el Plan de Integración Social de la Inmigración, el Plan Socio Sanitario, el Plan de Dependencia, etc. inciden con toda probabilidad sobre las mismas personas o familias en situación de vulnerabilidad. La gestión integral de los distintos sistemas de ayuda debiera ser sin duda uno de los aspectos a reforzar a través de los recursos

de acompañamiento social personalizado. Un enfoque integral quizá obligue también a otorgar un papel más relevante a los Ayuntamientos en la lucha contra la exclusión.

Me inquieta en particular el escaso desarrollo de las acciones de prevención de la exclusión, sobre las cuales esta Defensora ha venido insistiendo reiteradamente. Tienden a aceptarse como inevitables los factores enunciados que conducen a una sociedad dual, insolidaria con las minorías marginales. La sociedad continúa generando personas excluidas y los servicios sociales tratan de paliar parcialmente y a posteriori sus efectos.

Desde nuestra Institución hemos realizado Informes Especiales sobre los enfermos mentales, sobre las mujeres víctimas de abusos y malos tratos, sobre la inmigración, sobre las personas en situación de dependencia, y nos ha preocupado muy especialmente la situación de los menores, a los hemos dedicado varios informes especiales ya constatamos que, la mayoría de las veces, la exclusión empieza en los primeros años de vida.

En el ámbito de la prevención nos parece especialmente preocupante que el sistema educativo no haya logrado reducir en mayor medida los índices de fracaso escolar en determinados ámbitos sociales. En coherencia con el moderno concepto de pobreza, resulta evidente que la prioridad máxima en el ámbito de la exclusión social debe centrarse en garantizar que todos los menores tengan acceso a una formación básica que les habilite social y personalmente para enfrentarse al mundo actual en condiciones igualdad real de oportunidades.

Resulta imprescindible que se pongan en marcha los equipos técnicos necesarios y las acciones previstas para garantizar una atención integral mediante una tutela y acompañamiento social personalizado de los hogares y sobre todo de los menores en situación de exclusión.

Las rentas mínimas

Para finalizar permítanme que haga una breve referencia al tema específico del Taller que hoy nos ocupa.

Confío en que el debate de hoy ayude a profundizar en los métodos y procedimientos más adecuados para garantizar las rentas mínimas, superando las insuficiencias actuales de los distintos modelos existentes.

Su sola presencia en este acto me garantiza que todos ustedes aspiran a promover un nuevo sistema más eficaz, equitativo y solidario. No tengo duda tampoco de su cualificación profesio-

nal y profundo conocimiento técnico del tema; sé que por tanto no olvidarán ninguno de los requisitos y condicionantes, y que considerarán con rigor la factibilidad y los pros y contras de cualquier propuesta.

Por ello me limitaré a recordarles que sean realistas pero también ambiciosos. No se dejen atrapar en exceso por la coyuntura; atrevanse a cuestionar las premisas actuales; cuestionense los límites competenciales; rompan los obstáculos burocráticos. No se conformen con decir que "hacemos lo que podemos".

Sé que no es fácil. Soy consciente de los problemas que genera una sociedad subsidiada y de los importantes condicionantes macroeconómicos que la globalización impone al déficit público, pero tampoco podemos olvidar que entre nosotros existen ciudadanos discapacitados e inhábiles para obtener rentas de su trabajo.

No olviden poner rostro a esos ciudadanos y ciudadanas invisibles, que malviven en nuestras ciudades, y que ni siquiera se sienten legitimados para presentar una queja al Defensor del Pueblo o al menos no cuentan con las habilidades sociales precisas para ello.

Salvando su derecho a la intimidad, queremos saber de su situación, queremos conocerles, y que se les conozca. Queremos adoptar las medidas precisas para que una vez más no se nos olvide que viven a nuestro lado.

Como sin duda nos demostrará el Defensor del Pueblo Andaluz, cada una de estas personas sería merecedora de que se promoviera una queja de oficio en su nombre, a fin de restaurar sus derechos constitucionales.

Por nuestra parte continuaremos trabajando por el respeto de sus derechos y continuaremos centrando nuestras actividades de oficio en el impulso de medidas para prevenir las causas generadoras de exclusión social, con especial atención al fracaso escolar, discapacidad y dependencia, enfermedad mental, etc."».

VII.8. INMIGRACIÓN.

VII.8.1. QUEJAS RELACIONADAS CON INMIGRACIÓN.

El número de quejas formuladas por inmigrantes que acceden a la Institución crece lentamente, aunque es todavía muy pequeño.

Las materias sobre las cuales se presentan quejas tienen que ver sobre todo con los trámites de visado de reagrupamiento familiar, así como

con las dificultades que plantean las embajadas para conceder permisos temporales para familiares con ocasión de acontecimientos sociales (bodas, funerales, etc.) En diversos casos la Defensora se ha visto obligada a realizar acciones de mediación ante situaciones sociales que ella consideró como manifiestamente injustas, y por lo general con buenos resultados. Un caso particularmente llamativo fue el de la denegación para retornar a España a un menor escolarizado en Navarra, que fue de vacaciones al país de origen de sus padres.

La homologación de certificaciones de diverso tipo, sobre todo las relacionadas con permisos de circulación, titulaciones, etc., es también un área especialmente sensible.

En el último año se han recibido también quejas verbales, planteadas por asociaciones y colectivos de apoyo a los inmigrantes, en relación con algunos casos de trato inadecuado por parte de la policía local. Estas quejas no han llegado a formalizarse, pero no obstante se consideró oportuno tenerlas en cuenta con carácter preventivo en el contexto de la elaboración de una Recomendación General, a la que se hace referencia en el Capítulo V de este Informe Anual.

Una queja formulada por una ciudadana a la que le obligaban a quitarse el velo para hacerse la foto del Documento Nacional de Identidad fue finalmente resuelta de modo respetuoso con los derechos de la interesada.

Otro caso particular que refleja la necesidad de realizar un mayor esfuerzo de información y divulgación hacía referencia a una queja por la repercusión económica negativa en el impuesto de donaciones por carecer de información de los trámites para adquirir la condición civil Navarra.

Particular importancia por su frecuencia y repercusiones para los inmigrantes han tenido las quejas relacionadas con la gestión del Registro Civil Central (de Madrid), requisito necesario para quienes tienen que realizar múltiples trámites administrativos. Afortunadamente, se ha producido un importante cambio legislativo, por el cual ya no será necesario acudir a ese Registro.

VII.8.2. ACTIVIDADES CONJUNTAS DE LOS DEFENSORES SOBRE INMIGRACIÓN. REVISTA, DECLARACIÓN CONJUNTA, ...

Tal como se detalla en el Capítulo X, el día 3 de febrero de 2006 tuvo lugar en Toledo la presentación del número cero de la revista Derechos Ciudadanos, editada por los Defensores del Pueblo Autonómicos. La nueva publicación, de carácter

monográfico, tiene como objetivo difundir el punto de vista de los defensores autonómicos sobre cuestiones fundamentales para la defensa de los derechos de los ciudadanos.

El acto de presentación de la revista contó con la presencia del Defensor del Pueblo de España y de todos los titulares de la Institución del Defensor del Pueblo de las distintas Comunidades Autónomas, entre los que se encontraba la Defensora del Pueblo de Navarra.

El primer número de la revista se dedicó íntegramente a la inmigración, lo cual da idea de la enorme importancia que los Defensores concedieron a este fenómeno.

Uno de los artículos más destacados de este número monográfico de la Revista fue redactado, a instancias de la Institución, por don Miguel Laparra, sociólogo de la Universidad Pública de Navarra. Como expone en su artículo:

– “Inevitablemente la cultura española del futuro será el resultado de algún tipo de síntesis de las distintas influencias de los pueblos que se están asentando ahora en nuestro suelo. Esto no nos debe extrañar ya que en el fondo todas las sociedades actuales no son sino el fruto de un proceso constante de integración entre diversos pueblos y culturas. Pero también es cierto que esa síntesis es asimétrica y en la misma predominan por lo general los rasgos de la sociedad anfitriona.

– No debemos olvidar tampoco que este proceso no se produce en pocos años ni siquiera en unas pocas generaciones sino que a veces lleva siglos y que no depende tanto de declaraciones de principios sino de lo que realmente desea y hace la gente (tanto los emigrantes como la sociedad de acogida).

– Parece más sensato dedicar los esfuerzos a resolver los problemas y necesidades materiales y reales teniendo en cuenta también las prioridades de los propios emigrantes (acceso a un empleo decente como dice la OIT acceso a las prestaciones sociales reconstrucción de las redes familiares y sociales y reconocimiento de los derechos políticos.

– En la medida que incrementemos el “potencial integrador” de la sociedad en que vivimos los problemas serán menores para todos”

En el acto de presentación de la Revista tomaron el uso de la palabra, en nombre de todos los Defensores autonómicos, los Defensores de Andalucía y de la Comunidad Valenciana, y en sus palabras

– Pusieron de manifiesto que el proceso de regularización ha sido sin duda positivo pero ha dejado muchas situaciones sin resolver. No aceptación de empadronamientos por omisión, empresarios que no han querido regularizar a determinados trabajadores etc.

– Denunciaron la actitud dual de la sociedad española (y europea), que manifiesta una ferviente defensa de los derechos humanos pero en paralelo cierra cada día más sus fronteras y frustra con ello las esperanzas de millones de seres humanos que viven en situaciones de miseria.

– Reclamaron el derecho de todos los ciudadanos del mundo a huir de las situaciones de miseria.

– Denunciaron que la sociedad no debe esperar de un buen emigrante que cumpla la función para la que se le ha autorizado, es decir que trabaje disciplinadamente y regrese a su país sin dejar rastro y sin alterar nuestra sociedad y sin costes. “Decimos que nos preocupa la integración pero sin embargo es mínimo el esfuerzo que hacemos por ejemplo para ayudarles a que aprendan castellano o tengan una buena formación profesional que les califique tanto para permanecer entre nosotros como para poder regresar a sus países de origen si así lo desean”

– Propugnaron que “en materia de inmigración lo sensato es hablar en clave de integración y de permanencia” y apostaron por un nuevo modelo de integración que supere la crisis de los modelos de integración, tanto el tan criticado modelo inglés como del considerado hasta hace poco el paradigma de integración que era Francia y que, en los últimos meses, hemos visto estallar en mil pedazos.

VII.8.3. JORNADA DE ENCUENTRO CON ASOCIACIONES RELACIONADAS CON LA INMIGRACIÓN.

Coincidiendo con la presentación de la revista, tuvo lugar en Navarra una jornada de encuentro de la Defensora del Pueblo de Navarra con asociaciones que trabajan en el mundo de la inmigración para analizar conjuntamente la situación actual del fenómeno en Navarra.

A la reunión asistieron representantes de ANAFE (CCOO), UGT, Cruz Roja, SOS Racismo y de la Federación de Asociaciones de Inmigrantes (FAIN), y contó con la presencia de Miguel Laparra (UPNA), que, como se ha señalado, fue uno de los expertos autores de la Revista.

En su intervención, la Defensora del Pueblo manifestó que la primera obligación como Defensores del Pueblo ha de ser la de exigir que se reconozcan y se respeten a todos los ciudadanos,

con independencia de su nacionalidad de nacimiento, los derechos considerados inherentes a la dignidad humana. Las libertades públicas no pueden interpretarse restrictivamente. Los derechos y deberes no han de ser distintos para unos ciudadanos y otros en función de su país de nacimiento. Las normas constitucionales deben ser el referente para todos. “Debemos, además, velar por que se cumplan los derechos sociales y civiles actualmente reconocidos tanto a los extranjeros residentes como a los indocumentados”, concluyó.

En su intervención, Miguel Laparra recordó cuáles habían de ser, a su juicio, los pilares de la integración y señaló las principales prioridades de acción en materia de inmigración.

Pilares de la integración.

– Hemos de aceptar la realidad de la emigración permanente. Ya no se trata de un fenómeno transitorio ni de una mano de obra de temporada. El 50% de los emigrantes acaba quedándose entre nosotros.

– Es necesario sensibilizar a la opinión pública y dejar de disfrazar de “distancia cultural” lo que son meras conductas de discriminación social y desigualdad de derechos y en algunos casos de abusos e incluso explotación.

– Las regularizaciones extraordinarias y masivas han de dar paso a un proceso natural y cotidiano de carácter sostenible, regularizaciones por goteo con criterios de arraigo (tiempo, estabilidad laboral y familiar, convivencia, etc. Intervenciones discretas y diarias en las que los Ayuntamientos debieran tener un mayor papel.

– Debemos asumir que el reagrupamiento familiar definitivo es una de las medidas más importantes para mejorar la integración y reducir la conflictividad

– Debemos acabar con el trabajo clandestino

- El empleo regular elimina la sobreexplotación y la marginación.

- Los contingentes oficiales representan solo el 10% del empleo que ocupan los emigrantes en el mercado de trabajo. ¡Algo falla!

- Falta más intervención pública en formación y orientación laboral.

- Es necesario revisar el régimen jurídico aplicable al servicio doméstico y la agricultura. Son Regímenes especiales de difícil inspección y son los dos sectores donde más se concentran las situaciones de explotación y marginación.

– Debemos gestionar los flujos de emigrantes actuando en los países de origen, para tratar de controlar en lo posible el ritmo de crecimiento. “No produce la misma conflictividad un crecimiento de la población emigrante hasta el 10% que se produzca en 20 o en 5 años”.

– En materia de integración el papel de los empresarios, arrendadores de pisos, vecinos, etc. es mayor incluso que el de las administraciones públicas y es necesario que entre todos eliminemos malas prácticas en la sociedad civil.

- Salarios por debajo del mercado

- Negarles contratos.

- No darles oportunidad de mejora y asignarles tareas penosas por definición.

- Despidos improcedentes.

- Sobreexplotación.

- Negarse a alquilarles una vivienda o exigirles más requisitos que a un español.

- Negarles la entrada a establecimientos de ocio

- Alojar a temporeros en campamentos de casetas de obra alejados del pueblo sin servicios ni lugares de ocio o de culto.

Prioridades de acción en materia de inmigración.

– La participación de los propios inmigrantes en el desarrollo del nuevo Plan de Integración.

– Un trato igualitario y una mejora en la calidad del empleo (empleo no precario en el ámbito de las empleadas de hogar, medio agrario, hostelería, etc)

– Mejora de las relaciones y de la integración de la comunidad musulmana.

Los representantes de las distintas asociaciones y colectivos expusieron sus percepciones sobre la situación de la inmigración en Navarra, con particular acento sobre el proceso de regularización que había tenido lugar recientemente y a los gravísimos incidentes acaecidos en la “Verja”.

Tras el oportuno debate, las principales conclusiones consensuadas en el evento fueron las siguientes:

Conclusiones consensuadas:

– Todos los asistentes valoraron como positivo el proceso de regularización sin ocultar sin embargo que ha dejado muchas situaciones sin resolver y que plantea graves problemas no solo para quie-

nes no pudieron acreditar los requisitos exigidos sino para todos aquellos que por cualquier circunstancia pierden sus precarios empleos actuales.

– Todos los asistentes pusieron el acento en la necesidad de reforzar los modelos de integración, o mejor aún de acomodación, teniendo en cuenta las prioridades de los propios emigrantes. “Consideramos necesario para ello el desarrollo de Foros de Participación que permitan dar la voz a los propios inmigrantes para la mejor defensa de sus reivindicaciones”.

– La emigración es inevitable y es positiva. La existencia de altas tasas de inmigración es un indicador de desarrollo económico. Todos los países desarrollados atraen población emigrante

– Preocupa en particular la problemática de los adolescentes, de la mujer emigrante y el como lograr que los jóvenes emigrantes se sientan integrados en la sociedad.

– Entendemos que hemos de superar la creencia de que se trata de flujos migratorios de naturaleza meramente laboral y carácter temporal la sociedad ha de aceptar la realidad permanente de la inmigración ya que al menos el 50% de los inmigrantes van a quedarse entre nosotros de forma definitiva.

– Denunciamos que la imagen mediática de la inmigración en España no es realmente representativa del fenómeno ya que hace referencia a situaciones minoritarias: (La imagen de las pateras, los conflictos de El Ejido o su asociación con la delincuencia).

=> En Navarra tan solo el 7% de los inmigrantes han entrado de forma irregular en pateras o similar (En España el 20%).

=> La situación de El Ejido hace referencia solo a uno de los tipos de espacios de la emigración en España el correspondiente a las zonas de agricultura intensiva totalmente diferente al existente en las grandes áreas metropolitanas, y más aún al de las zonas rurales de Teruel o Huesca o al de zonas de alto dinamismo económico como es el caso de Navarra, Cataluña.

– Consideramos que frenar el flujo irregular mediante la impermeabilización de las fronteras no es la única, ni probablemente la mejor, solución. Es más eficaz la regulación y control de las relaciones laborales y de las políticas sociales ya que los emigrantes están llegando más a las zonas donde más predomina el empleo irregular y precario (El Ejido) que a las zonas con mayor crecimiento económico y relaciones laborales más regularizadas (Navarra o País Vasco).

– Creemos que es nuestra obligación contribuir a sensibilizar a la opinión pública en la no discriminación.

– Se considera que existe una excesiva atomización de iniciativas y se hace necesario por tanto establecer mecanismos de coordinación entre las distintas Administraciones y de estas con las Asociaciones y Organizaciones No Gubernamentales

– Se debatió la necesidad de incrementar sustancialmente la formación profesional al colectivo inmigrante para posibilitar su futura promoción profesional y revisar y reforzar las actuales políticas de enseñanza del castellano.

– Por lo que hace referencia a los procesos de reagrupamiento familiar se considera que está siendo muy adecuado y rápido en el caso de los sudamericanos, pero preocupan la situación de las mujeres solas que tratan de traer a sus hijos, preocupan las constantes denegaciones de visados por parte de la Embajadas de España en los países de origen de los inmigrantes, incluso cuando ya se ha resuelto sus papeles en España.

CAPÍTULO VIII. LA RELACIÓN DIRECTA CON LOS CIUDADANOS

VIII.1. INTRODUCCIÓN.

La Oficina de Información es el primer contacto de la Institución con los ciudadanos, a los cuales ofrece información y asesoramiento a través de distintos medios.

Constituye de por sí la tercera gran función de la Institución, junto con la tramitación e investigación de las quejas y los informes especiales, y permite conocer de primera mano cuáles son las grandes inquietudes de los ciudadanos.

Los ciudadanos que se presentan en la Oficina muestran sus preocupaciones o problemas, con independencia de que ello se formalice o no en una queja.

Necesariamente, la valoración de estas consultas ha de ser distinta de la que se ha realizado con las quejas.

Por otra parte, la propia Defensora del Pueblo atiende de manera directa a los ciudadanos y colectivos que así lo demandan para poder transmitirle de manera directa su problemática.

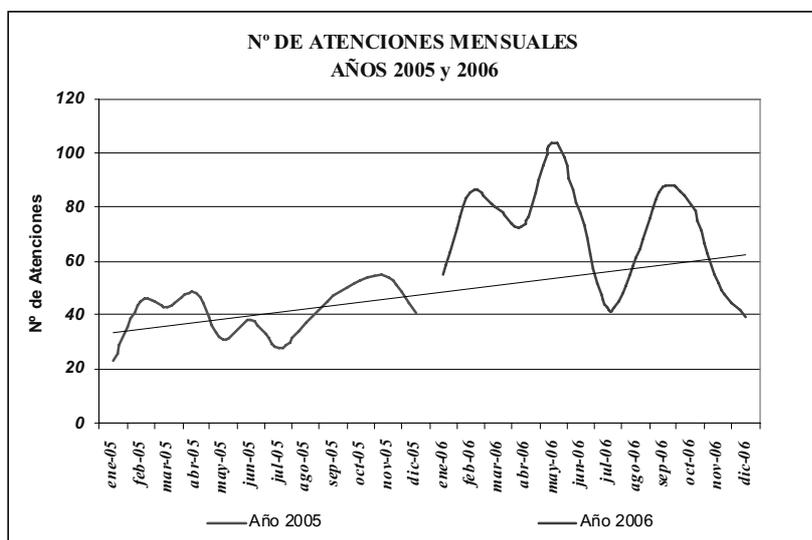
VIII.2. LA OFICINA DE INFORMACIÓN.

A lo largo del año 2006 la Oficina de Información ha incrementado su actividad en más de un 70% con relación al año 2005. Incremento produ-

cido tras la aplicación de las propuestas de mejora de la atención al ciudadano, contenidas en el Plan de Calidad formulado en el año 2005, dirigidas a facilitar la accesibilidad de los ciudadanos y ciudadanas a la Institución, especialmente en lo

que se refiere precisamente a la Oficina de Información.

La mejora de los sistemas de registro e información ha contribuido igualmente a este aumento tan significativo.



Durante el año 2005, un total de 837 personas fueron atendidas por la Oficina de Información, produciéndose durante los meses de mayo y septiembre el mayor número de atenciones, con 104 y

87, respectivamente. La actividad se ve muy condicionada por los periodos vacacionales, pero como puede apreciarse, en su conjunto, la actividad de la Oficina va creciendo lenta pero constantemente.

	Año 2005	Año 2006
Enero	23	55
Febrero	45	85
Marzo	43	79
Abril	48	74
Mayo	31	104
Junio	38	78
Julio	28	42
Agosto	37	61
Septiembre	47	87
Octubre	53	81
Noviembre	54	52
Diciembre	41	39

De estas 837 consultas, 829 personas plantearon una consulta de tipo individual (99,04%) y 8

personas plantearon una consulta de tipo colectivo (0,95%).

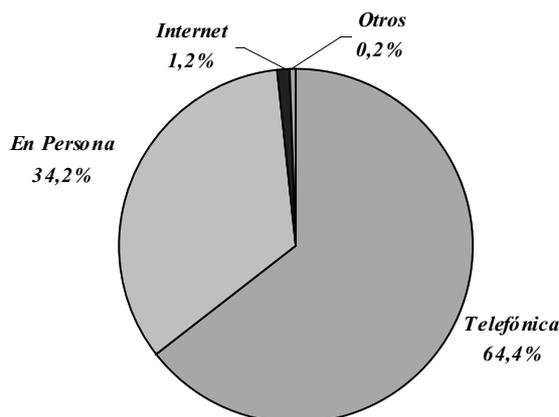
Tipo	Total
Individual	829
Colectiva	8
Total general	837

VIII.2.1.MEDIO ESCOGIDO PARA REALIZAR LAS CONSULTAS.

La vía de acceso más utilizada por los ciudadanos a la hora de acceder a la Oficina de Información ha sido el contacto telefónico, con un 64,3 % de las consultas realizadas, es decir 539, frente

a un 34,1 %, un total de 286, que se realizaron de forma presencial visitando nuestras oficinas. Del resto de atenciones, un 1,3 % se realizaron a través de correo electrónico, lo que representa once ocasiones. En tan solo una ocasión un ciudadano planteó su consulta por correo ordinario (0,11%).

**MEDIO DE CONSULTA A LA
OFICINA DE INFORMACIÓN AÑO 2006**



Como puede verse, el contacto a través de Internet o Correo Electrónico seguía siendo todavía excepcional, por lo que era necesario llevar a cabo una campaña de divulgación de la dirección de correo, dirigida principalmente al colectivo de adultos jóvenes que, aunque estaba prevista, finalmente no se llevó a cabo.

VIII.2.2. CONSULTAS POR ÁREAS Y MATERIAS.

Las consultas que los ciudadanos formulan a la Oficina de Información del Defensor del Pueblo giran en torno a cuestiones y temáticas muy similares a las que se plantean en los escritos de queja, si bien existe una importante diferencia, ya que incluyen también otras temáticas en las cuales las posibilidades de intervención de la intervención son escasas y el ciudadano, una vez informado, decide no interponer una queja formal por escrito.

En efecto, una vez que el ciudadano plantea su problema, se le informa sobre las posibilidades de actuación al respecto de la Institución, a efectos de poder o no analizar el caso planteado. En aquellos casos en la que la Institución ostenta competencias para ello y puede intervenir, se indica la forma de hacerlo y, en su caso, se colabora

con la persona interesada en la redacción del escrito de queja.

Existen, sin embargo, situaciones que se salen del ámbito competencial de la institución, por tratarse de problemas entre particulares, por hallarse sub iudice, etc., y otros casos en los cuales la Institución no puede intervenir porque la Ley Foral del Defensor del Pueblo de Navarra exige que el ciudadano haya acudido previamente, y en primera instancia, al organismo público competente a plantear su queja y resolver su problema. En todos estos casos, como es obvio, el que la institución no pueda intervenir no quiere decir que no exista el problema y por ello se facilita al ciudadano toda la información de que se dispone o se le remite a la instancia que se considera puede ayudarle a solucionar el problema.

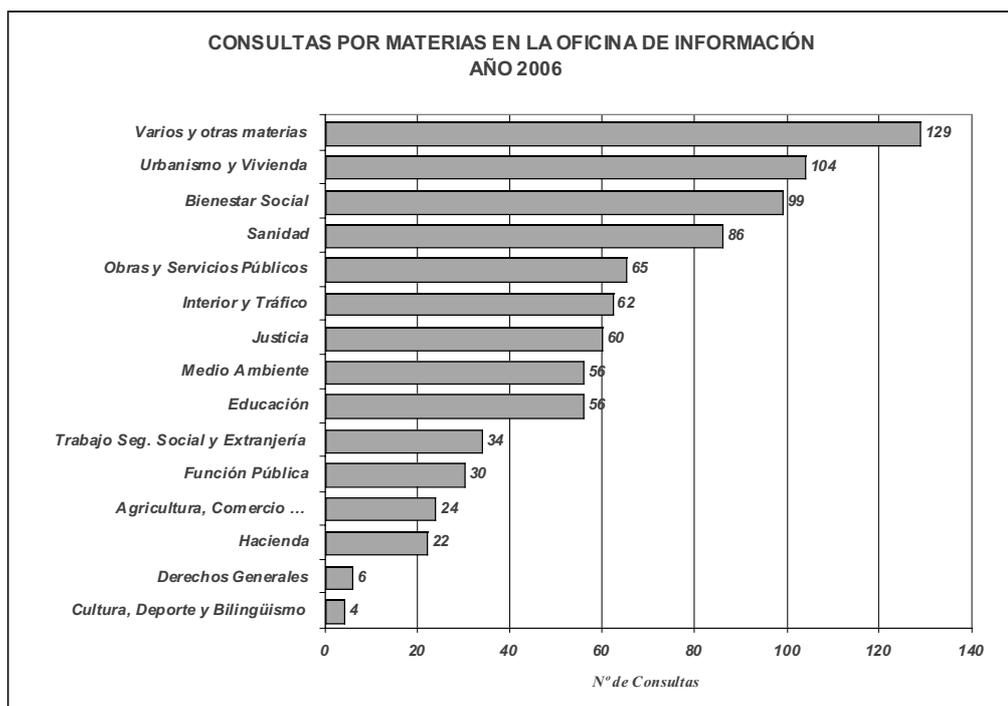
En otros casos, también la propia información facilitada por el ciudadano permite comprobar la inexistencia de irregularidad y, en tal caso, se le explica detalladamente las razones por las cuales se considera que la Administración ha obrado correctamente. En estos casos, se constata con frecuencia que el malestar del ciudadano podría haberse evitado si la información facilitada por la Administración hubiera sido más adecuada.

La siguiente tabla muestra el número de consultas a la Oficina de Información clasificadas por áreas.

Materia	Nº de consultas
Urbanismo y Vivienda	104
Bienestar Social	99
Sanidad	86
Obras Públicas	65
Interior y Tráfico	62
Justicia	60
Educación	56
Medio Ambiente	56
Trabajo Seg. Social y Extranjería	34
Función Pública	30
Agricultura, Industria, Comercio y Turismo	24
Hacienda	22
Derechos frente a las Administraciones	6
Cultura, Deporte y Bilingüismo	4
Varios y otras materias	129
Total general	837

Puede observarse que el Urbanismo y Vivienda ha sido el área que más consultas provoca (12,4%), seguida de Bienestar Social (11,8%) y

Sanidad (10,2%), Obras y Servicios Públicos (7,76%) e Interior y Tráfico (7,4%).



Pero, sin duda, aquellas consultas que con mayor frecuencia se plantean en la Oficina de Información son las que solicitan conocer el funcionamiento de la Institución y las posibilidades de intervención de ésta en la solución de su problema. Asimismo, personas que ya han planteado una queja, suelen ponerse en contacto con la Oficina, o bien para aportar nuevos datos, o bien para conocer el estado de tramitación de su expediente, o en ocasiones para comunicar que su

asunto ha sido solucionado. En ese capítulo se integran la mayor parte de las 129 consultas que aparecen como “varios y otros motivos”.

Por primera vez, la puesta en marcha del sistema de información ha permitido detallar los motivos de consulta, no solo por áreas, sino también por materias. Esta información es relevante, ya que refleja las inquietudes de quienes consultan y, por tanto, la existencia de una determinada problemática.

Detalle de consultas de la Oficina de Información por áreas y materias año 2006

DETALLE DE MATERIAS	Total
URBANISMO Y VIVIENDA	104
Aplicación nueva Ley Vivienda (LF 8/2004)	9
Dificultad de acceso a vivienda	9
Procesos de adjudicación de V.P.O.	8
Condiciones de habitabilidad y expedición de cédulas	7
Problemas Convivencia V.P.O. en alquiler régimen especial	6
Realojos urbanísticos	2
Otros de Vivienda	12
Configuración planeamiento	8
Régimen urbanístico del suelo	5
Ejecución del planeamiento	5
Intervención en la edificación, usos y disciplina urbanística	3
Intervención en la edificación	2
Otros de Urbanismo	4
Otras y sin especificar de Urbanismo y Vivienda	24
BIENESTAR SOCIAL	99
Ingreso y condiciones de estancia en Residencias 3ª edad	16
Pobreza y exclusión social	14
Protección	9
Atención domiciliaria	6
Ayudas	6
Discapacidades	5
Derecho de acceso a empleo	5
Otros de tercera edad	4
Menores y adolescentes	4
Atención sociosanitaria Salud Mental	3
Bienestar Social	3
Conciliación vida familiar y laboral	2
Acceso a datos filiación (orfanato-adopciones)	2
Pensiones asistenciales (viudedad)	2
Violencia y abusos de género	3
Otras y sin especificar de Bienestar Social	15

SANIDAD	86
Reclamaciones por atención sanitaria	12
Listas de Espera	12
Atención médica en general	11
Transporte sanitario	9
Atención a la salud mental	8
Prestaciones complementarias (reintegro, etc.)	5
Prestación farmacéutica	3
Información y consentimiento	3
Atención de urgencias	2
Atención oncológica	2
Colectivos con necesidades especiales	3
Atención pediátrica e infantil	2
Otras y sin especificar de Sanidad	14
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS	65
Conservación y mantenimiento	10
Responsabilidad patrimonial funcionamiento servicios	9
Otros de Obras Públicas	8
Transporte público	6
Ejecución infraestructuras	4
Telecomunicaciones	3
Prestación servicios mínimos obligatorios	3
Otros de Servicios Públicos	3
Procesos expropiación forzosa	2
Otras y sin especificar de Obras y Servicios Públicos	17
INTERIOR Y TRÁFICO	62
Sanciones en materia de tráfico	16
DNI, pasaporte y trámites extranjeros	12
Seguridad ciudadana	4
Juegos y espectáculos públicos	4
Otros Tráfico	3
Estacionamiento discapacitados	2
Otras y sin especificar de Interior y Tráfico	21
DETALLE DE MATERIAS	Total
JUSTICIA	60
Dilación en procesos judiciales	13
Actuación profesional de abogados y procuradores	14
Registros	2
Actuación de Colegios Profesionales	2
Ejecución de sentencias	2
Otras y sin especificar de Justicia	27
EDUCACIÓN	56
Transporte escolar y comedor	9
Alumnos con necesidades educativas especiales	7
Funcionamiento centros (convivencia)	6
Becas y ayudas	5
Planificación educativa (adecuación a demanda)	4
Evaluación alumnos	4
Acceso a centros (aplicación criterios)	3
Edificios escolares (seguridad, conserv. etc)	3
Ciclo 0-3 años	2
Otras y sin especificar de Educación	13

MEDIOAMBIENTE	56
Contaminación acústica	31
Otras molestias funcionamiento establecimientos	7
Otras actividades clasificadas	5
Protección de la fauna	3
Acceso a información medioambiental	2
Otras y sin especificar de Medioambiente	8
TRABAJO, SEG. SOCIAL Y EXTRANJERIA	34
Seguridad Social	5
Pensiones mínimas	5
Procesos de declaración de incapacidades	4
Otros de Trabajo	3
Otros de extranjería	3
Visados Shengen	2
Reintegro de prestaciones indebidas	2
Permisos de residencia y trabajo a extranjeros	2
Otras de Trabajo, Seg. Social y Extranjería	8
FUNCIÓN PÚBLICA	30
Ingreso y provisión de puestos	8
Movilidad y carrera administrativa	5
Régimen disciplinario	3
Otros regímenes especiales (municipios, A.S.U.E. etc.)	2
Regímenes especiales (laboral, docente, sanitario)	2
Otras y sin especificar de Función Pública	10
AGRICULTURA, INDUSTRIA Y COMERCIO	24
Concentración parcelaria	7
Ayudas económicas	2
Aprovechamientos comunales	2
Otros de agricultura y ganadería	2
Venta ambulante en San Fermín	2
Arbitraje de consumo	2
Otros de comercio	3
Otras y sin especificar de Agricultura y Comercio	4
HACIENDA	22
Tributos locales y registros fiscales	7
Tributos Gobierno de Navarra (I.R.P.F., IVA,...)	7
Procedimiento apremio	3
Otras y sin especificar de Hacienda	5
DERECHOS GENERALES	6
Obligación de responder	5
Derecho a la información	1
CULTURA Y BILINGÜISMO	4
Bilingüismo	2
Otras y sin especificar de cultura y bilingüismo	2
VARIOS Y OTROS	129
Otras materias sin clasificar y varios	125
Funcionamiento de entidades locales	4

En materia de Vivienda se observa la importancia que han adquirido las consultas por los criterios de aplicación de la nueva Ley Foral 8/2004, de Vivienda, en los procesos de adjudicación de VPO, las condiciones de habitabilidad y expedición de cedulas e incluso los problemas de convivencia en las viviendas VPO en alquiler régimen especial.

En Bienestar Social, los motivos de consulta son muy diversos, si bien predominan los relacionados con la atención a la tercera edad, tanto en lo referente al ingreso y condiciones de estancia en residencias de tercera edad como en la atención domiciliaria. Le siguen los temas relativos a pobreza y exclusión social y, en general, los sistemas de protección, etcétera.

En Sanidad priman las consultas en relación con reclamaciones por una inadecuada atención sanitaria, las listas de espera, la atención médica en general, el transporte sanitario o la atención a la salud mental.

En contra de lo que cabría esperar, son relativamente frecuentes las consultas por temas relacionados con Obras y Servicios Públicos, por conservación y mantenimiento, responsabilidad patrimonial por el inadecuado funcionamiento de los servicios públicos, el transporte público, etcétera.

En Interior y Tráfico, las quejas y consultas por las sanciones en materia de tráfico y los trámites de expedición del DNI, pasaporte y trámites extranjeros, son también frecuentes.

Las consultas por materias relacionadas con la Justicia son también relativamente frecuentes y se centran, sobre todo, en la dilación de los procesos judiciales y en la inadecuada actuación profesional de abogados y procuradores.

En Educación, las consultas más frecuentes tienen que ver con el transporte escolar y comedor, los alumnos con necesidades educativas

especiales, los problemas de convivencia, la concesión de becas y ayudas y la planificación educativa (adecuación a demanda).

Por lo que hace referencia al Medio Ambiente, las consultas se concentran fundamentalmente en la contaminación acústica, materia específica que acumula el mayor número de consultas (31) y otras molestias semejantes derivadas del funcionamiento de establecimientos (7).

Las pensiones mínimas y los procesos de declaración de incapacidades son materias que generan consultas con cierta frecuencia.

En Función Pública destacan las consultas por los procedimientos de ingreso y provisión de puestos y por movilidad y carrera administrativa.

Los temas relacionados con la concentración parcelaria son relativamente frecuentes en materia de Agricultura.

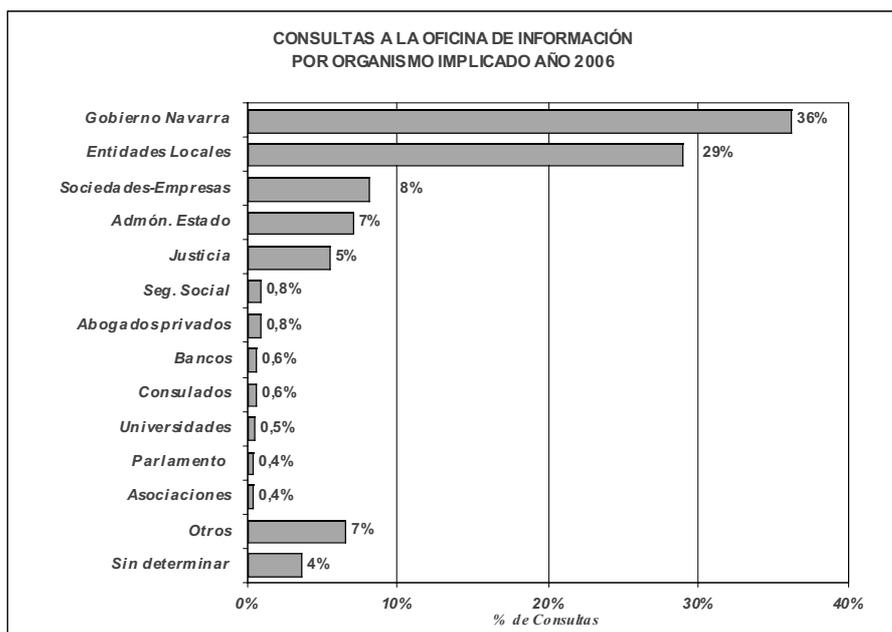
Los tributos locales y los del Gobierno de Navarra (IRPF, IVA...) generan un número semejante de consultas en materia de Hacienda.

El incumplimiento por las Administraciones Públicas de su obligación de responder al ciudadano (silencio administrativo) se refleja también en las consultas que atiende la Oficina de Información.

VIII.2.3. CONSULTAS POR ORGANISMO IMPLICADO.

La siguiente gráfica muestra la distribución de las consultas recibidas en la Oficina de Información, según el organismo implicado.

Como puede observarse, el 36%, es decir, 303 consultas, hacen referencia a actuaciones del Gobierno de Navarra, en tanto que el 29%, 242 consultas, implican a municipios y concejos, un 7% a la Administración del Estado, un 5% a la Justicia, etcétera.



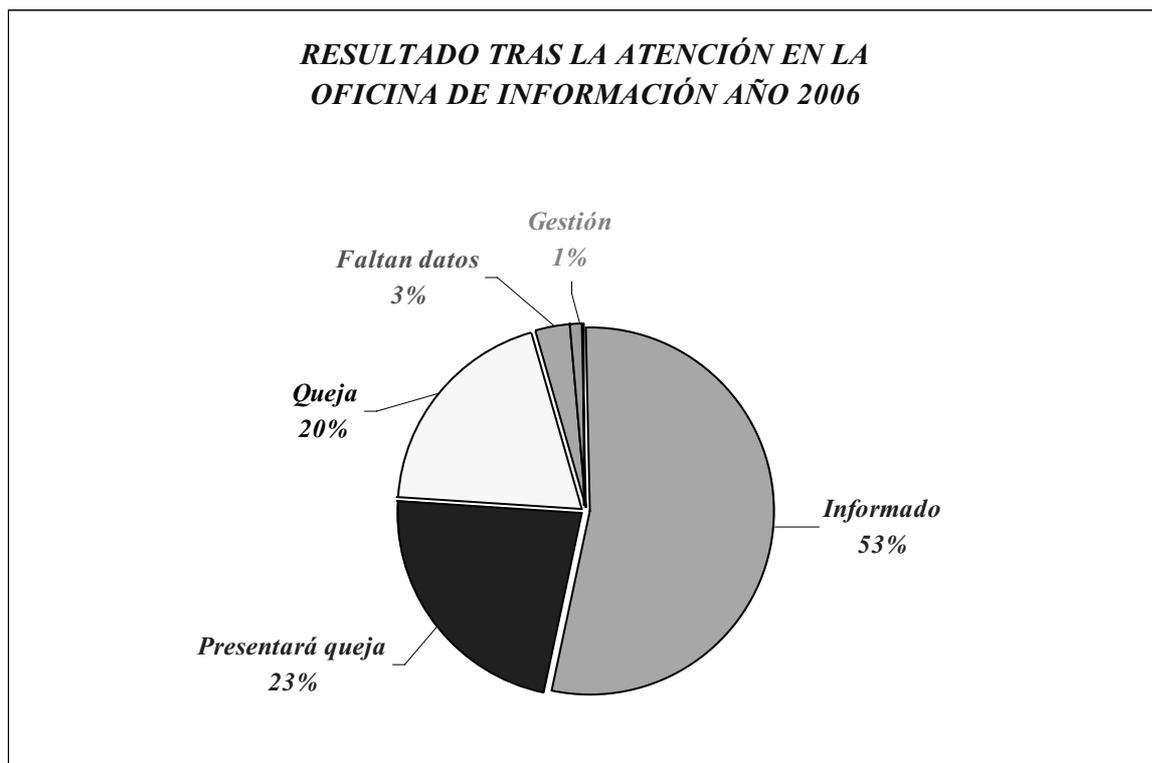
No es despreciable el número de consultas que cuestionan el funcionamiento de sociedades o empresas, muchas de ellas públicas o privatizadas (telefonía, etc.). Alcanza el 8% del total, es decir 68 casos.

VIII.2.4. RESULTADOS DE LAS CONSULTAS.

El principal objetivo de las consultas o entrevistas realizadas en este sentido con quién ha acudido a la Oficina del Defensor del Pueblo o se ha interesado telefónicamente o por correo, es conocer si la Defensora del Pueblo de Navarra podía o no ayudarles a encontrar una solución a su problema. Una vez facilitada por la oficina la información al ciudadano, es este quien elige la forma en que finalmente va a actuar al respecto. Así, de las 837 atenciones realizadas, en 195 casos (23,3%) manifestaron su intención de remitir escrito de queja a la Institución en un momento posterior, un 20 % de los casos, es decir en 165 estaban rela-

cionados con expedientes de queja en curso, en 9 casos (1%) fue necesario realizar alguna gestión aclaratoria con otras entidades públicas, para poder orientar e informar adecuadamente a los consultantes y en 24 ocasiones (2,9%) no facilitaron los datos o elementos necesarios para poder informar correctamente. Por último, un 53% de las entrevistas, 443 casos, tras recibir la información solicitada finalizaron sin que la persona que efectuaba la consulta manifestara su intención de presentar o no escrito de queja. En algunos casos, porque la información que se les facilitó se refería a la imposibilidad de que la Defensora del Pueblo de Navarra entrase a investigar determinados casos (asuntos de carácter jurídico-privado, o que ya habían sido planteados en vía judicial, etc.); en otros, porque no habían acudido previamente al organismo público competente para resolver su problema; y en otros, porque no se consideraba que la queja pudiera prosperar.

Resultado	Total
Informado	443
Presentará queja	195
Queja	165
Faltan datos	24
Gestión	9
(en blanco)	1
Total general	837



La valoración de la calidad otorgada a la Oficina de Información sigue siendo muy alta, tal como se podrá comprobar en el Capítulo XII de "Evaluación y Mejora de la Calidad".

VIII.3. ENTREVISTAS PERSONALES DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO CON CIUDADANOS A TÍTULO INDIVIDUAL.

Al igual que en años anteriores, la Defensora del Pueblo se entrevistó personalmente con aquellos ciudadanos que a título individual lo solicitaron. Dichas entrevistas se rigen por el principio de la más estricta confidencialidad.

En el año 2006 la Defensora concedió un total de 80 entrevistas, lo que supone un incremento del 25% sobre las realizadas en el 2005: 66 de ellas tuvieron lugar en la sede de la institución de Pamplona, y las 14 restantes tuvieron lugar en el Centro Cívico de la Rúa de Tudela.

VIII.4. ENTREVISTAS Y ENCUENTROS PERSONALES DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO CON COLECTIVOS Y ASOCIACIONES.

En el año 2006, la Defensora del Pueblo desplegó una intensa actividad de contacto con el movimiento asociativo. Así, mantuvo contacto personal con más de 150 asociaciones o colectivos,

en unos casos por iniciativa de dichas entidades, a fin de plantearle sus quejas o demandas, y en otros por iniciativa de la Institución con motivo de las actividades de impulso de los derechos ciudadanos o de la elaboración de diversos Informes Especiales.

Los encuentros, entrevistas o reuniones mantenidas fueron los siguientes:

- APYMA's y Consejos Escolares de Remontival de Estella, de Patxi Larrainzar, del Centro de Educación Especial Andrés Muñoz, cuyas instalaciones visitó en persona la Defensora del Pueblo, etcétera.

- Asociaciones sociales: Asociación Protégelos, SOS Racismo, Axola, Aldea, la asociación Frida de Fibromialgia, Behatokia, Brigadas Internacionales, Asociación de Mujeres contra la Violencia Sexista, de los Colectivos Socio educativos del Barrio de San Jorge.

- Plataformas ciudadanas creadas ex profeso para la defensa de determinados derechos que consideran vulnerados o en peligro: Plataforma contra la Ciudad de la Carne en Valdizarbe, Plataforma "Más centrales No", etc.

- Colectivos y asociaciones de vecinos de: Allo, del Puy de Estella, etc.

– Colectivos de trabajadores del sector público: personal de limpieza del Hospital de Navarra, de la Junta de Personal del Ayuntamiento de Pamplona, o de un colectivo de Médicos del Hospital de Estella, de Policías Forales, etc.

– En el año 2006 la Defensora se entrevistó en dos ocasiones con Representantes del Comité de Entidades de Representantes de Minusválidos de Navarra (CORMIN), que engloba a diversas asociaciones relacionadas con la discapacidad.

– En el marco del proceso de elaboración del Informe Especial y la Carta de Derechos del Mayor, la Defensora se reunió con representantes de la Sociedad Navarra de Geriátrica y Gerontología, con el Observatorio del Mayor y con otras 78 Asociaciones de Mayores distribuidas por toda la geografía Navarra (Pamplona, Tudela, Estella, Tafalla, Puente la Reina, Irurtzun, etc.). Al margen de dicho proceso, la Defensora también mantuvo otros contactos con entidades de mayores como, por ejemplo, con los Clubs y Asociaciones de Jubilados de la Zona Norte en Alsatsu/Alsasua, con la Asociación de Pensionistas y Ayuntamiento de Ziordia y de la Federación Blanca de Navarra de Cadreita, etc.

– La Defensora mantuvo una reunión de trabajo con diversas asociaciones relacionadas con el mundo de la inmigración para analizar conjuntamente el estado de situación actual en Navarra tras la aplicación del proceso de regularización. A la reunión asistieron representantes de ANAFE (CCOO), UGT, Cruz Roja, SOS Racismo, y de la Federación de Asociaciones de Inmigrantes (FAIN).

– Al igual que hiciera a finales del 2005 en Tudela, Estella, etcétera. a lo largo del 2006 la Defensora se reunió con 47 asociaciones de las localidades de Ribaforada, Los Arcos y Lekunberri para dar cuenta de la puesta en marcha del Plan Local en las citadas localidades y con el fin de explicar los objetivos perseguidos y solicitar su colaboración para la cumplimentación de los cuestionarios oportunos.

– La Defensora se reunió también con otras entidades de carácter benéfico o religioso tales como Villa Teresita, Comunidad Baha'í, etcétera.

Excepcionalmente, bien por ausencia de la Defensora o por imposibilidades de agenda, ha sido el personal asesor de la institución quien ha mantenido el encuentro con determinados colectivos y asociaciones o con representantes institucionales, entre los que destacan: reunión con la Asociación Familias Acogedoras, con el Médico y el Jefe de Servicio de Atención Social del Centro

Penitenciario, con representantes de asociaciones relacionadas con el mundo penitenciario, tales como Salhaketa, Red de Exclusión Social, Trapeiros de Emaus, la reunión mantenida con la Jefa de Sección y Estudios de la Dirección General de Familia, con el Director del Servicio de Integración Ambiental o con los responsables de la Unidad de Espectáculos de la Policía Foral de Navarra.

CAPÍTULO IX. RELACIÓN CON EL PARLAMENTO DE NAVARRA Y OTRAS RELACIONES INSTITUCIONALES

IX.1. RELACIONES CON EL PARLAMENTO DE NAVARRA.

El Defensor del Pueblo de Navarra es el Alto Comisionado del Parlamento de Navarra para la defensa y mejora del nivel de protección de los derechos y libertades ciudadanas y desempeña sus funciones con plena autonomía y según su criterio, y no puede recibir instrucciones de ninguna autoridad. Da cuenta anualmente al Parlamento de Navarra de la gestión realizada mediante el denominado Informe Anual que presenta al mismo en el periodo ordinario de sesiones, así como de los Informes Especiales, extraordinarios o monográficos que realiza.

En el año 2006 la Defensora compareció en tres ocasiones en el Parlamento de Navarra, en concreto para presentar el Informe Anual del 2005 ante la Comisión de Régimen Foral y, por primera vez desde la creación de la institución, también ante el Pleno del Parlamento de Navarra. La Defensora compareció en una tercera ocasión para presentar el Informe Especial sobre el centro penitenciario de Navarra ante la ponencia parlamentaria correspondiente.

Por lo que hace referencia a las relaciones con otras instituciones de Navarra, la Defensora del Pueblo mantuvo diversas reuniones con Consejeros del Gobierno de Navarra, cargos públicos municipales y representantes políticos de todas las formaciones con representación parlamentaria.

IX.1.1. PRESENTACIÓN DEL INFORME ANUAL DE 2005 A LA COMISIÓN DE RÉGIMEN FORAL.

El día 21 de junio de 2006 la Defensora del Pueblo compareció ante la Comisión de Régimen Foral del Parlamento de Navarra para presentar el Informe Anual correspondiente al año 2005.

En su intervención, la Defensora desglosó las actuaciones más importantes realizadas en cada una de las cuatro áreas de intervención de la Insti-

tución y señaló que ésta ha venido trabajando en varios Informes Especiales, dos de ellos ya presentados ante el Parlamento de Navarra (Dependencia de los Mayores y Prostitución) y otros que lo serían próximamente (Barreras arquitectónicas y Ruidos). Asimismo, anunció que se había iniciado un nuevo Informe Especial sobre la protección de la infancia y la adolescencia frente al desamparo.

Destacó que el año 2005 la Institución se centró de forma prioritaria en la defensa de los derechos de los menores y en el apoyo a los mayores y había presentado todas las actuaciones realizadas en su defensa, así como en pro de los derechos de la mujer, de los enfermos mentales, de los discapacitados físicos y sensoriales y, en general, en defensa de los colectivos sociales más vulnerables.

Narró que, en línea con las ideas del Parlamento de Navarra y del Defensor del Pueblo Europeos, la Institución estaba trabajando en promover que las Administraciones Públicas desarrollaran mecanismos generales de transparencia y buena conducta administrativa y (se priorizaba la intervención en los Ayuntamientos) y se iniciara un nuevo camino dirigido a formular propuestas concretas orientadas a establecer Sistemas e Instrumentos de Garantía de Derechos que se pretendía comenzar por los derechos sanitarios. Para el ejercicio efectivo de los derechos ciudadanos, se creía también necesario aprovechar todas las oportunidades que brindaba la normativa legal, empezando por el propio Amejoramiento del Fuero, y por ello la Defensora elaboró un Informe-Propuesta en el que se recomendaba incluir en la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra una referencia expresa a los derechos y libertades que las Instituciones Forales se comprometían a garantizar a sus ciudadanos y ciudadanas.

Dio cuenta de los satisfactorios resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción que se habían realizado por primera a todas las personas que han presentado una queja y a quienes han sido atendidas por la Oficina de Información.

A lo largo de su exposición, la Defensora trasladó a los miembros del Parlamento de Navarra nuevas Recomendaciones y volvió a insistir en el cumplimiento de otras incluidas en informes anteriores sobre problemas ciudadanos, aún pendientes de solución. Las principales recomendaciones formuladas con motivo de su comparecencia fueron las siguientes:

Principales Recomendaciones formuladas por la Defensora en su intervención.

Menores:

- Llevar a cabo un rápido desarrollo reglamentario de la nueva Ley de Protección de la Infancia y Adolescencia y asegurar los medios humanos necesarios para garantizar su efectiva aplicación.

Mayores:

- No demorar más la elaboración del nuevo Plan Gerontológico.

- Reconsiderar la decisión sobre el complemento de las pensiones de viudedad.

- Desarrollar programas de prevención de la dependencia de las personas mayores.

- Desarrollar una normativa de mínimos de Atención Domiciliaria para que se garantizaran en todos los municipios de Navarra.

Mujer:

- Dotar de un Juzgado específico de Violencia de Género

- Reforzar los medios para la asistencia y protección a las víctimas de la violencia de género.

- Aplicar la normativa vigente para luchar más eficazmente contra los proxenetas.

- Establecer programas específicos de apoyo para mujeres inmigrantes que padecen una doble discriminación en nuestra sociedad,

Bienestar Social:

- Mejorar los actuales sistemas de evaluación y control de calidad de los distintos centros concertados y subvencionados.

- Establecer ayudas económicas adecuadas a las familias en tanto se solventa la carencia de Residencias Públicas de larga Estancia para Enfermos Mentales.

- Actualizar el Plan de Exclusión cuya vigencia finalizó el pasado 2005 y revisar y reforzar los sistemas de control para garantizar que se cumplan realmente sus previsiones.

- Incrementar el control sobre los Centros Ocupacionales y Especiales de Empleo y poner en marcha los Equipos Multiprofesionales.

- Asegurar financiación plurianual a las Asociaciones de Voluntariado y Autoayuda para garantizar la calidad y estabilidad de los servicios y programas que desarrollan.

Salud:

– Regular los tiempos máximos de espera en Exploraciones ambulatorias y Consultas de Especialista, incluidos los controles de prevención ginecológica.

– Elaborar un Plan Integral de Salud Mental.

– Dar solución integral al grave problema de atención en las crisis agudas de los enfermos mentales.

– Garantizar una atención multidisciplinar a los pacientes graves sin conciencia de enfermedad.

– Abordar la problemática que plantean los trastornos de personalidad.

Educación:

– Establecer normas para garantizar el adecuado mantenimiento y seguridad de los edificios de los Centros Educativos.

– Incrementar las plazas en Centros Públicos de Educación Infantil de 0 a 3 años (Guarderías)

– Abordar con urgencia la reforma normativa de los requisitos mínimos de calidad de los Centros de Educación Infantil de 0 a 3 años (Guarderías)

– Garantizar una adecuada planificación educativa.

– Agilizar la construcción de centros docentes en los nuevos barrios.

Vivienda:

– Continuar perfeccionando los sistemas establecidos para la adjudicación de viviendas de protección pública.

– Hacer uso de todas las posibilidades de intervención pública en materia de suelo.

– Evitar realizar actuaciones que lejos de resolver el problema contribuyen a incrementar el precio del suelo, como la subasta de solares municipales.

– Impulsar la vivienda social en alquiler e incentivar la ocupación de viviendas vacías.

– Favorecer la rehabilitación de viviendas de los cascos antiguos ocupadas por los colectivos más desfavorecidos.

Medio Ambiente:

– Aprobar los Planes Territoriales de Infraestructuras para garantizar una ubicación racional de las Antenas de Telefonía Móvil.

– Garantizar el derecho universal de acceso a la información medioambiental.

– Mejorar los sistemas de alarma e información pública de la contaminación atmosférica en general y de los niveles de ozono en particular.

Bilingüismo:

– Garantizar el derecho de los ciudadanos a ser atendidos en euskera en las dependencias centrales ubicadas en la Zona Mixta y que tienen una dimensión cuantitativamente relevante, como, por ejemplo, la Hacienda Tributaria.

– Establecer la señalización viaria bilingüe de las localidades de la Zona Mixta que cuentan con denominación oficial bilingüe.

Garantías de derechos:

– Establecer sistemas de garantía para asegurar el cumplimiento de los derechos ciudadanos en todas las Administraciones Públicas.

– Incorporar en el futuro Amejoramiento un Título que recoja los derechos y libertades que las instituciones forales se comprometen a garantizar a los ciudadanos y ciudadanas navarros.

– Establecer compromisos concretos de prestaciones y derechos sociales y consensuarlos con los Ayuntamientos directamente implicados en su gestión, garantizando una financiación suficiente.

Transparencia pública:

– Implantar sistemas de información y transparencia en todas las Administraciones Públicas. libre acceso a la información pública, Códigos de buena conducta, Cartas de Derechos, Cartas de Servicios con compromisos concretos de calidad, sistemas de autoevaluación y control interno).

– Erradicar de la Administración Pública la práctica abusiva del silencio administrativo ante solicitudes formuladas por los ciudadanos.

– Garantizar el acceso a toda la información requerida por los representantes electos de los grupos minoritarios (Por ejemplo: Concejales).

IX.1.2. COMPARECENCIA ANTE EL PLENO DEL PARLAMENTO DE NAVARRA.

El día 14 de septiembre de 2006, y por primera vez desde la creación de la Institución, la Defensora del Pueblo compareció ante el Pleno del Parlamento de Navarra, gracias a la modificación introducida en el Reglamento de la Institución, aprobada por la Mesa del Parlamento el año anterior. Se alcanzaba así un hito largamente anhelado por la Defensora.

En su comparecencia, la Defensora presentó un resumen del Informe Anual 2005 y dio cuenta de la evolución experimentada por las quejas en los últimos años.

La Defensora puso el acento en los derechos de los más vulnerables e insistió en la necesidad de mejorar la colaboración de las Administraciones Públicas, en particular incrementando la agilidad en contestar a sus demandas de información.

Insistió en la necesidad de que las Administraciones Públicas desarrollasen mecanismos generales de transparencia y buena conducta administrativa y nuevos sistemas e instrumentos de garantía de derechos.

Finalizó su intervención realizando un positivo balance de la evolución de la institución y exponiendo los retos pendientes y los logros alcanzados en sus seis años de vida.

Se reproduce a continuación íntegramente el discurso de la Defensora por su interés y por tratarse de la primera intervención ante el Pleno de la Cámara.

«Saludo y presentación.»

Señor Presidente del Parlamento, señoras y señores parlamentarios, buenos días a todos. Egunon:

Tengo el honor de intervenir ante el Pleno de este Parlamento para dar cuenta del informe ordinario de la institución de la Defensora del Pueblo correspondiente al año 2005. Se hace por fin realidad nuestra reiterada solicitud de comparecer ante todos ustedes como es práctica habitual en el resto de Defensores Autonómicos.

Esta intervención es complementaria de la que realicé el pasado mes de junio ante la Comisión de Régimen Foral en la que ya di cuenta pormenorizada del informe y por ello y dado el tiempo concedido, que es tan solo de 15 minutos, abordaré únicamente las cuestiones que considero esenciales, teniendo como fundamento para las valoraciones que manifestaré, las quejas y consultas recibidas el resultado de los informes especiales realizados y la observación de la realidad social.

Hablando del tiempo los ciudadanos y ciudadanas navarras no entienden que alcanzado ya el siglo XXI, algunas de sus principales preocupaciones no hayan sido aún resueltas y por ello trataré de poner voz a sus demandas. Sigo creyendo que nuestra institución sirve para mejorar a las Administraciones Públicas, pero para ello el pri-

mer paso es siempre detectar y reconocer las insuficiencias.

Les informaré también de las labores de impulso de los derechos que venimos llevando a cabo y finalizaré mi intervención realizando un pequeño balance de los logros alcanzados y de los retos aún pendientes.

La experiencia acumulada por los Defensores del Pueblo en diversos países nos ha llevado a la convicción generalizada de que nuestra una actitud no debe ser meramente reactiva ante las quejas que se nos presentan sino que, para ejercer una función preventiva, debemos profundizar en los problemas estructurales. Por ello por venimos desarrollando una amplia actuación proactiva de impulso y fomento de los derechos ciudadanos que centramos en cuatro ejes principales:

– La defensa de los derechos de los SECTORES SOCIALES MÁS DESFAVORECIDOS.

– La reivindicación permanente de que se establezcan GARANTÍAS para un ejercicio efectivo y equitativo de los derechos ciudadanos.

– El impulso de la TRANSPARENCIA pública para mejorar el modo, a mi entender todavía inadecuado, en el que las distintas administraciones publicas se relacionan con los ciudadanos.

– Y por último el impulso a la CONVIVENCIA y respeto a los derechos de las minorías de toda suerte y condición.

Los Defensores no restamos importancia a la atención a la quejas, ya que sirven para detectar carencias, pero consideramos que no deben ser el elemento nuclear de unas instituciones cuya eficacia garantista no debiera analizarse fundamentalmente en términos numéricos.

Evolución y tendencia de las quejas.

En todo caso no eludiré en mi intervención hacer una referencia a los datos estadísticos.

Desde su creación unos 10.000 navarras y navarras han tenido una experiencia directa con la institución de la Defensora del Pueblo y en el año 2005 el número de nuevas quejas abiertas (415) ya es un 20% superior a la media de las instituciones de Defensores Autonómicos mucho más veteranas.

Además la tendencia sigue siendo creciente. En el 2006 seguimos experimentado un crecimiento de un 30% en el número de quejas y de más de un 50% en el número de consultas. Se utiliza más nuestra institución o bien las causas de queja están aumentando.

Varias áreas muestran una tendencia creciente, año tras año, me refiero a Vivienda, Sanidad, Educación, Medio Ambiente, etc.

Colaboración de las Administraciones.

La colaboración de las Administraciones Públicas con la institución de la Defensora del Pueblo es mejorable ya que persiste la tardanza en la remisión de los informes solicitados, y en ocasiones su calidad deja mucho que desear.

Cada día son menos frecuentes pero aún detectamos algunas actitudes defensivas de quienes viven las recomendaciones de esta Defensora en clave personal, o de quienes olvidan que todos somos servidores públicos sujetos a la crítica y obligados a aprovechar cualquier oportunidad de mejora.

Sin duda la colaboración más importante con la institución se pone de manifiesto cuando se demuestra sensibilidad ante sus Recomendaciones y en el año 2005 las Administraciones aceptaron en un 76% de los casos el criterio de esta Defensora en relación con las quejas tramitadas.

Este resultado sin duda positivo no puedo considerarlo totalmente satisfactorio ya que importantes recomendaciones de gran trascendencia y calado social todavía no se han puesto en marcha.

Derechos de los más vulnerables.

Como ya he señalado entiendo que es obligación principal de mi cargo prestar especial atención a los colectivos más vulnerables, niños, mayores, discapacitados, y excluidos sociales, cuyos derechos tratamos de proteger de manera integral y con enfoque transversal.

La protección de los derechos de la infancia siempre ha constituido nuestra prioridad máxima y por ello nos felicitamos de la reciente aprobación de la "Ley Foral 15/2005 de protección de la infancia y a adolescencia" que tanto veníamos reclamando. Tras su aprobación nuestra institución adquiere si cabe un mayor protagonismo en la protección del menor ya que la propia Ley nos encomienda su supervisión y su tutela, razón por la que hemos iniciado un nuevo Informe Especial sobre la materia.

En la protección del menor es difícil comprender que existan limitaciones de recursos y por ello realizaremos un profundo análisis de este ámbito y exigiremos que se cumplan de manera inmediata los compromisos adquiridos para un rápido desarrollo reglamentario y un refuerzo de sus estructuras.

Conocen bien mi preocupación por la falta de plazas públicas de educación infantil pero nos preocupa aún más que exista el control adecuado que venimos reclamando sobre las condiciones en que están siendo atendidos los niños y niñas menores de 3 años en la Comunidad Foral.

En el primer trimestre del 2005 les presenté el Informe Especial sobre "La atención a la dependencia de las personas mayores en Navarra" y deseo mostrar mi satisfacción porque todo indica que, tal como proponíamos en nuestro Informe, la atención a la dependencia va a transformarse en un auténtico derecho exigible, gracias a la cooperación de las distintas administraciones.

En el citado informe hacíamos referencia a que la atención domiciliaria actual resulta manifiestamente insuficiente y entendíamos necesario incrementarla de forma sustancial y establecer una normativa de mínimos que garantice la equidad territorial en la prestación de este servicio que en la actualidad depende demasiado del municipio concreto en que se resida.

En el último trimestre del año les trasladaré una propuesta de Carta de Derechos de los Mayores, en la que venimos trabajando, acompañada de un catálogo de acciones dirigidas a promover sus derechos y a luchar contra los distintos tipos de discriminación social que padecen. Seguro que esta Cámara prestará su máximo apoyo a esta iniciativa.

Es mi obligación recordarles que si bien en términos comparativos la situación socioeconómica de Navarra y el nivel de cobertura de sus prestaciones públicas pueden calificarse de satisfactorios, persisten todavía un gran número de situaciones de exclusión social que reflejan el carácter dual de nuestra sociedad

Más de 10.000 navarros viven en condiciones de pobreza relativa. Discapacitados y otros tipos de excluidos sociales que configuran un submundo oculto a nuestros ojos al que se añaden otras situaciones que sin llegar a ser extremas son sin embargo mucho más frecuentes: parados de larga duración que no interesan al sistema, mujeres solas con trabajos precarios, personas que malviven con pensiones de miseria y cuya situación no admite ya más demora.

Me inquieta el escaso desarrollo de las acciones de prevención de la exclusión y me intranquiliza sobre toda la situación de los menores, ya que la mayoría de las veces, la exclusión empieza en los primeros años de vida.

En salud mental la puesta en marcha de los centros rehabilitación psicosocial ha supuesto sin duda un gran avance pero persisten importantes deficiencias. Las quejas que recibimos nos indican que es imprescindible dar una solución inmediata a la actual carencia de plazas de larga estancia para enfermos mentales graves. ¡Los enfermos y sobre todo sus familiares y cuidadores no pueden esperar más! La atención sanitaria a este colectivo dista también de ser la idónea y seguimos reclamando por tanto un Plan de Salud Mental Integral.

El Informe Especial sobre “La accesibilidad física y sensorial a los centros y servicios de uso público en Navarra” que hemos acometido nos indica que transcurridos casi 20 años desde la promulgación de la Ley Foral 4/1988 el incumplimiento de sus previsiones es frecuente.

Deben regularse de forma adecuada los flujos migratorios, pero mi obligación es poner el acento en que resulta esencial reforzar los modelos de integración. Debemos volcar nuestra toda atención en lograr que las segundas generaciones de jóvenes sientan que forma parte de nuestra sociedad. En ello nos jugamos nuestro futuro como sociedad cohesionada.

Como Defensora del Pueblo presto especial atención a las quejas relacionadas con los derechos de la mujer y constato que las desigualdades persisten aún en diversos campos. He reiterado la insuficiencia de medios para una lucha verdaderamente eficaz frente a la violencia de género y me preocupa también especialmente la doble discriminación que padece la mujer inmigrante y entiendo necesario establecer programas específicos para que se garanticen sus derechos constitucionales.

Otras áreas de intervención.

La preocupación generalizada por el tema de la vivienda nos ha llevado a todos los Defensores a abordar de forma conjunta el análisis del problema y la formulación de recomendaciones.

Entendemos que las distintas Administraciones competentes disponen de muchas posibilidades de actuación de las que actualmente emplean. Es necesaria una mayor intervención pública en materia de suelo, un mayor impulso a las políticas de vivienda social en alquiler, al uso de viviendas vacías y es preciso evitar el deterioro y favorecer la rehabilitación del parque de viviendas de los cascos antiguos, que son precisamente las que están ocupadas por los colectivos sociales más desfavorecidos.

La sanidad ha sido en el 2005 la principal causa de queja y ello tiene mucho que ver con la situación de las listas de espera. Sobre este tema formulamos la recomendación de que se regulasen los tiempos máximos de espera en el ámbito de las consultas médicas, controles de prevención ginecológica y exploraciones ambulatorias; recomendación que hasta el momento ha sido desoída y que deseo reiterar en sede Parlamentaria.

En materia de educación se han duplicado prácticamente las quejas del año anterior, hecho que está muy vinculado con las quejas por la deficiente situación en que se encuentran las instalaciones de muchos centros, la atención a los alumnos con necesidades educativas especiales, la concentración de alumnos inmigrantes, la planificación educativa ante las nuevas necesidades, en particular las relacionadas con la implantación de nuevas líneas del modelo “D” y la demora en la construcción de centros docentes en los nuevos barrios.

No quiero dejar de realizar una mención a las quejas sobre medio ambiente, que han experimentado un incremento del 60%, ni a las quejas relativas al bilingüismo que continúan llegándonos de forma reiterada. Hora es ya de normalizar la situación en esta materia.

Impulso de los derechos ciudadanos.

Pero más allá de las deficiencias comentadas los Defensores del Pueblo consideramos necesario establecer un nuevo modelo de relación con los ciudadanos. El ciudadano actual, mejor formado e informado no acepta ya modelos de administración pública paternalista que concede prestaciones gratias.

Creemos imprescindible fomentar y exigir que se establezcan mecanismos y sistemas que realmente garanticen el respeto general de los derechos ciudadanos. Para ello la primera acción será lograr que los derechos sociales vayan siendo reconocidos como verdaderos derechos exigibles, y para ello es preciso aprovechar todas las oportunidades que nos brinda la normativa legal. Tal como les recomendé ya hace un año entiendo que este Parlamento debiera asumir el reto de incorporar al propio Amejoramiento los Derechos y Libertades que las instituciones forales se comprometen a garantizar a todos los ciudadanos y ciudadanas navarros, debieran establecerse compromisos concretos en la nueva Ley de Servicios Sociales, y debiera realizarse un ambicioso desarrollo a las previsiones de la futura Ley de Dependencia.

Definir los derechos es muy importante pero no basta con declarar derechos. Una administración social avanzada debe desarrollar nuevos sistemas mecanismos e instrumentos de garantía para asegurar que sus beneficios alcancen a todos los ciudadanos y ciudadanas y no solos a quienes cuentan con los recursos y habilidades culturales y sociales pertinentes para reclamarlos o exigirlos. La palabra "garantizar" es por tanto la clave. Como ejemplo hemos iniciado un Informe Especial sobre los Sistemas de Garantía de los derechos en materia sanitaria.

También como se recordará nuestra Institución elaboró una propuesta de Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra y lanzó el reto a las Administraciones Públicas de Navarra para que desarrollaran sus propias Cartas de Derechos y se comprometieran a elaborar Cartas de Servicios específicas con compromisos concretos de calidad. Hemos realizado un seguimiento específico de estas recomendaciones y hoy podemos mostrar nuestra satisfacción porque han empezado a ver la luz diversas iniciativas del más alto rango en materia de cartas de servicios, calidad, etc.

Por otra parte una un ejercicio democrático del poder verdaderamente orientado al interés general, debe basarse una concepción positiva y de mejora continua en la transparencia informativa, la rendición de cuentas con el máximo respeto y toma en consideración de la opinión de los ciudadanos.

En esta línea, el año 2001 el Parlamento Europeo aprobó el "Código Europeo de Buena Conducta Administrativa, y encomendó a los Defensores del Pueblo la evaluación de su grado de cumplimiento y el impulso de iniciativas para que sus principios sean incorporados por las distintas Administraciones Públicas.

Para dar cumplimiento a este mandato nuestra Institución realizó la Carta de Derechos y recientemente ha puesto en marcha el llamado "Plan Local de Derechos Ciudadanos" en el evaluamos el grado de desarrollo alcanzado en materia de transparencia y buena conducta administrativa y al que se están incorporando progresivamente y de manera voluntaria diversos ayuntamientos que se comprometen establecer áreas de mejora y con compromisos públicos en esta materia.

Pero creo que es necesario dar un salto cualitativo en este campo. Para ello, y en línea con lo realizado en otras Comunidades Autónomas, considero que sería aconsejable que este Parlamento encomendara la realización de una evaluación

global y externa del actual grado de transparencia pública en las Administraciones de la Comunidad Foral. Sería recomendable contar con la experiencia que pueden aportar organismos internacionales independientes especializados en la materia.

El cuarto eje de nuestra acción proactiva es el impulso de la convivencia y el respeto a los derechos de las minorías. A todos nos preocupa que no estamos acertando en la transmisión a nuestros menores de valores sociales positivos y de convivencia y por ello desde nuestra institución estamos llevando a cabo diversas acciones en esta materia, talleres, campañas, iniciativas de coordinación institucional, etc.

Las responsables públicos no podemos inhibirnos en esta materia que condiciona el futuro de nuestra sociedad y por ello les quisiera pedir a este Parlamento que se comprometa a impulsar iniciativas para implicar a toda la Sociedad en la Educación en Valores y en la Educación para la Convivencia" y sobre todo quiero pedirles que prediquen con el ejemplo promoviendo los valores del dialogo y la tolerancia. "Navarra tierra de diversidad" no debiera ser solo un eslogan referido al paisaje.

Balance de la institución.

En los cinco años transcurridos desde la creación de la figura del Defensor del Pueblo nuestra institución se ha consolidado y progresa adecuadamente pero aún tiene un amplio potencial de desarrollo.

La propia puesta en marcha y consolidación de la institución es sin duda el principal logro de estos años ya que hemos conseguido homologar nuestro funcionamiento al de instituciones análogas y hemos alcanzado índices de calidad, utilidad y eficacia similares o mejores que las instituciones homónimas mucho más veteranas. Las Administraciones aceptan con frecuencia nuestros criterios y recomendaciones y en otras ocasiones, aunque las mismas no tengan un eco inmediato, aportan sin duda un importante grano de arena que acaba por aflorar a medio o largo plazo. El Programa de Atención a Personas con Trastorno Mental Grave, la Ley Foral de Protección de la Infancia y la Adolescencia, la mejora de los procedimientos de adjudicación de viviendas etc. etc. son algunos ejemplos que dan buena prueba de ello.

Hemos reducido en más de un 30% los Tiempos Medios de Tramitación de las quejas y por primera vez hemos realizado encuestas de satisfacción cuyo principales resultados nos demues-

tran que el 98 % de las personas que han acudido a la Oficina de Información y el 76% de quienes nos han presentado una queja recomendarían a otros utilizar nuestra Institución por que les ha resultado de utilidad.

Las metas alcanzadas en tan corto periodo de tiempo son relevantes pero soy consciente del gran número de retos que aún nos aguardan. Los Defensores del Pueblo podemos y debemos jugar un papel más activo en el proceso de transformación del Estado Social, pero para lograrlo precisamos reforzar los instrumentos de que disponemos y sobre todo debemos remover los obstáculos que nos lo dificultan o impiden.

La Ley Foral 4/2000 reguladora del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral ya preveía que a los cinco años pudieran introducirse las modificaciones que por la experiencia en su funcionamiento se hubiera demostrado necesarias. Dicha previsión fue sin duda acertada y creo llegado el momento de proceder a su revisión.

Creo necesario flexibilizar los criterios de admisión de quejas, ampliar su ámbito de intervención a los servicios de interés general gestionados por empresas privatizadas e incrementar los canales de comunicación existentes entre nuestra institución y este Parlamento a fin de reforzar la posición de la institución realizando un seguimiento más directo del cumplimiento de nuestras recomendaciones.

Despedida.

La decisión que hace cinco años adoptó este Parlamento de crear la figura de Defensor del Pueblo fue sin duda correcta. El acierto al elaborar las leyes y su posible mejora es lo que sustentan la labor de un Parlamento y felicito por ello a cuantos tuvieron la valentía de poner en pie la Ley porque creyeron en la necesidad de crear nuevos instrumentos de control externo y de garantía de los derechos ciudadanos. Como he tratado de demostrar el empeño ha valido la pena y hoy contamos con una institución plenamente homologada y que en el ámbito de las actividades de impulso es incluso reconocida como una institución pionera.

Pero no podemos conformarnos con lo que hoy tenemos. Los ciudadanos exigen evaluaciones rigurosas e independientes, y sin duda les gustaría que los órganos de control dispusieran de un peso mayor y del máximo respaldo institucional.

Por su atención y la posibilidad de esta comparecencia, muchas gracias. Eskerrik asko.

M^a Jesús Aranda Lasheras.

Defensora del Pueblo de Navarra.»

Tras la exposición, y conforme al procedimiento establecido por la Mesa de la Cámara, la Defensora se ausentó del Salón de Plenos y el Sr. Presidente del Parlamento dio la palabra a los portavoces de los distintos Grupos Parlamentarios.

Dada su relevancia, se recogen a continuación las valoraciones globales que sobre la institución y sobre el Informe Anual realizaron los distintos portavoces, por cuanto reflejan su decidido apoyo a la propia institución y a la labor que viene realizando.

«Sr. Rapún León (UPN)

“No puedo menos que felicitar a la Defensora del Pueblo y a todo su equipo de trabajo porque esta es una institución consolidada, asentada, lo cual es bueno para toda la sociedad navarra, en la medida en que cumple con su objetivo y con la misión de órgano de control de todas las Administraciones Públicas”.

Sr. Puras Gil (PSN)

“Mi grupo y este portavoz desean agradecer el informe que nos ha presentado y al mismo tiempo felicitar a la Defensora por el brillante informe anual de 2005. Ese informe pone de relieve precisamente el acierto y la importancia de la labor que esa institución viene realizando bajo su dirección, esa labor que no solo es reactiva sino también proactiva y preventiva y es absolutamente imprescindible que así sea abordada”.

“Mi grupo comparte también por completo la orientación dada por la Defensora a la institución, centrada fundamentalmente en los más desfavorecidos”.

“Entendemos que hay mucho trabajo, mucha sensibilidad y mucha conciencia social detrás de este informe que hoy se nos ha presentado”.

Sr. Taberna Monzón (IU)

“Alabamos sin lugar a dudas el trabajo y la gestión de la institución”.

“Ya contamos con una institución madura, con lo que cuesta en las sociedades que las instituciones sean maduras, tengan una cierta relevancia, tengan una cierta credibilidad”.

“Contamos con una institución que es eficaz para los ciudadanos, que es socialmente funcional y que tiene mucho trabajo encima”.

“En definitiva, creo que es un buen documento el informe del año 2005 que presenta la Defensora del Pueblo”.

Sr. Zabaleta Zabaleta (Aralar)

“Entendemos que la institución de la Defensora del Pueblo es una institución que hace aportaciones y no solo sugerencias, es mucho más que eso”.

Sr. Alli Aranguren (CDN)

“Quiero agradecer una vez más a la institución, en quien hoy la personifica, el informe, la claridad de su exposición, el contenido de las observaciones y las numerosas y ricas sugerencias que realiza, que sería una irresponsabilidad no asumir por parte de esta Cámara”.

“Una vez más nosotros hemos de felicitar a la institución por la labor realizada y poner de relieve que el deber de todos los que estamos aquí es poner los medios para hacer efectivos todos los consejos, sugerencias, propuestas”.

“La labor de la institución de la Defensora del Pueblo no puede ser la de hacer unos informes de complacencia. Es evidente que a quien es objeto de crítica en el informe no le gustará la crítica. Pero es que para eso está la institución, señorías, para que se refleje precisamente la parte de la sociedad que no se considera correctamente tratada”.

Sra. Errazti Esnal (EA)

“Eusko Alkartasuna apoya profundamente esta institución y también a la señora Aranda, y no la votamos hace cinco años”.

Apoyo claramente la función que ha realizado, porque ha hecho una buena función, ha creado una institución, la ha desarrollado durante cinco años partiendo de cero y nos ha hecho reflexionar a los políticos y a las políticas en Navarra”.

“Me gusta cómo lo hace, me gusta la seriedad que ha dado a una institución como es esta”.»

IX.1.3. COMPARECENCIA SOBRE EL INFORME ESPECIAL SOBRE EL CENTRO PENITENCIARIO DE NAVARRA.

El 25 de septiembre de 2006 la Defensora compareció de nuevo ante el Parlamento de Navarra, esta vez ante la “Ponencia para el estudio de las condiciones de Reclusión de las personas encarceladas desde la perspectiva de su reinserción social”, para presentar el Informe Especial sobre “Las medidas sociales, sanitarias y educativas que debieran preverse para el nuevo centro penitenciario”.

Este Informe había sido solicitado por la propia Ponencia en su sesión del 3 de marzo de 2006.

Una referencia al contenido de dicho Informe se recoge en el Capítulo V de este Informe Anual.

IX.2. OTRAS RELACIONES INSTITUCIONALES.**IX.2.1. ENTREVISTAS Y ENCUENTROS DE LA DEFENSORA CON REPRESENTANTES DE INSTITUCIONES PÚBLICAS.**

Asimismo, a lo largo del 2006 la Defensora del Pueblo de Navarra mantuvo diversas reuniones con Consejeros del Gobierno de Navarra, cargos públicos municipales y representantes políticos de todas las formaciones con representación parlamentaria. En unos casos, lo hizo con motivo de sus actividades de mediación o de resolución de quejas, y, en otros, con objeto de presentar sus iniciativas de impulso de los derechos ciudadanos o de elaboración de sus informes especiales.

IX.2.2. REUNIÓN CON CONSEJEROS.

A lo largo del año, la Defensora mantuvo entrevistas personales directas con el Consejero de Educación, la Consejera de Salud, el Consejero de Presidencia, Justicia e Interior, la Consejera de Bienestar Social, Deporte y Juventud, y, en dos ocasiones, con el Consejero de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda.

IX.2.3. REUNIÓN CON ALCALDES.

Para el desarrollo del Plan Local, la Defensora del Pueblo mantuvo diversas reuniones con los Alcaldes de Tudela, Burlada, Zizur Mayor, Los Arcos, Lekunberri y Ribaforada y con la alcaldesa de Estella, y realizó la primera reunión de presentación del proyecto al Presidente de la Mancomunidad Municipios, a la alcaldesa de Tafalla, al alcalde de Barañáin, así como el teniente de alcalde y portavoz del Ayuntamiento de Pamplona.

En el marco de otras iniciativas, la Defensora mantuvo contactos directos con los Ayuntamientos de Olo, Arlegui, Mendavia, Bera, etc.

IX.2.4. REUNIONES CON EL PRESIDENTE Y LOS GRUPOS PARLAMENTARIOS.

En el año 2006 la Defensora del Pueblo mantuvo, al menos, dos entrevistas personales con el Presidente del Parlamento y con cada uno de los representantes de los Grupos Parlamentarios de la Cámara.

IX.2.5. REUNIONES CON OTRAS INSTITUCIONES

Asimismo, durante el 2006, la Defensora mantuvo encuentros personales con representantes del Colegio de Psicólogos, del Colegio de Farmacéuticos, de la Fundación Tutelar, del Consejo Audiovisual de Navarra, con el Juez de Vigilancia Penitenciaria, el Director del Centro Penitenciario, con el Equipo Auditor de la Jefatura Superior de Policía, etcétera.

CAPÍTULO X. ACTIVIDADES DE COLABORACIÓN INSTITUCIONAL

A lo largo del año 2006 se incrementaron notablemente las actividades conjuntas y de coordinación con las Instituciones afines a la Defensora del Pueblo de Navarra. A las ya tradicionales jornadas anuales de todos los Defensores, se sumaron muchas otras iniciativas, tales como la consolidación de la revista "Derechos Ciudadanos", el incremento notable de los intercambios bilaterales, la formalización de convenios, etc.

La Defensora asumió también la responsabilidad de organizar la realización de un Taller dedi-

cado de manera monográfica al "Impacto Social del Urbanismo", y coordinó los trabajos para la formulación de las recomendaciones pertinentes en esta materia de viva actualidad.

La participación como ponente de la Defensora en el seminario internacional de *Ombudsmannen* Regionales Europeos, celebrado en Londres, supuso un importante espaldarazo a sus iniciativas de impulso y evaluación del Código Europeo de Buena Conducta Administrativa.

X.1. TALLER SOBRE "EL IMPACTO SOCIAL DEL URBANISMO", CELEBRADO EN TUDELA.

Con objeto de elaborar un informe conjunto para su presentación en las XXI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, la Defensora del Pueblo de Navarra asumió la organización y coordinación de uno de los talleres preparatorios.

De manera monográfica, el taller se dedicó al análisis del "Impacto social del urbanismo" y se desarrolló en el Palacio Decanal de Tudela los días 25 y 26 de mayo de 2006.



Asistieron al mismo representantes de todas las instituciones de Defensores Autonómicos y del Defensor del Pueblo de España, quienes previamente remitieron informes por escrito en las que se recogían principios, reflexiones, experiencias y,

sobre todo, un amplio conjunto de más de 150 propuestas de recomendaciones.

Como fruto del trabajo del Taller, se elaboró el correspondiente Informe (30 páginas) para su pre-

sentación en las Jornadas de Coordinación de León.

Entre todos los asistentes existió coincidencia plena tanto en el diagnóstico de situación, como en los factores condicionantes y en los principios que han de inspirar el urbanismo social, cuyo contenido se resume a continuación.

«PROBLEMAS Y PERCEPCIÓN CIUDADANA.

Principales razones que originan la negativa percepción social que tanto ciudadanos como expertos tienen en materia de urbanismo:

– *El constante incremento del precio de la vivienda y su repercusión en la calidad de vida para jóvenes y colectivos sociales más desfavorecidos.*

– *La indisciplina urbanística y la percepción social de una inhibición de las Administraciones públicas ante la misma.*

– *El desarrollismo y expansión descontrolada de las ciudades generadora de un importante impacto medioambiental, y como señalan los expertos, insostenible desde el punto de vista económico.*

– *La preocupación creciente por el riesgo de formación de nuevos guetos ante el actual contexto de urbanizaciones homogéneas y definidoras de estatus social. El fenómeno de la inmigración no puede sino incrementar de manera alarmante este riesgo.*

– *Mientras la ciudad se expande se asiste al progresivo abandono y terciarización del centro de las ciudades y la degradación de las viviendas ocupadas por los colectivos sociales más desfavorecidos.*

– *El impacto en los estilos de vida de los nuevos modelos de ciudad poco humanos que no prestan la atención debida a la construcción de los “espacios cotidianos”.*

Los ciudadanos no entienden como a pesar de que se construyen muchas más viviendas de las necesarias, sin embargo el precio de la vivienda no solo no baja sino que sigue subiendo.

El impacto social del precio de la vivienda es enorme y a los ojos del ciudadano resulta alarmante comprobar el crecimiento del índice de endeudamiento del conjunto de los ciudadanos y el afloramiento paralelo de grandes fortunas. Es posible que en términos macroeconómicos el impulso general a la economía del país que se deriva del actual “boom inmobiliario” esté paliando esta situación, no es un consuelo para los más

desfavorecidos ya que refuerza el carácter dual de nuestra Sociedad.

Por otra parte resulta fácil constatar que, justificada o injustificadamente, se ha asentado en la opinión pública la percepción generalizada de que los casos de abusos urbanísticos que afloran representan únicamente la punta del iceberg. Los sistemas actuales de control administrativo se perciben como ineficaces y la lentitud de la justicia no ayuda tampoco a trasladar a la opinión pública un mensaje inequívoco de tolerancia cero frente a ellos.

La situación del urbanismo en España preocupa también a las instituciones europeas y a los expertos. Resulta muy significativo por ejemplo que el propio Consejo de Arquitectos de España haya abogado públicamente por “un cambio de cultura urbanística basada en la planificación, el crecimiento sostenible, el respeto a la legalidad y en el cual la iniciativa pública sea un ejemplo de honestidad y transparencia”.

FACTORES ESTRUCTURALES.

La situación descrita obedece sin duda a múltiples factores que se solapan y potencian entre sí, de entre todos ellos aquellos que tienen carácter estructural y condicionan de manera esencial el urbanismo actual son:

– *Un modelo de desarrollo económico excesivamente centrado en la inversión inmobiliaria.*

– *Un marco normativo mejorable y un desarrollo incompleto de los instrumentos de Planificación y Ordenación.*

– *Una financiación municipal excesivamente vinculada al urbanismo.*

– *Incoherencia entre los escasos medios técnicos de control y las amplias competencias de los pequeños municipios.*

– *Escasa conciencia social del impacto del urbanismo.*

– *Ineficacia de la Administración cuando no inhibición frente a la indisciplina urbanística.*

– *Escasa transparencia y canales insuficientes de participación.*

Un modelo de desarrollo económico excesivamente centrado en la inversión inmobiliaria.

No cabe duda de que el urbanismo está siendo un importante factor de desarrollo en nuestro país pero no es menos cierto que cada día se escuchan más voces que alertan del riesgo macroeconómico que a medio y largo plazo

supone un desarrollo insostenible y excesivamente focalizado en el urbanismo. La autopropetua-ción de los emporios inmobiliarios e incluso de muchos ayuntamientos sigue exigiendo “más madera” en una espiral perversa que impide destinar recursos financieros a otras inversiones estratégicas, por ejemplo en I+D, como ha denunciado la propia Comisión Europea.

Diversos factores económicos han hecho que en los últimos años la inversión inmobiliaria sea especialmente rentable en nuestro país. Esta nueva y expansiva demanda compite con la tradicional demanda de primera vivienda de los ciudadanos con recursos limitados que ven como se disparan los precios de la vivienda a la que aspiran.

Planificación y Ordenación.

La apuesta por un desarrollo económico dependiente de la inversión inmobiliaria ha traído consigo un reforzamiento de las posiciones de los promotores privados, y frente a ello el marco normativo actual y el aún embrionario desarrollo de los instrumentos de planificación y ordenación, a nivel local y sobre todo supralocal, se muestran insuficientes y no están logrado contraponer a los intereses particulares la necesaria racionalidad.

Financiación municipal vinculada al urbanismo.

Tampoco ayuda nada a la defensa de los intereses generales el hecho de que la financiación de los Ayuntamientos dependa tanto del urbanismo.

En un contexto de fuertes presiones de la iniciativa privada, las nuevas urbanizaciones son percibidas por los Ayuntamientos como una atractiva oportunidad de financiación que les aporta la liquidez que precisan para llevar a cabo sus seguramente bien intencionados proyectos. Todo ello contribuye a que las decisiones urbanísticas se adopten casi en exclusiva basándose en criterios económicos a corto plazo y se tienda a olvidar el indudable impacto, económico, social y ambiental que tendrán en el medio y largo plazo.

Con frecuencia los ingresos provenientes de las licencias de construcción son “pan para hoy y hambre para mañana”. Pronto se acaban y resulta difícil cuando no imposible seguir garantizando la viabilidad financiera de los nuevos servicios públicos requeridos.

Coherencia entre competencias y medios técnicos de control.

Otro factor condicionante es el manifiesto desequilibrio existente entre las amplias competencias urbanísticas que ostentan los Ayuntamientos

y los exiguos medios técnicos de asesoramiento e inspección de que disponen. En particular los municipios más pequeños encuentran grandes dificultades para contrarrestar la presión y los ingentes medios técnicos de las promotoras urbanísticas.

El escaso desarrollo de los instrumentos de colaboración entre la Administración Autonómica y, en su caso, las Diputaciones Provinciales, con los pequeños municipios que están soportando una mayor presión urbanística no está permitiendo responder de manera más eficaz a las agresiones que se producen en el territorio.

Ineficacia frente a la indisciplina urbanística.

En este contexto de grandes intereses y limitados medios de control técnico no es de extrañar que afloren con cierta frecuencia situaciones de indisciplina urbanística o incluso desarrollos ajenos a todo planeamiento, frente a los cuales entendemos que las Administraciones no vienen aplicando con el rigor debido los instrumentos legales de que ya disponen.

La carencia de medios en el caso de los Ayuntamientos, o el temor o a ser acusadas de invadir competencias municipales en el caso de las C.C.A.A. ayudan a comprender pero en modo alguno justifican la pasividad en la adopción de medidas punitivas por parte de ciertos Ayuntamientos y la inhibición de buena parte de las Comunidades Autónomas ante la constatada pasividad municipal.

Escasa transparencia y canales insuficientes de participación.

Por otra parte, la insuficiente transparencia y la falta de información genera indefensión e inseguridad a muchos ciudadanos y lo que es más importante provoca desconfianza y pérdida de credibilidad en las propias instituciones públicas.

Así mismo la impresión bastante generalizada de que la actividad urbanística de las Administraciones se hace muchas veces al margen cuando no a espaldas de los ciudadanos, tiene mucho que ver con el perfil eminentemente tecnocrático de los actuales estudios de planeamiento y con el hecho de que en su determinación final la conjunción de intereses económicos del ayuntamiento y de los propietarios adquiere una relevancia excesiva en detrimento de las necesidades y expectativas ciudadanas que raramente son analizadas mediante los oportunos estudios previos.

Escasa conciencia social del impacto del urbanismo.

La aún escasa conciencia social del impacto que los modelos de desarrollo expansivo de las ciudades ocasionan en el hábitat humano y en los estilos de vida no colabora tampoco en nada y resulta particularmente preocupante el riesgo de segregación urbana dado el clima social que se empieza a detectar en nuestro país en relación con la inmigración.

PRINCIPIOS.

Para afrontar los complejos problemas descritos resulta esencial tomar como guía los principios inspiradores del urbanismo social que pretenden centrar el urbanismo en el interés general y que aspiran a lograr:

– Un urbanismo sostenible, solidario con las futuras generaciones.

– Un urbanismo planificado e integral, que promueve una ocupación eficiente y armónica del territorio y que toma en consideración todas las infraestructuras y servicios necesarios.

– Una ciudad solidaria, que promueva la cohesión e integración social y garantice el derecho constitucional a una vivienda digna.

– Una ciudad accesible, que diseña su hábitat desde una concepción de accesibilidad universal.

– Una ciudad habitable y humana, que considera las distintas perspectivas y necesidades de sus habitantes: mujeres, ancianos, niños, etc.

– Una ciudad heredada, respetuosa con su pasado y que aprovecha su renovación como factor integrador.

– Un medio rural que apuesta de manera decidida por el futuro desde el respeto a sus valores tradicionales.

– Un urbanismo democrático, en el que priman la transparencia y la participación como factores de cohesión social.

Desarrollo urbanístico sostenible.

El paradigma del desarrollo urbanístico sostenible ha emergido como elemento fundamental de la planificación urbana.

Una ciudad sostenible será aquella cuyos logros sean perdurables en el tiempo. Una ciudad que, gracias a una actuación prudente y racional, goza de sostenibilidad ambiental, que no menoscaba sus recursos naturales y que garantiza su

viabilidad económica futura. Pero también sostenible en el plano social.

El actual urbanismo expansivo maximiza los beneficios a corto plazo, sobre todo los de los promotores inmobiliarios, pero desde el punto de vista macroeconómico resulta ineficiente a medio y largo plazo para la sociedad, ya que en su planificación no toma en cuenta todos los tipos de costes públicos y privados, ambientales, energéticos, de nuevas infraestructuras y servicios públicos que sin duda se generarán y que inevitablemente acabarán siendo sufragados por la comunidad.

Por contraposición al urbanismo tradicional el urbanismo sostenible tiene una visión a medio y largo plazo y trata de maximizar el beneficio para el conjunto de la comunidad.

La legislación autonómica más reciente ya ha empezado a incorporar el paradigma de la sostenibilidad pero esta práctica todavía no es generalizada ni ha dado tiempo a que tenga un desarrollo efectivo.

La Ciudad solidaria.

Los principios de la “Ciudad solidaria” ponen en valor los derechos constitucionales al exigir de nuestras ciudades que sean capaces de garantizar una vivienda digna y adecuada o sus ciudadanos, que favorezcan la integración y cohesión social y eviten la formación de guetos y que garanticen la equidad en el acceso a los servicios públicos, promoviendo un desarrollo armónico de la ciudad y sus barrios.

La situación de los barrios degradados o de las infraviviendas no debe contemplarse como una consecuencia inevitable del desarrollo de la ciudad, sino como reflejo de una patología de las ciudades que debe ser prevenida y corregida.

La ciudad accesible, habitable y humana.

El urbanismo social trata de promover modelos más humanos de ciudad; impulsa la reconstrucción del “espacio cotidiano”; “recupera la calle y los espacios públicos” para favorecer la interrelación social y el sentido de comunidad.

El urbanismo social se preocupa por la accesibilidad, pero no solo desde la óptica de la solidaridad con los discapacitados sino que da un paso más e incorpora la estrategia de “Accesibilidad Universal” y la filosofía del “Diseño para Todos” con independencia de su edad, estado de salud, etc. Concepción que superan ampliamente la tradicional de la supresión de barreras arquitectónicas.

Al diseñar nuestras ciudades pocas veces tomamos en consideración la perspectiva de nuestros mayores, o de nuestros niños, sus limitaciones y necesidades y olvidamos que difícilmente pueden desarrollar una vida autónoma y segura en el actual entramado urbano de muchas de nuestras ciudades pensadas desde la óptica de un joven ejecutivo varón y saludable. Otro tanto puede decirse de la perspectiva de género, dadas las importantes desigualdades que siguen persistiendo en diversos aspectos de la vida cotidiana.

La ciudad heredada.

La rehabilitación del patrimonio y de los cascos históricos y la puesta en valor de su legado físico y cultural resultan esenciales para asegurar el bienestar de la ciudad del futuro y mantener la expresión de su identidad y carácter particulares. Pero no basta con prestar atención a las edificaciones es preciso también evitar la despoblación y terciarización del centro de la ciudad.

Un urbanismo democrático.

Desde el plano de los principios ha de hacerse hincapié también en que en un modelo de urbanismo verdaderamente democrático han de primar la transparencia y la participación social. En ello se juegan las administraciones públicas su credibilidad y legitimidad. Entendemos esencial que los ciudadanos perciban que sus aspiraciones e intereses han sido tomados en consideración a la hora definir el planeamiento futuro de sus ciudades y pueblos, ya que ello incrementa el sentimiento de pertenencia y contribuye a fortalecer la cohesión social.»

Tras consensuar el diagnóstico de situación, se procedió a consensuar las recomendaciones a incluir en el informe, para lo que se priorizó las que más acuerdo suscitaron de entre las más de 150 recomendaciones propuestas por las instituciones participantes en sus informes preliminares.

Título del Taller	Institución Responsable
"Impacto medioambiental del urbanismo"	Justicia de Aragón
"Impacto social del urbanismo"	Defensora del Pueblo de Navarra
"Urbanismo y vivienda"	Diputado del Común de Canarias

El objetivo de los talleres previos consistió en analizar en profundidad un tema en particular hasta lograr alcanzar un consenso esencial y unas recomendaciones generales que no solo sirvieran para actuar con una sola voz frente a las distintas

Las mismas hicieron, finalmente, referencia a los siguientes ámbitos:

- Recomendaciones para una planificación sostenible del territorio.
- Recomendaciones para garantizar la coherencia de competencias y medios en materia urbanística.
- Recomendaciones para garantizar la transparencia y la participación de los ciudadanos en materia urbanística.
- Recomendaciones para garantizar el control y la disciplina urbanística.
- Recomendaciones para desarrollar una política de vivienda no segregadora.
- Recomendaciones para desarrollar un urbanismo rural sostenible y equitativo.

Dado que finalmente dichas recomendaciones se incorporaron íntegramente al informe final de las Jornadas de León al que se hace referencia en el apartado siguiente, se evita su reiteración.

X.2. JORNADAS DE COORDINACIÓN DE DEFENSORES AUTONÓMICOS: "IMPACTO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL DEL URBANISMO"

La XXI edición de las Jornadas anuales de Coordinación de los Defensores del Pueblo Autonómicos con el Defensor del Pueblo de España sirvieron de foro de encuentro entre los titulares y adjuntos y el personal asesor de las distintas de las instituciones.

Las Jornadas se celebraron en León los días 15,16 y 17 de octubre de 2006 y se dedicaron de manera monográfica al estudio del "Impacto social y medioambiental del Urbanismo".

Previamente, y como ya es tradicional, los temas estrella fueron objeto de Talleres de Debate y Consenso que tuvieron lugar meses antes de la celebración de las Jornadas, como se observa en la siguiente tabla:

Administraciones Públicas, sino que además permitiera crear un bagaje de principios y criterios comunes que fueran de gran utilidad para el desarrollo posterior de la labor de cada una de las instituciones.

X.2.1. INTERVENCIÓN DE LA DEFENSORA.

La participación de la Defensora del Pueblo de Navarra en las Jornadas fue especialmente significativa y no solo porque asumió, como ya se ha señalado, la organización y coordinación de uno de los talleres, sino porque tuvo una presencia muy activa en las propias Jornadas como ponente, así como por la intervención de su Jefe de Gabinete, que presentó las conclusiones y recomendaciones del Taller sobre “El impacto social del urbanismo”, celebrado en Tudela.

En su intervención, la Defensora destacó el acierto de la organización de unas Jornadas monográficas sobre Urbanismo no solo porque las dificultades de acceso a la vivienda constituyen una de los principales preocupaciones ciudadanas, sino también porque la expansión incontrolada de las ciudades provoca un importante impacto medioambiental y un uso ineficiente de los recursos naturales, colisión de usos, etc., y además induce necesidades crecientes de infraestructuras.

Hizo referencia a los principios inspiradores que han de marcar el camino del urbanismo social, sostenible, solidario, respetuoso con el pasado, un urbanismo al servicio de los ciudadanos que prime el interés general y promueva la cohesión social y el desarrollo de un hábitat urbano humanizado y accesible y que tampoco descuide el futuro del medio rural.

No se eludió el debate sobre los factores estructurales que condicionan el actual estado de cosas, y los asistentes fueron rigurosos al identificarlos. Así, en el informe se hace referencia a: un modelo de desarrollo económico excesivamente centrado en la inversión inmobiliaria, al incompleto desarrollo de los instrumentos de planificación y ordenación, a una financiación municipal excesivamente vinculada al urbanismo o a la incoherencia entre amplias competencias y escasos medios técnicos de control, etc.

A la hora de formular recomendaciones, la Defensora del Pueblo insistió en la necesidad de cuestionarse qué podrían aportar las instituciones de los Defensores del Pueblo al debate sobre el urbanismo sin pretender asumir las funciones de los técnicos en urbanismo o sin suplantar las responsabilidades de los políticos, y mostró su satisfacción porque entendía que las recomendaciones propuestas estaban adecuadamente orientadas al interés general de los ciudadanos y se situaban por encima de los intereses coyunturales de los distintos agentes que intervienen en el complejo entramado urbanístico.

No eludió la Defensora hacer una referencia expresa a la percepción, justificada o no, de la inhibición de la Administración ante la indisciplina urbanística, que mina la credibilidad social.

Abogó por una concepción positiva de la transparencia pública, que no debe centrarse solo en la espectacularidad de los recientes escándalos vinculados al urbanismo, sino que debe anticiparse e ir más allá:

“Debemos recordar permanentemente a todas las administraciones públicas su obligación democrática de promover la transparencia pública y la implicación de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones y en el diseño del futuro de sus ciudades como elementos de garantía del interés general y de la cohesión social y verdaderos antídotos de la corrupción”.

“Los Defensores del Pueblo no debemos limitarnos a exigir a las demás administraciones sino que debemos adquirir con los ciudadanos el compromiso de incrementar de manera sustancial nuestra implicación en la promoción y evaluación de la transparencia pública en materia urbanística.”

X.2.2. DECLARACIÓN CONJUNTA.

Tras la celebración de las Jornadas, todos los Defensores del Pueblo hicieron pública la siguiente:

«DECLARACIÓN CONJUNTA

“La situación actual del urbanismo y la vivienda presenta importantes problemas sociales que afectan a la calidad de vida de los ciudadanos y a sus derechos constitucionales. La carestía de la vivienda, el endeudamiento desmesurado de las familias, la imposibilidad de acceso a una vivienda digna para muchos colectivos sociales, son sólo algunos de ellos.

Junto a esta realidad, se observa asimismo un deterioro de los valores ambientales de nuestro territorio que, en el ámbito del suelo y la vivienda, no hubiera sido posible sin los actuales modelos urbanísticos.

Ante todo ello, los Defensores y Defensoras del Pueblo entienden que los poderes públicos deben prestar mayor atención al impulso y garantía de determinados valores constitucionales como el acceso a una vivienda digna y adecuada, la protección del medio ambiente o la protección del patrimonio histórico.

El papel que les corresponde a las Administraciones Públicas debe girar en torno a los siguientes ejes de actuación:

1. POTENCIAR LA LEGITIMIDAD DEMOCRÁTICA DEL URBANISMO “pasando del urbanismo de los promotores al urbanismo de la ciudadanía”.

2. INCREMENTAR LA TRANSPARENCIA Y LA PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA ELABORACIÓN Y DESARROLLO DEL PLANEAMIENTO Y EL FUTURO DE SUS CIUDADES.

3. INTERVENIR DE FORMA INMEDIATA ANTE LAS ACTUACIONES CONTRARIAS AL INTERÉS GENERAL DE LOS CIUDADANOS, REFORZANDO LAS MEDIDAS DE CONTROL Y DISCIPLINA URBANÍSTICA, EN ESPECIAL HACIENDO USO DE LAS MEDIDAS DE SUSPENSIÓN CAUTELAR.

4. ARBITRAR MEDIDAS PARA CORREGIR EL ACTUAL DESEQUILIBRIO ENTRE LAS AMPLIAS COMPETENCIAS DE QUE DISPONEN LOS AYUNTAMIENTOS Y LOS ESCASOS MEDIOS TÉCNICOS CON QUE MUCHOS DE ELLOS CUENTAN.

5. UTILIZAR LOS MEDIOS QUE EL ACTUAL MARCO NORMATIVO PERMITE EN POLÍTICA DE SUELO Y VIVIENDA, como son el fomento de viviendas protegidas; la conservación y adecuado mantenimiento del patrimonio del parque público de vivienda; rehabilitación integral de los cascos antiguos y de las periferias de nuestros municipios, e incentivar políticas favorecedoras de acceso a la vivienda en régimen de alquiler.

En relación a estas propuestas los Defensores y Defensoras del Pueblo manifiestan su compromiso de prestar atención preferente al impulso, control y evaluación de su efectiva aplicación por parte de las distintas Administraciones Públicas.

León, 18 de octubre de 2006»

X.2.3. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS.

Los Defensores del Pueblo dieron su aprobación a las Recomendaciones Específicas formuladas en los tres talleres de Debate y Consenso que tuvieron lugar meses antes de la celebración de las Jornadas.

«RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS

VIVIENDA.

Impacto Social de la Vivienda

- No centrar en exclusiva las políticas de vivienda protegida en el acceso a la vivienda nueva y en propiedad. Impulsar más las políticas de vivienda social en alquiler y estudiar alternativas de intervención para favorecer el uso de las viviendas vacías, evitar el deterioro y favorecer la rehabilitación del parque actual de viviendas, en

especial de las ocupadas por colectivos desfavorecidos.

- Desarrollar e impulsar Planes Integrales de Intervención Pública para la regeneración de barrios degradados, barrios periféricos de crecimiento espontáneo y núcleos ya existentes de vivienda social exclusivamente destinados a población marginal, a los que se dote de una financiación específica y suficiente e incluyan tanto medidas de acción como de prevención.

- Desarrollar e impulsar Planes Integrales de Intervención Pública para la rehabilitación de cascos antiguos y centros históricos, procurando, siempre que sea posible, que la población de estas zonas permanezca en su hábitat.

- Evitar la formación de nuevos guetos y la construcción de barrios destinados exclusivamente a vivienda protegida para colectivos objeto de especial protección.

- Recomendar que todos los municipios de cierta entidad de población elaboren un Plan Municipal de Vivienda, en coordinación, en su caso, con el Plan Autonómico o con el Plan Nacional, desde el que se plantee a medio y largo plazo como se van a afrontar las necesidades habitacionales de la población.

- Diversificar al máximo los tipos de vivienda y desarrollar programas de VPO más amplios y universales, dirigidos preferentemente a colectivos de especial protección pero también y de manera simultánea a todos aquellos ciudadanos, especialmente jóvenes, que no tienen posibilidades reales de acceder al mercado libre de la vivienda, con el fin de facilitar la cohesión e integración social.

Reservas de suelo.

- Que se establezcan reservas de suelo destinado a viviendas acogidas a la protección pública.

- Que el planificador prevea presupuestos para la constitución, ampliación y conservación de reservas de suelo, teniendo en cuenta que los porcentajes legales se prevén con carácter de mínimo.

- Que se fijen criterios de diversificación territorial, que se establezcan plazos de inicio y finalización de las actuaciones previstas y que se determinen medidas coercitivas para el caso de incumplimiento, de manera que las previsiones normativas destinadas a reservar suelo con el fin de construir viviendas protegidas resulten operativas y consigan su finalidad última.

- Que se extremen los mecanismos de control para evitar que se disponga del patrimonio público de suelo para finalidades desviadas.

Segregación espacial.

- Prever normativamente la inclusión en los instrumentos de planeamiento de un índice de variedad urbana que garantice la reserva de suelo para usos no predominantes.

- Garantizar que las reservas para la construcción de viviendas de protección pública se emplacen evitando su concentración espacial, incluyendo en la legislación urbanística esta previsión y respetando la misma en la elaboración de los planes urbanísticos.

- Establecer normativamente la posibilidad de que los planes urbanísticos introduzcan coeficientes de ponderación que consideren adecuadamente la diferencia entre el precio máximo de venta de cada régimen de protección pública y el precio de venta estimado para las viviendas libres.

- En los procesos de realojo derivados de proyectos de lucha contra la infravivienda llevados a cabo por las administraciones públicas, garantizar el respeto a un principio de dispersión geográfica, valorando adecuadamente el cumplimiento de este objetivo en el procedimiento correspondiente.

Expropiación de la vivienda habitual.

- Que el valor de expropiación sea coincidente con el valor de mercado de una vivienda de similares características a la expropiada, estableciendo los mecanismos legales adecuados para que no se lleve a cabo la privación de la vivienda hasta que se fije la determinación del precio o la adjudicación de la vivienda de sustitución.

- En aquellos supuestos en los que los interesados opten por la adquisición de nuevas viviendas, sobre las que deberían tener derecho preferente, y se vean privados de sus viviendas preexistentes durante el proceso de ejecución del Plan, tendrán derecho al realojo en una vivienda de similares características, si es preciso mediante actuaciones singulares, garantizando en todo caso el ejercicio del derecho que los propietarios de las viviendas afectadas tienen al disfrute de una vivienda digna.

Procedimiento de adjudicación de viviendas acogidas a la protección pública.

- Proseguir con la tendencia normativa, ya adoptada en algunas comunidades autónomas, de creación de registros únicos de demandantes

de vivienda protegida, incluido el ámbito de la promoción privada, como instrumento de control de los procesos de adjudicación.

- La regulación de modelos específicos de tutela o control administrativo previo de estos procedimientos, introduciendo, entre otros posibles, el sistema de sorteo, de forma que se garantice que los promotores privados adjudican las viviendas a quienes figuran inscritos en los correspondientes registros públicos en igualdad de condiciones.

Conservación del patrimonio del parque público de vivienda.

- Recordar que las diferentes administraciones o empresas públicas titulares del derecho de propiedad sobre las viviendas cedidas en régimen de alquiler deben ejercer todos los derechos inherentes a aquél o los que dimanen de los contratos de cesión que se hubiesen formalizado, tendentes a conseguir un correcto uso y una adecuada conservación y mantenimiento de las viviendas.

- Procurar la no formación de guetos de viviendas propiedad de la administración, adjudicadas en régimen de arrendamiento, mediante la aplicación de nuevas fórmulas de adjudicación en las que se integren en un mismo inmueble o en grupos de ellos los distintos modelos de protección pública.

- Fomentar los proyectos de rehabilitación integral mediante la suscripción, en su caso, de los correspondientes convenios con otras administraciones públicas, que tengan por fin la rehabilitación integral de zonas degradadas con prioritaria intervención sobre sectores en donde exista importantes porcentajes de vivienda de titularidad pública.

Descalificación anticipada.

- Que se prosiga con la tendencia normativa a ampliar los plazos para acceder a la descalificación anticipada de viviendas acogidas a los distintos regímenes de protección pública.

- Que se estudie la posibilidad de acometer la regulación normativa, mediante el desarrollo del correspondiente proceso legislativo, de los supuestos, requisitos, exigencias, y, en su caso, plazos, en los que sea posible acceder a la descalificación anticipada de viviendas acogidas a la protección pública, con el fin de evitar el riesgo de arbitrariedades que se dan en la actualidad y que se garanticen los principios de seguridad jurídica y de igualdad que deben inspirar las relaciones entre la administración y los ciudadanos.

Inmigración y vivienda.

- Que se regule de manera eficaz el derecho del inmigrante al acceso al sistema público de ayudas en materia de vivienda, de una manera real y efectiva, en todos los ámbitos de actuación.

PLANEAMIENTO.**Planeamiento supralocal.**

- Reclamar la aprobación, sin más demora, de Planes Directores de Ordenación Territorial (POT) de carácter integral, por parte de las Comunidades Autónomas para garantizar un desarrollo sostenible y una ocupación eficiente del territorio.

- Que los órganos legislativos y administrativos competentes procuren determinar estándares cuantitativos a través de los cuales pueda enjuiciarse, al tiempo de su aprobación y en su posterior ejecución, el nivel de calidad de vida resultante de la planificación territorial y urbanística.

- Que por el órgano competente en materia de ordenación del territorio de la Comunidad Autónoma se actúe con el máximo rigor para evitar desarrollos urbanísticos que no obedezcan a un crecimiento racional de las poblaciones, y que cada uno que se plantee justifique plenamente su necesidad y evalúe exhaustivamente las consecuencias económicas, sociales y medioambientales de su implantación.

- Promover la exigencia generalizada de Informes Preceptivos de Impacto Territorial Integral previos a la aprobación de los Planes Generales de Ordenación Urbana y siempre que se produzcan modificaciones del planeamiento.

Planeamiento local.

- Incorporar la filosofía de la sostenibilidad a los Planes Generales de Ordenación Urbana, garantizando su coherencia con los Planes de Ordenación Territorial (POT)

- Recomendar que todo Plan de Ordenación Urbana se apoye en un Plan Estratégico.

- Generalizar la consideración del ruido como contaminante ambiental a la hora de fijar los criterios de localización para usos y actividades en el planeamiento urbano.

- Que el planeamiento de los nuevos desarrollos urbanísticos contemplen la previsión de todas las infraestructuras y dotaciones de servicios públicos con que contará el nuevo barrio incluyendo la correspondiente planificación temporal y una previsión económica, racionalizando su localización y garantizando la equidad en el acceso a los mismos.

- Impulsar las estrategias de accesibilidad universal y diseño para todos.

- Adecuar el crecimiento espacial de la ciudad a las necesidades demográficas reales y a los criterios de sostenibilidad: ambiental, social, económica, etc, evitando el crecimiento y la dispersión innecesaria del casco urbano y el abandono y degradación de los barrios tradicionales.

- Que frente a las últimas tendencias a la generalización del modelo de ciudad difusa, se impulse por las Administraciones competentes la recuperación del modelo de ciudad compacta mediterránea, con límites máximos y mínimos de densidad, con continuidad formal, multifuncional, heterogénea y diversa, como modelo más adecuado de ciudad sostenible social, económica y ambientalmente.

TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN.

- Garantizar el derecho de todo ciudadano a solicitar cuanta información urbanística esté en poder de la Administración sin necesidad de acreditar interés legítimo, de forma que se fijen restrictivamente las excepciones al libre acceso a los datos urbanísticos.

- Recomendar que previamente a la redacción técnica del Plan de Ordenación Urbana se ponga en marcha un proceso de participación directa que permita conocer las necesidades y expectativas de los distintos colectivos ciudadanos a fin de favorecer su implicación activa en el proceso de construir ciudad. A través de dicho proceso, se considera especialmente necesario incorporar un análisis y formulación de objetivos específicos desde las perspectivas de género y edad.

- Garantizar la adecuada divulgación de los Planes de Ordenación Urbana incorporando medidas activas y pasivas de información (Web, folletos, DVD, Exposición pública etc.) e incluyendo en todo caso la puesta en marcha de una Oficina de Información específica.

- Que se promuevan campañas informativas sobre los perjuicios sociales y medioambientales que suponen las edificaciones ilegales, de forma que se incremente la conciencia ciudadana de respeto a las normas y cuidado del entorno.

COMPETENCIAS Y MEDIOS DE LOS MUNICIPIOS.

- Revisar el sistema de financiación municipal para evitar que los Ayuntamientos dependan tanto del Urbanismo como fuente de generación de ingresos.

- *Garantizar que todos los ayuntamientos cuenten con medios técnicos suficientes, capacitados e independientes, para poder gestionar sus competencias de manera adecuada, utilizando para ello las fórmulas de cooperación entre administraciones públicas.*

CONTROL DE LEGALIDAD Y DISCIPLINA URBANÍSTICA.

- *Recordar a las Comunidades Autónomas su obligación de hacer uso de las competencias de que disponen para intervenir en casos de infracciones urbanísticas municipales y denunciar la pasividad e inhibición que se viene observando hasta el presente en esta materia por parte de algunas administraciones públicas..*

- *Que las administraciones públicas implicadas en el control de la legalidad urbanística den cumplimiento a sus obligaciones legales de supervisión, tutela y defensa de la legalidad urbanística, incrementando las situaciones de subrogación por parte de las Comunidades Autónomas ante la pasividad o insuficiencia de medios de la Entidades Locales.*

- *Recordar a la Administraciones Publicas su deber de solicitar a las autoridades judiciales la suspensión cautelar de las actuaciones urbanísticas que atenten gravemente contra el interés general a fin de evitar la irreversibilidad de las actuaciones ilegales.*

- *Recomendar que la persecución de los delitos urbanísticos corra a cargo de fiscales especializados en tan compleja materia.*

- *Que se recabe una mayor colaboración de otros agentes que intervienen en los procesos de urbanización y edificación, cuya ayuda puede ser de gran importancia para evitar las situaciones denunciadas: notarios, registradores, empresas suministradoras de agua, electricidad y teléfono, etc.*

- *Aprovechar las oportunidades que brinda el Registro de la Propiedad en relación a las limitaciones medio ambientales de las fincas registrales (base física del Registro), considerando factible aprovechar la vía abierta por el Real Decreto 9/2005 no solo para informar de la existencia de la calificación de un suelo como contaminado, sino también de otras circunstancias medio ambientales, como los niveles de ruidos o el grado de toxicidad por humos y emanaciones en los terrenos colindantes a polígonos industriales, instalaciones de riesgo, como las centrales nucleares, zonas devastadas por incendios forestales, inundaciones,*

MEDIO AMBIENTE.

Recursos hídricos y desarrollo urbanístico.

- *Que, en orden a lograr una mejor coordinación entre la planificación hidrológica y el desarrollo urbanístico, previamente a la aprobación de los instrumentos de ordenación urbanística se estudien con detalle los efectos medioambientales del uso adicional de agua previsto en los mismos, considerando no solo los usos actuales sino los derivados de los desarrollos que cuentan con planeamiento aprobado.*

Protección del espacio fluvial frente a actividades invasoras.

- *Que en los instrumentos de ordenación urbanística que se sometan a su aprobación vigilen atentamente el respeto a las zonas inundables, de forma que no se permita su ocupación para usos distintos de los agrícolas o de otros compatibles con el nivel de riesgo de cada zona inundable, al objeto de que no se generen nuevas demandas de protección que solucionan un problema concreto pero agravan la situación general.*

- *Que en los informes medioambientales que les compete expedir sobre actuaciones agresivas en el medio hídrico que superen el ámbito de la protección de poblaciones adopten un criterio restrictivo y evalúen su decisión conforme a parámetros de conservación del buen nivel ecológico del agua y sus ecosistemas asociados.*

- *Que se arbitren los sistemas más apropiados en cada caso para que las instalaciones de saneamiento y depuración construidas se pongan en marcha y cumplan adecuadamente su función medioambiental.*

Movilidad urbana y contaminación.

- *Promover la elaboración de Planes de Movilidad.*

- *Que, en orden a mejorar la movilidad de los ciudadanos y a reducir los índices de contaminación, estudien las posibilidades de establecer en su municipio el sistema que consideren más apropiado para permitir los desplazamientos en bicicleta de forma segura.*

Ruido.

- *Que los poderes públicos aseguren la compatibilidad de los diferentes usos permitidos por la normativa urbanística en un área concreta, con especial rigor en las zonas residenciales y de servicios educativos y sanitarios, y que en su determinación se tenga especialmente en cuenta el horario de apertura de las actividades.*

- Que se evite la creación de zonas en las que se produzca la acumulación de locales ruidosos, y que se corrijan los efectos perniciosos de las zonas acústicamente saturadas ya consolidadas, para lo que habrán de aplicarse las medidas legales o reglamentariamente habilitadas que sea precisas (y proporcionadas) en función de las circunstancias.

- Que la Administración Local haga un mayor uso de la posibilidad que la Ley le ofrece de solicitar la colaboración de los órganos provinciales y autonómicos, y que estos intensifiquen su ayuda, a fin de ejercer correctamente el control de las actividades, extendiéndose el control a las que se organizan por las propias Administraciones.

- Que el Defensor del Pueblo inste al Gobierno de la Nación para que, en ejercicio de sus competencias para dictar legislación básica en materia de medio ambiente (artículo 149.1.23 de la Constitución) y, en concreto, de conformidad con lo dispuesto en el mencionado artículo 12.1 de la Ley 37/2003, establezca unos límites máximos de emisión e inmisión, sin perjuicio de las normas de protección adicional que acuerden las diferentes Comunidades Autónomas en sus respectivas legislaciones.

- Que agilicen el desarrollo normativo de la Ley del Ruido mediante la elaboración de los instrumentos previstos en la misma, principalmente los mapas de ruido y planes de acción, de forma que los efectos derivados de su aprobación sean percibidos cuanto antes por los ciudadanos que padecen este problema.

- Que la Comunidad Autónoma dicte normas apropiadas para tratar de solucionar los problemas de ruido no abordados en la Ley; y que todas las Administraciones ejerzan las competencias que actualmente tienen atribuidas con mayor rigor, lo que sin duda hará disminuir el nivel de ruido que sufren los ciudadanos.

- Que, en orden a contribuir a la resolución del problema del ruido generado por los establecimientos públicos, se estudie la posibilidad de establecer a través de disposiciones de ámbito general, las ordenanzas municipales o en la concesión de licencias de actividad o apertura la obligatoriedad de disponer de sistemas continuos de control de ruido y horario.

- Que se regulen, con el rango normativo adecuado, los locales de reunión de forma que se permita una intervención municipal eficaz para comprobar la seguridad y salubridad de los asistentes a los mismos y la ausencia de molestias para los vecinos del entorno.

- Recomendar a los responsables administrativos para que, junto a las herramientas que proporciona la Ley de Ruido, exploren los distintos ámbitos de su competencia en que pueden fomentar la reducción de la contaminación acústica e investiguen las posibles mejoras que puedan introducir en el funcionamiento de los servicios a su cargo.

Antenas de telefonía móvil.

- A fin de evitar la alarma social que las instalaciones de esta naturaleza generan, es conveniente alejarlas de zonas habitadas por población especialmente sensible, como pueden ser los centros escolares o sanitarios.

- Insistir en la necesidad de comprobar mediante inspecciones frecuentes que las instalaciones se mantienen dentro de los límites y condiciones exigibles y sobre las que se concedió autorización.

MUNDO RURAL.

- Preservar los modelos de vida tradicional de las áreas rurales, garantizando que sus ciudadanos gozan de los mismos derechos, y tienen acceso a los servicios básicos con un coste similar, al de los habitantes de zonas urbanas.

- Que, mediante la coordinación entre las Entidades locales afectadas y las Comunidades Autónomas, y entre los propios organismos dependientes de éstas últimas, y con las oportunas ayudas económicas a los afectados, se incrementen las medidas tendentes a la regularización de las explotaciones ganaderas, acelerando su salida de los cascos urbanos para evitar los problemas higiénico-sanitarios que se observan por este motivo.»

X.3. CONVENIOS MARCO CON OTROS DEFENSORES PARA EL IMPULSO Y EVALUACIÓN DE LA TRANSPARENCIA Y BUENA CONDUCTA PÚBLICA.

Como ya se ha señalado, el Defensor del Pueblo Andaluz, la Defensora del Pueblo de Castilla La Mancha y el Ararteko del País Vasco suscribieron con la Defensora del Pueblo de Navarra el correspondiente convenio de colaboración para la extensión del Plan Local a sus respectivas comunidades.

En el Convenio, la Defensora del Pueblo de Navarra cedió la metodología del sistema de evaluación, los soportes y contenidos materiales y toda la información complementaria necesaria, y, asimismo, se comprometió a prestar el asesora-

miento técnico preciso para la adaptación de esta iniciativa al ámbito territorial de Andalucía.

Dado que las instituciones firmantes consideraron necesario profundizar en la estrategia general de impulso y evaluación de la transparencia y buena conducta pública, de la cual el Plan Local no es más que un primer paso, el Convenio de colaboración adquirió también el carácter de Convenio Marco.

Las cuatro instituciones firmantes consideraron que, a medio y largo plazo, sería necesario profundizar en este tipo de iniciativas para la promoción de los derechos ciudadanos y el desarrollo de instrumentos de evaluación, y por ello consideraron oportuno promover nuevas iniciativas en esta línea y realizar un esfuerzo conjunto dirigido a los siguientes objetivos:

– Sensibilizar y concienciar a los servidores públicos a fin de promover que las distintas administraciones públicas se adhieran al Código Europeo de Buena Conducta y se comprometan a:

=> Desarrollar cartas de derechos y cartas de servicios con compromisos concretos de calidad.

=> Establecer nuevos cauces de relación con los ciudadanos para conocer sus necesidades y expectativas reales y su nivel de satisfacción.

=> Favorecer el libre acceso de los ciudadanos a la información pública.

=> Promover la transparencia pública y la obligación de motivar las decisiones adoptadas.

=> Impulsar la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones.

– Desarrollar sistemas y metodologías de auditoría externa que permitan medir el avance logrado en esta materia y ayuden a detectar nuevas áreas de mejora.

Para el logro de los citados objetivos, y en el ámbito de sus competencias respectivas, cada una de las instituciones se comprometía desarrollar cuantas actividades considerasen oportunas. Asimismo, y al objeto de incrementar la eficacia de las intervenciones, ambas instituciones podrían acometer acciones conjuntas o simultáneas en todas o en algunas de las siguientes áreas:

– Diseño metodológico de sistemas de evaluación del respeto de los derechos ciudadanos y de los principios de buena administración por parte de las distintas administraciones públicas.

– Edición y publicación de materiales divulgativos.

– Realización de campañas divulgativas.

– Organización de encuentros, jornadas y eventos.

– Desarrollo de actividades de formación del propio personal de ambas instituciones.

– Desarrollo de actividades de asesoramiento del propio personal de ambas instituciones.

– Creación de un inventario de experiencias de buenas prácticas en el respeto de los derechos ciudadanos y de buena administración en distintas administraciones públicas.

– Intercambio de información sobre el desarrollo de las iniciativas y los resultados obtenidos en sus respectivos ámbitos.

X.4. PONENCIA EN EL SEMINARIO INTERNACIONAL DE LA ASOCIACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO DE LA REPÚBLICA ARGENTINA.

El 31 de agosto la Defensora del Pueblo de Navarra pronunció una conferencia en el Seminario Internacional sobre Educación y Derechos Humanos, organizado por la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina y celebrado en la localidad de San Salvador de Jujuy, al norte del país.

Bajo el título “La acción proactiva del *Ombudsman* en materia educativa”, la Defensora del Pueblo de Navarra disertó sobre la educación como derecho fundamental y como factor para la integración social, y resaltó la importancia de la intervención de los Defensores del Pueblo, como garantistas de este derecho.

Tras analizar brevemente las quejas más frecuentes que llegan a la institución, insistió en que el *Ombudsman* no debe limitarse a atender las quejas que se le presentan y destacó el papel proactivo que se debe realizar en esta materia.

La Defensora detalló todas las acciones que en materia educativa ha venido realizando la institución desde su creación:

– Realización de Informes Especiales sobre “Los derechos de la infancia”, “La atención educativa a los alumnos inmigrantes” y “La educación infantil de 0 a 3 años”

– Organización de Talleres de debate sobre Convivencia y sobre Educación en Valores .

– Edición de materiales didácticos para Centros Escolares.

– Concursos en el ámbito escolar.

- Campañas de sensibilización social.
- Organización de Exposiciones.
- Iniciativas para promover la coordinación institucional.
- Edición de publicaciones.
- Formulación de propuestas de Cartas de Derechos.
- Realización de encuestas de opinión.

La Defensora facilitó a los asistentes muchos de los materiales utilizados, dado el interés demostrado por los asistentes por este novedoso enfoque de la institución.

X.5. PONENCIA EN EL SEMINARIO DE DEFENSORES REGIONALES EUROPEOS DE LONDRES.

En Londres, entre el 20 y 21 de noviembre del 2006, se celebró el Seminario de Defensores Regionales Europeos, promovido por la institución del Defensor del Pueblo Europeo, acto al que la Defensora del Pueblo de Navarra fue invitada a impartir una conferencia titulada “Estrategias para impulsar la transparencia y los códigos de buena conducta”.

En su intervención, la Defensora señaló la necesidad inexorable de generar un nuevo modelo de relación entre las Administraciones públicas y los ciudadanos e insistió en el papel activo que los Ombudsmannen Europeos debieran jugar en el impulso de la transparencia y la buena conducta administrativa, señalando las indudables ventajas de que estas instituciones se impliquen en ello.

“En la actualidad nuestras instituciones tienen un marcado carácter jurídico, que condiciona en buena medida el perfil de nuestras actuaciones y que también en cierta medida nos distancia de los intereses generales de los ciudadanos. Opino que sería deseable adquirir un perfil más multidisciplinar y asumir una función más integral en la defensa de los derechos ciudadanos. Es indudable por tanto el interés que tendría para nuestras organizaciones el implicarnos más activamente en políticas de impulso y evaluación global del respeto a los derechos ciudadanos. A mi entender, las principales ventajas que nos aporta participar en este tipo de iniciativas son las siguientes”:

– *Permite dar cumplimiento al mandato del Parlamento Europeo de impulso y evaluación del Código de Buena Conducta.*

– *Permite acercar aún más la institución del Ombudsman a los ciudadanos y al movimiento asociativo.*

– *Lidera ante la opinión pública la defensa de los derechos ciudadanos emergentes en una sociedad cada día más culta y reivindicativa.*

– *Abre una nueva vía de trabajo y dota de contenido material a nuestras instituciones.*

– *Permite extender los principios de Auditoría Externa al ámbito del respeto de los derechos ciudadanos.*

– *Permite desarrollar instrumentos estandarizados de evaluación.”*

Tras analizar diversas alternativas para el impulso del Código Europeo, la Defensora defendió como opción más pertinente la de establecer convenios de colaboración con Administraciones a fin de promover que se incorporen a una estrategia de mejora continua en sus relaciones con los ciudadanos.

Dio cuenta de la iniciativa del “Plan Local de Derechos Ciudadanos” y a los resultados de la experiencia a la que se ha hecho referencia en el Capítulo VI de este Informe Anual y señaló que lo “verdaderamente importante de esta experiencia es que abre una nueva vía de trabajo para la institución que podría legitimarnos como evaluadores externos de la transparencia informativa y la buena conducta administrativa”.

Abogó por la colaboración institucional en esta materia entre Defensores regionales en España, tal como viene sucediendo con la firma de Convenios, y remarcó las amplias posibilidades de colaboración entre Defensores Regionales Europeos:

“Entiendo que como Defensores del Pueblo podemos y debemos incidir en la realidad, sensibilizando a las Administraciones públicas y dando el primer impulso en cuantas iniciativas innovadoras podamos promover en defensa de los derechos ciudadanos”.

X.6. JORNADA SOBRE DELITOS URBANÍSTICOS Y MEDIOAMBIENTALES.

La Defensora del Pueblo de Navarra asistió el 2 de marzo de 2006 en Granada a una Jornada de Trabajo sobre delitos urbanísticos y medioambientales, organizada por la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz y la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía.

Estas Jornadas se celebraron con el objetivo de definir una estrategia coordinada de intervención entre Fiscalías y Defensores frente al crecien-

te problema que representa las continuas agresiones al planeamiento que se están produciendo en el suelo no urbanizable.

X.7. PUBLICACIÓN DE LA REVISTA “DERECHOS CIUDADANOS”

El día 3 de febrero tuvo lugar en Toledo la presentación de la revista “Derechos Ciudadanos”, editada por los Defensores del Pueblo Autonómicos.

La publicación, de periodicidad anual, tiene como objetivo difundir el punto de vista de los defensores autonómicos sobre cuestiones fundamentales para la defensa de los derechos de los ciudadanos y el progreso social.

El acto de presentación de la revista contó con la presencia del Defensor del Pueblo de España y de todos los titulares de la Institución del Defensor del Pueblo de las distintas Comunidades Autónomas, entre los que se encontraba la Defensora del Pueblo de Navarra.

El primer número de la revista tuvo carácter monográfico dedicado a la inmigración.

Los artículos que recoge la revista, elaborados por expertos, denuncian la existencia de paradojas en el sistema y ponen el acento en la necesidad de definir un nuevo modelo integrador que evite simplificaciones excesivas y posturas “asimilacionistas”.

Los Defensores entienden que “para decir algo sensato sobre inmigración hay que pensar en clave de integración”, entendiendo por integración un proceso a la búsqueda de la convivencia de personas culturalmente muy diferentes. Ello exigiría edificar una verdadera vecindad democrática, estableciendo condiciones de igualdad y ciudadanía en todos los ámbitos; familiar, social, educativo, laboral, político, etc.

No debemos olvidar, afirman, que la clave de la integración social se encuentra principalmente en manos de la propia sociedad de acogida que debe saber mejorar su “potencial integrador”.

Entre las asignaturas pendientes de esta sociedad se encuentra la de aceptar la realidad de la inmigración permanente, frente a la creencia de que se trata de flujos migratorios de naturaleza meramente laboral y carácter temporal. La dificultad más importante a que se enfrenta hoy nuestra sociedad es gestionar su transformación en una realidad multicultural.

A lo largo del 2006 se ha consolidado la Revista y su Comité de Redacción ha definido sus

diversas secciones y concretado los procedimientos de elaboración. El número 2 de la revista se centrará preferentemente en el Urbanismo e incorporará diversas secciones fijas, tales como las Resoluciones de interés de las distintas instituciones ordenadas por áreas, etcétera.

X.8. OTRAS ACTIVIDADES DE COORDINACIÓN CON LOS DEFENSORES AUTONÓMICOS.

Como se ha comentado, el año 2006 ha supuesto un relanzamiento de las actividades conjuntas y de coordinación entre los Defensores Autonómicos y de éstos con el Defensor del Pueblo de España. Además de las ya comentadas Jornadas de Coordinación de León, a lo largo del año se celebraron diversas reuniones ordinarias de coordinación, la asistencia a la Asamblea de la Federación Iberoamericana de *Ombudsman* FIO, celebrada en Argentina, la participación de varios Defensores en el jurado del Premio Ciudadanía, celebrado en el 16 de noviembre en Esplugues de Llobregat, la asistencia al acto de homenaje a Don Bernardo del Rosal celebrado el 30 de mayo y el encuentro con el Defensor del Pueblo Europeo celebrado en Madrid el 27 de abril, entre otros.

En este año se han potenciado, asimismo, los encuentros bilaterales para mejorar el conocimiento de los distintos procedimientos que vienen empleando las instituciones y para conocer de primera mano las iniciativas de impulso y defensa de los derechos ciudadanos que unos y otros vienen desarrollando con la Defensora del Pueblo de Asturias, doña M^a Antonia Fernández, y con don Iñigo Lamarca, Ararteko del País Vasco.

CAPÍTULO XI. ACTIVIDADES DE DIVULGACIÓN Y DIFUSIÓN

Uno de los objetivos del plan estratégico de la Defensora del Pueblo de Navarra consistió en incrementar la accesibilidad de todos los ciudadanos a la institución, para lo cual se precisaba, como es lógico, que la conocieran.

La labor de difusión ha sido estos primeros años muy intensa con el objetivo de lograr que todos los navarros conozcan sus funciones y límites, y de este modo los ciudadanos hagan un uso equitativo y adecuado de este nuevo servicio público.

Una de cada dos personas que hacen uso del servicio manifiesta haber ampliado la idea que tenían previamente sobre las posibilidades de actuación de la Institución, lo que hace pensar que un mejor conocimiento de la Institución por

parte de la población supondría una mejora de las posibilidades de defensa de sus derechos.

Por otro lado, también la labor divulgativa que ha de realizar la Institución ha de reforzar las iniciativas de impulso de los derechos ciudadanos, dando a conocer a los ciudadanos los derechos que les asisten y contribuyendo a eliminar los obstáculos culturales y socioeconómicos que dificultan que los colectivos más vulnerables y desfavorecidos accedan en pie de igualdad a los mecanismos que el sistema democrático ha puesto a su servicio para la defensa de sus derechos.

XI.1. PRESENCIA EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN.

Con su presencia habitual en los medios de comunicación, la Defensora del Pueblo trató de dar a conocer la institución y, sobre todo, trató de hacer comprensible su función.

En el año 2006 la Defensora realizó la siguiente actividad en relación con los medios:

- 5 Ruedas de Prensa,
- 16 Notas de prensa
- 15 Programas de Radio
- 3 Entrevistas en radio,
- 5 Entrevistas en televisión,
- 2 Entrevistas en otras publicaciones, y
- 1 Entrevista en Video Chat

A lo largo del año mantuvo una nueva línea de colaboración con los medios locales, iniciada a finales del 2005, y la Defensora del Pueblo participó de forma regular y con periodicidad mensual en dos espacios radiofónicos en Onda Cero (4º lunes de cada mes) y en COPE-Navarra (los 1º martes de cada mes), gracias al interés y colaboración desinteresada de dichas empresas radiofónicas. Ambos espacios radiofónicos, de aproximadamente media hora de duración, tuvieron una estructura similar.

En cada uno de los programas se relataron varias de las quejas más frecuentes presentadas por los ciudadanos con relación a una determinada área (sanidad, educación, vivienda, etc.). Se pusieron ejemplos de las quejas recientes de más interés, y, por último, se dedicó buena parte del programa a profundizar en un tema monográfico de especial interés.

Las entrevistas fueron concedidas a los siguientes medios: COPE, Canal 6, TVE, Radio Euskadi, Localia, Euskalerrria Irratia, Canal 6,

Popular Televisión, Revista Sesenta y Tantos, Revista "Al revés" de Zizur Mayor.

El 16 de marzo de 2006 la Defensora participó en el Video Chat de Diario de Navarra, en el cual se formularon un total de 107 preguntas, lo que supone un incremento muy significativo frente a las 26 preguntas que se le formularon en el mismo medio en el año 2002.

XI.2. REDISEÑO DE LA PÁGINA WEB.

En el primer trimestre del 2006 se finalizaron los trabajos emprendidos para el rediseño de la página Web de la institución, con un doble objetivo:

- Cumplir los requisitos de accesibilidad a la página de las personas con discapacidad.
- Divulgar las distintas alternativas de acceso a la institución.

La normativa vigente exige a las Administraciones Públicas adaptar sus páginas Web para cumplir los estándares de accesibilidad antes del 31 de diciembre del 2005. La Institución no podía ser ajena a esta obligación y, por ello, procedió a la contratación de una empresa externa para la adaptación de su página Web a dichos requerimientos técnicos.

Las personas con diferentes tipos de discapacidad experimentan dificultades para utilizar las páginas Web debido a una combinación de barreras. En la mayoría de los casos estas barreras significan que los colectivos de discapacitados, ya de por sí discriminados, no puedan aprovechar las enormes posibilidades de comunicación que les puede brindar la Red en el acceso a programas educativos, información relacionada con el empleo, información sobre actividades o programas cívicos, acceso a la información general de la Web...

Los problemas más habituales de accesibilidad a los sitios Web incluyen:

- => Imágenes sin texto alternativo.
- => Ausencia de texto alternativo para los puntos sensibles de los mapas de imagen.
- => Uso incorrecto de los elementos estructurales en las páginas.
- => Sonidos no subtítulos o las imágenes no descritas.
- => Ausencia de información alternativa para los usuarios que no pueden acceder a los marcos ("frames") o a los programas incrustados ("scripts").

=> Tablas difíciles de interpretar cuando se alienan.

=> Sitios con un contraste de colores pobre.

Defensora del Pueblo Ararteko Navarra•Nafarroa

...defendiendo tus derechos

Bienvenidos a la web de la Defensora del Pueblo

El Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra es la Institución que, por mandato de nuestro Parlamento, vela por el cumplimiento de los derechos fundamentales y las libertades públicas de los ciudadanos, y con esta finalidad supervisa la actuación de las Administraciones Públicas y de los entes locales de Navarra.

Las nuevas tecnologías nos facilitan la comunicación con y entre los habitantes de Navarra y a su disposición ponemos esta página web para agilizar aún más su acceso, que no puede sustituir el personal, pero nos facilita a todos la proximidad con sus problemas como ciudadanos.

Valga asimismo esta página web para contribuir a extender la cultura del respeto y la protección de los derechos humanos y las libertades sobre las que afincamos los ciudadanos nuestra convivencia, esos derechos y libertades que inspiran en las Administraciones la necesaria sensibilización responsable sobre los problemas individuales y colectivos de la sociedad navarra.

Bienvenidos.

María Jesús Aranda Lasheras.
Defensora del Pueblo de Navarra

MUJERES
DISCAPACIDADES
INMIGRACIÓN
WEB DEL MENOR
TERCERA EDAD
FORO DERECHOS CIUDADANOS
RED DE ASOCIACIONES COLABORADORAS
MUNICIPIOS COLABORADORES

[Política de Privacidad](#) [Aviso Legal](#) [Accesibilidad](#) [Copyright](#)
C/ Emilio Arrieta, 12 31002 Pamplona Tfno. 948 20 35 71 Fax 948 20 35 49
Copyright © 2006 Defensora Navarra

La adaptación de la página Web supuso también un cambio en la imagen visual de la misma.

Asimismo, y con el fin de divulgar las distintas alternativas de acceso a la institución, se diseñó una presentación de bienvenida a la página web, que refuerza la campaña "Actuar", realizada el año anterior, que divulgaba el teléfono gratuito 900- 702 -900, la dirección postal y de correo electrónico.

XI.3. CHARLAS Y CONFERENCIAS PÚBLICAS DE LA DEFENSORA.

Fue intensa la actividad que realizó la Defensora del Pueblo para impulsar los derechos ciudadanos.

Su participación como ponente en jornadas y eventos variados le permitieron trasladar a diversos auditorios los criterios, principios y valores

democráticos de una institución que se caracteriza precisamente por su magistratura de persuasión en la defensa de los derechos ciudadanos, con especial dedicación a la protección de los más vulnerables, contribuyendo a eliminar los obstáculos culturales y socioeconómicos que dificultan la equidad.

Se recoge a continuación un resumen de algunas de sus intervenciones más destacadas del año 2006.

XI.3.1: "LOS NUEVOS RETOS DEL OMBUDSMAN ANTE LA TRANSFORMACIÓN DEL ESTADO SOCIAL"

El 7 de julio en San Sebastián, en el marco de los cursos de verano organizados por el Ararteko (Defensor del País Vasco), la Defensora del Pueblo pronunció una conferencia bajo el título "Los

nuevos retos del *Ombudsman* ante la transformación del Estado Social”:

Se resumen seguidamente las principales ideas expuesta en dicha conferencia:

“Las profundas transformaciones que se vienen operando en el escenario mundial, con la internacionalización y globalización de la economía, sin duda representan una oportunidad para la mejora macroeconómica, pero que hasta el momento no están siendo favorables para las clases más desfavorecidas, como vienen demostrando los resultados empíricos de las últimas décadas.

Asistimos a un proceso de dualización social en el que de forma paradójica coexisten en nuestras sociedades una situación de bonanza económica y bienestar general con el resurgimiento de nuevas formas de pobreza y exclusión social.

Las necesidades sociales son muy cambiantes, la demanda crece de manera exponencial y los recursos públicos son por fuerza limitados.

En este contexto existe una convicción generalizada de que es necesario redefinir el papel del Estado Social, pero mientras unos consideran inexorables los recortes sociales otros abogamos por desarrollar sus capacidades regulatorias.

Entendemos imprescindible reconstruir un nuevo modelo de "Estado inteligente" que pueda cumplir con las nuevas demandas que le plantean sus ciudadanos. Un Estado que pueda combinarse armónicamente con las fuerzas productivas y sobre todo con las crecientes iniciativas sociales sin ánimo de lucro para obtener el mejor resultado. Un Estado que actúe como un factor promotor y facilitador del desarrollo de una sociedad civil cada vez más potente. Un Estado que concentre sus esfuerzos en roles estratégicos para la sociedad. Un Estado que promueva el equilibrio y la convivencia social a través de políticas activas en defensa de la equidad, solidaridad e integridad.

Por otra parte el incremento del nivel cultural ha traído consigo el reforzamiento de una sociedad civil cada vez más articulada y activa.

Sobre todo y ante todo para lograr la adhesión de los ciudadanos deberá configurarse un Estado verdaderamente orientado al servicio de los ciudadanos; que escuche su voz y fomente de manera activa la participación social.

*En este nuevo contexto el papel de órganos como el *Ombudsman* resultará esencial y exigirá*

importantes adaptaciones de nuestra función y por tanto también de nuestra estructura.

Deberemos potenciar de manera significativa nuestro papel de mediación, actividad que con frecuencia, para ser verdaderamente eficaz, ha de pasar desapercibida a los ojos de la opinión pública.

Las acciones de impulso de los Derechos Ciudadanos constituirá nuestro "leitmotiv". El fomento de la participación y la transparencia Pública, la promoción de la buena conducta administrativa, el desarrollo y control de las cartas de derechos y deberes ciudadanos y de las cartas de servicios.

Los Defensores del Pueblo tenemos la responsabilidad de fomentar y exigir que se establezcan mecanismos y sistemas de garantía que aseguren el respeto general de los derechos ciudadanos.

Nuestras instituciones debieran jugar un papel más activo en la evaluación externa de las políticas públicas acreditando el efectivo cumplimiento de los derechos ciudadanos y para ello deberemos modificar nuestra estructura y perfil profesional y deberemos desarrollar nuevas metodologías de auditoría externa y evaluación”.

XI.3.2. “¿GOZA LA EDUCACIÓN EN NAVARRA DE LA PRIORIDAD QUE MERECE?”

En el marco de las Jornadas de Educación celebradas en Pamplona el 20 de marzo del 2006 la Defensora del Pueblo participó como ponente en una mesa redonda bajo el título “¿Qué le pide la sociedad a la Escuela?”

Su intervención obedeció a la petición expresa del Consejero de Educación para que, como Defensora del Pueblo, aportara su valoración sobre la realidad actual del sistema educativo y que expusiera su visión personal de la escuela que necesitamos.

En su intervención, titulada “¿Goza la educación en Navarra de la prioridad que merece?”, la Defensora abogó, en primer lugar, por el carácter absolutamente prioritario de la educación, por su decisivo impacto social e incluso económico:

“Como Defensora del Pueblo comparto plenamente la tesis de Andreas Schleicher, autor del Informe PISA que asegura que “La evidencia muestra, una y otra vez, que los países y los continentes que invierten decididamente en educación y formación se benefician económica y socialmente de esa elección”

Los expertos en salud pública suelen decir que, una vez cubiertas las necesidades básicas,

un euro invertido en educación mejora más la salud de la población que el mismo euro invertido en el propio sistema sanitario. Si esto es así, y parece que los datos lo avalan, ¿cuánto más se podría afirmar de la rentabilidad de invertir en educación para prevenir necesidades futuras en el campo de los servicios sociales, en la prevención de la marginación social del desempleo, en la lucha contra la violencia, etc?

La educación es también elemento crucial en el desarrollo económico de los países al condicionar de manera esencial la calidad y la productividad de sus empresas y en consecuencia su competitividad, factores esenciales de la estabilidad económica en un mundo globalizado como tantas veces nos recuerdan los analistas económicos”

De igual modo, insistió en el carácter de la educación como derecho fundamental, que no puede ni debe limitarse por dificultades presupuestarias coyunturales:

“Pero, sobre todo y ante todo, la educación es un derecho fundamental. Un derecho personal e intransferible que no se limita a garantizar unos recursos estándar ni se conforma con unos resultados medios sino que persigue el logro de los objetivos educativos en todos y cada uno de los alumnos.

Esta concepción individual del derecho es esencial y no pueden aducirse razones presupuestarias para justificar la no adopción de las medidas oportunas. Ante una necesidad objetiva deberá optarse eso sí por la medida que resulte más eficiente, pero siempre que con ella se alcance realmente el objetivo perseguido. En ningún caso podrá negarse el derecho por simples razones presupuestarias”

Resaltó que es, precisamente, esta concepción individual la que otorga un importante papel a la Defensora del Pueblo y desgranó las principales quejas relativas a Educación.

Hizo referencia a los problemas de planificación educativa, que son los que generan mayor crispación, en particular los derivados del bilingüismo, pero también los producidos por la demora en la puesta en marcha de nuevas dotaciones en barrios de reciente construcción.

“En esta materia, constatamos, una vez más, la excesiva polarización de nuestra sociedad en relación con los modelos lingüísticos. Desde la Institución de la Defensora debemos exigir el estricto cumplimiento de la legalidad vigente pero también debemos realizar un llamamiento a la

racionalidad e insistir en la obligación de todos de generar un mejor clima de convivencia.

Nuestras recomendaciones siempre han insistido en la necesidad de adecuar la oferta a la demanda, respetando el modelo educativo elegido por los padres y en la recomendación de que la planificación se realice con la máxima agilidad y anticipación necesaria para evitar los problemas de última hora. Comprendemos que siempre existirán ciertos desajustes puntuales, pero debemos recordar que todo servidor público tiene la obligación de justificar sus decisiones, aplicando los principios de transparencia y participación pública”

Resaltó las quejas sobre deficiencias e insuficiencias de las instalaciones que cada día llegan con más frecuencia a la institución.

“Por la información de que disponemos las insuficiencias no son por lo general graves pero sí bastante generalizadas y reflejan un deterioro lento pero continuado.

Una buena parte de los centros educativos de Navarra tienen ya más de veinte o incluso treinta años y en muchos de ellos el mantenimiento preventivo y correctivo ha dejado mucho que desear.

Afrontar la solución a este problema requiere un incremento sustancial de las inversiones pero también una reflexión sobre el actual sistema de responsabilidad de las labores de mantenimiento, para evitar que el proceso vuelva a repetirse”

Recordó que la Institución elaboró un Informe Especial sobre la concentración de alumnos inmigrantes en determinados centros públicos y otro sobre la atención educativa de los niños y niñas de cero a tres años y, en ambos, se recomendaron medidas urgentes que hasta el momento no se han materializado de forma satisfactoria.

“Seguimos recomendando la adopción urgente de medidas educativas que permitan prevenir y afrontar con firmeza y decisión los procesos de marginalización de algunos centros docentes de nuestra Comunidad y que en tanto estas medidas no se adopten se dote a esos centros de medios educativos excepcionales que permitan compensar su situación de discriminación y desigualdad.

No es posible desconocer la trascendencia de esta cuestión, ya que la incorporación al sistema educativo del alumnado de origen inmigrante y socio-culturalmente desfavorecido es, sin duda, el más eficaz instrumento integrador de cuantos dispone la sociedad.

En estos años hemos recibido también multitud de quejas en relación con la atención educativa a los niños y niñas de cero a tres años. Aunque el eco social apunta sobre todo a la carencia de plazas y a las condiciones de acceso, son también frecuentes las relativas a las garantías de calidad del servicio y a la existencia de una creciente aspiración social de una educación infantil pública y gratuita”.

Finalizó su conferencia relatando que otros tipos de quejas habituales hacen referencia a la insuficiencia de recursos de apoyo, a la educación especial, a las ayudas para transporte escolar, a la aplicación de los criterios complementarios establecidos en el procedimiento de admisión del alumnado:

“Escuchamos con frecuencia que ¡alguien debería hacer algo! Pero, ¿quién les dice a muchos padres que están descuidando la educación de sus hijos o a los docentes que ya basta de victimismo?, ¿quién recuerda a los medios de comunicación su tremenda responsabilidad social en la protección y formación del menor?, ¿o quién nos dice incluso a los responsables públicos y a los políticos que el aprendizaje de valores y conductas es siempre a través del ejemplo?”.

Por lo que hace referencia a los problemas de convivencia que en los últimos años han cobrado gran notoriedad social, recordó que, a finales del 2005, tomó la iniciativa de proponer una estrategia de coordinación entre todos los agentes sociales y educativos para implicar a la sociedad en la educación para la convivencia, con el fin de lograr que los docentes se sientan apoyados social y moralmente:

“Los expertos coinciden en la necesidad de oponer a la violencia un proyecto educativo integral que promueva los valores de la convivencia y recomiendan implicar en ello a toda la sociedad

La iniciativa contó desde el principio con el apoyo del propio Consejero, de la Federación de Municipios, del Consejo de la Juventud, de las Asociaciones de Padres y Madres, de la Asociación del Prensa, de la Asociación de Directores de Instituto, del Consejo Escolar, etc. y sinceramente creemos que supuso un punto de inflexión en la implicación de toda la Sociedad en esta materia cuando hasta ese momento parecía solo un problema del Departamento de Educación. Confío que el camino iniciado de sus frutos gracias y que cada uno desarrolle las iniciativa previstas en su ámbito de competencia”.

Hizo referencia a la importancia crucial de la Educación en Valores, que llevó a la institución a la organización de un taller específico en colaboración con la UPNA:

“La educación en valores debe asentarse sobre la corresponsabilidad de toda la sociedad, pero en esta materia el papel de liderazgo debe corresponder al sistema educativo”.

Prestó especial atención a la necesidad de priorizar el gasto educativo a fin de mejorar la calidad de la enseñanza, priorizando la prevención del fracaso escolar.

“Tal como señala el reciente informe presentado por Andreas Schleicher el gasto educativo en España es manifiestamente insuficiente, y aunque la situación de Navarra sea mejor sigue estando lejos de la que se observa en los países que han situado la educación en el primer plano de sus prioridades nacionales.

Creo necesario que la Administración, y con ella toda la sociedad reflexione, sobre si está prestando a la educación la atención prioritaria que merece y si está invirtiendo en ella los recursos precisos.

No podemos permanecer impasibles cuando analizamos los datos comparativos del informe PISA, o cuando constatamos que casi el 50% de los alumnos de primaria no alcanza el nivel exigible en matemáticas o lengua.

Todo lo que hagamos para la prevención del fracaso escolar será siempre poco y en modo alguno podremos justificarnos diciendo que nuestra situación es mejor que la media. Estamos trabajando con material sensible y debemos aspirar a la excelencia. No podemos conformarnos con menos. Estamos ayudando a construir un mecanismo de relojería de efecto retardado. Solo cuando el niño se transforma en adulto podemos evaluar los resultados y comprobar sus efectos”.

Reflexionó sobre la necesidad estratégica de incrementar la ilusión e implicación del profesorado y destacó que, en educación, los recursos económicos son muy importantes, pero en materia de educación lo verdaderamente esencial son las personas.

“La esencia de la educación es y deberá seguir siendo la relación alumno- profesor, por ello la cualificación e implicación de los profesionales es sin duda el principal factor de calidad.

Pero lograr la implicación de los docentes no solo es cuestión de dinero implica también generar un horizonte ilusionante y una visión esperan-

zadora, asentada en unos valores compartidos. Es imprescindible reflexionar en profundidad sobre los requisitos necesarios para lograrlo y es tipo de actos pueden ser el camino”.

Finalizó su intervención abogando por el necesario consenso en política educativa y por la participación y la implicación de toda la comunidad educativa en el diseño de los elementos organizativos básicos de planificación, de los modelos curriculares y de los sistemas organizativos y de dirección.

“Permítanme que les manifieste mi convicción de que resulta imprescindible promover un consenso básico sobre política educativa que dé la estabilidad al sistema que vienen reclamando con insistencia todos los agentes de la comunidad educativa, opinión que es compartida por todo el colectivo (observatorio) de Defensores y Defensoras del Pueblo. En el caso de Navarra, creo ese consenso no solo es necesario sino que además creo que es posible.

Soy consciente de la existencia de diferentes visiones y valores y por ello creo evidente que el citado consenso debiera establecerse en torno a unos objetivos estratégicos muy básicos y a unos puntos mínimos de acuerdo en algunos elementos organizativos esenciales.

La sociedad nos demanda que consensuemos objetivos y metas orientados a la mejora de la calidad, a la reducción drástica del fracaso escolar, y que impulsemos, entre todos, la convivencia y la educación en valores. Es difícil educar en la convivencia si no demostramos nuestra voluntad inequívoca de convivir en el propio sistema educativo y en cada uno de sus centros.

Debemos lograr que la Educación de nuestros menores goce de la prioridad que merece en la agenda política y que los profesionales recuperen la ilusión superando también ciertas actitudes victimistas, que por muy comprensibles que puedan resultar no hacen más que contribuir a que se perpetúe el círculo vicioso de desilusión, falta de implicación, y desprestigio.

La participación y la implicación de toda la comunidad educativa en el diseño de los elementos organizativos básicos de planificación, de los modelos curriculares y de los sistemas organizativos y de dirección deben contribuir también a ello.

Nuestra comunidad cuenta con un adecuado grado de cohesión social, dispone de instituciones potentes y muy presentes en la vida social; la

dimensión abarcable de Navarra juega también a nuestro favor.

Debemos ser ambiciosos pero realistas, lo cual exige abordar consensos de mínimos”.

XI.3.3. “LA ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA EN NAVARRA”

El 5 octubre de 2006 la Defensora pronunció una conferencia sobre “La atención a la dependencia en Navarra” en el Ateneo de Pamplona en un ciclo organizado por la sección de Ciencias Morales y Sociales.

En su intervención dio cuenta de la situación de la dependencia en Navarra y resaltó en particular la situación de la dependencia en los mayores, puesta de manifiesto en el Informe Especial de la institución sobre “La atención a la dependencia de las personas mayores en Navarra”, haciendo hincapié en las deficiencias en materia de atención domiciliaria y en la urgente necesidad de implementar un plan de prevención de la dependencia, y de revisar y hacer transparente la política de financiación y concertación de residencias, para garantizar la calidad y viabilidad de todos los centros.

“La atención domiciliaria es en la actualidad muy insuficiente, de media este servicio ofrece tan solo 2,5 h a la semana. Las “Ayudas Económicas” no garantiza los cuidados, ni que estos sean realizados por personal preparado, ya que el control es escaso o nulo. “Cuanto más dependiente es el anciano y más horas de atención requiere, menor es la garantía y el control de calidad de la atención domiciliaria que recibe”.

Recordó las principales conclusiones y recomendaciones del Informe, insistiendo en la necesidad de articular un Nuevo Sistema Integral de Protección de la Dependencia, adaptado al creciente número de mayores y también a su nuevo perfil.

“El número de los mayores que viven solos se ha duplicado en los últimos 10 años y ya son 17.000.

Contamos con 26.000 mayores de 80 años y su número se duplicará en las próximas dos décadas.

Las personas mayores en un futuro próximo van a ser más pero, sobre todo, van a ser diferentes a las actuales ya que serán sustituidas por nuevas generaciones de ancianos con mayor formación, más productivos y aún competentes.

Una nueva dinámica y una nueva mayoría social que reivindicará su peso social, en lo que

se califica de "revolución cultural de la vejez" y que romperá la actual condena de los ancianos al ostracismo y la irrelevancia.

Se presupone que la persona mayor requerirá de otro tipo de recursos en los cuales pueda seguir desarrollando sus capacidades y sus derechos como ciudadano. No es previsible que soporten un modelo de institucionalización como el actual. Optarán por vivir en su entorno familiar y social y su grado de exigencia sobre los servicios será mayor.

Por tanto, no se trata solo de aumentar los recursos para un número mayor de usuarios, sino de conocer las necesidades, deseos y proyectos de los nuevos mayores y habilitar para ellos nuevos servicios y prestaciones.

La denominada "crisis de los cuidadores informales" y las limitaciones financieras públicas obligan a plantear un nuevo reparto de protagonismos y responsabilidades privadas y públicas en la atención a las personas mayores".

Se congratuló por la reciente aprobación de la Ley de Dependencia, pero trasladó también las consideraciones del colectivo de Defensores sobre sus insuficiencias e inconcreciones en determinados aspectos, informe al que se ya ha hecho referencia en el Capítulo V.

XI.3.4. OTRAS CHARLAS Y CONFERENCIAS PÚBLICAS DE LA DEFENSORA.

Ya se ha hecho referencia en el Capítulo VII a las actividades divulgativas de la Defensora en defensa de los colectivos más vulnerables; Inmigración, Pobreza y Exclusión Social, Derechos del Mayor, etc. Asimismo, en otros capítulos del Informe, se han señalado las intervenciones de la Defensora en el contexto de las jornadas y encuentros de Defensores del Pueblo en el ámbito nacional e internacional, o las realizadas en el contexto del Plan Local de Derechos Ciudadanos. Ahora se incluyen aquéllas a las que no se ha hecho referencia hasta el momento.

Además de las señaladas en este y en otros capítulos, la Defensora impartió charlas en la inauguración del Congreso de Daño Cerebral, en el acto de Prevención de Toxicomanías, organizado por el Ayuntamiento de Mendavia, en la mesa redonda sobre derechos lingüísticos, organizada por Euskara Kultur Elkargoa, sobre la protección de los derechos de la mujer organizada por la Asociación de Amas de Casa Santa María La Real, etcétera.

Otros miembros de la Institución han impartido igualmente charlas en la Jornadas de Salud Mental, en las organizadas por la Asociación de Mujeres Progresistas...

En virtud de su cargo, la Defensora ha asistido también a un gran número de actos institucionales que no es preciso detallar. Únicamente parece oportuno señalar, por su importancia, su asistencia al Congreso Internacional Penitenciario celebrado en Barcelona el 30 de marzo de 2006.

CAPÍTULO XII. EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD

Siguiendo la línea marcada en años anteriores, se ha proseguido el desarrollo del sistema de evaluación de la calidad de la Institución. Se mantienen los elevados índices de satisfacción global de los ciudadanos alcanzados el año precedente e incluso se incrementa tanto la valoración media como el porcentaje de personas atendidas que recomendarían a otras personas acudir a la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra.

En los últimos meses del año se observa un alargamiento de los plazos de tramitación de las quejas, si bien solo el 22,9% de los usuarios lo entienden "Largo o Muy largo".

XII.1. MEJORAS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

El Plan de Calidad de la Institución sigue su curso, y a lo largo del año se pusieron en marcha la mayor parte de las propuestas formuladas en el último trimestre del 2005 por el Grupo de Mejora de la Atención al Ciudadano, cuyo objetivo era mejorar no solo la calidad de la atención prestada, sino también incrementar la accesibilidad de los ciudadanos a la Institución. En concreto, las medidas aplicadas fueron las siguientes:

Medidas de mejora de la Atención al Ciudadano aplicadas en el 2006

=> Nueva señalización de la Oficina de Atención Directa.

=> Cambiar nombre "Oficina de Atención Directa al Ciudadano"

=> Adecuación de horario y festivos en la entrada y en la página Web.

=> Identificación del personal (en la mesa)

=> Contestador automático.

=> Cenicero en la entrada.

=> Atención inmediata (si ocupados, llamar a Asesor)

=> Nuevo diseño del Folleto Informativo General.

=> Procedimiento de solicitud de entrevista con la Defensora.

- Individuales. Canalizar como queja y a través del Asesor

- Colectivas. Canalizar a través de Jefe de Gabinete

=> Flexibilizar criterios de aceptación de quejas.

=> Comunicación de las entrevistas con la Defensora:

- Previstas, para sacar el Expediente
- Ya realizadas, para anotación como actividad.

XII.2. EVALUACIÓN DE LA UTILIDAD Y SATISFACCIÓN CON LA INSTITUCIÓN.

El año 2005 se puso en marcha el sistema de evaluación de la satisfacción de los ciudadanos en relación con los servicios que se reciben por parte de la Institución, y se diseñaron los cuestionarios que cumplimentan tanto las personas que han sido atendidas por la Oficina de Información, como aquellas que han presentado una queja.

Al igual que el año anterior, en el 2006 se realizaron dos tipos de encuestas anónimas:

– Encuesta a los ciudadanos que acuden personalmente a la Oficina de Información. Esta encuesta se realiza mediante un cuestionario que se entrega en mano y de manera sistemática a

todos los ciudadanos, una vez que han sido atendidos en la Oficina de Información. Esta Oficina tiene como funciones: dar respuesta a cuantas cuestiones y dudas que plantea el ciudadano, informarle sobre sus derechos, sobre las posibilidades de intervención de la Institución y, si fuera necesario, ayudarle a redactar su queja.

– Encuesta a los ciudadanos que han formalizado una queja frente a la Administración. En este caso la encuesta se remite por correo a los ciudadanos una vez que ya ha concluido el expediente de la queja, es decir una vez que la Defensora ha adoptado la Resolución pertinente sobre el caso, e incluso una vez que ya ha trasladado al interesado si la Administración ha aceptado la citada resolución de la Defensora.

Para una mejor comprensión de los resultados de satisfacción, es necesario conocer que la Institución puede adoptar distintos tipos de resoluciones ante una queja. Puede considerar que la queja está o no fundamentada, y en el caso de que lo esté, puede realizar una Recomendación o un Recordatorio de Deberes Legales a la Administración.

Asimismo, es preciso recordar a este respecto que legalmente la Resoluciones de los Defensores del Pueblo no son vinculantes y, por tanto, pueden o no ser aceptadas por la Administración implicada.

Preguntas contenidas en la encuesta.

¿Cómo ha conocido la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra?

Como puede observarse, los resultados no difieren significativamente de los obtenidos en el 2005.

¿Cómo ha conocido la Institución?	2005	2006
Por los medios de comunicación (prensa, radio, televisión...)	48,0%	39,4%
A través de familiares o conocidos	17,3%	11,3%
Por consejo de alguna Administración	7,8%	12,7%
Ya tenía experiencia de otros contactos	5,6%	9,9%
Otros medios	21,2%	26,8%
Total	100,0%	100,0%

¿Considera útil la información facilitada desde la Oficina de Información de la Defensora del Pueblo de Navarra?

El 94,9% de las personas atendidas en la Oficina de Información de la Defensora del Pueblo de Navarra consideran que la información facilitada les ha sido útil o muy útil.

	Oficina de Información	
	2005	2006
1. Muy útil	50,9%	52,5%
2. Útil	45,4%	42,4%
3. Poco útil.		1,7%
4. Muy poco útil		1,7%
(en blanco)	3,6%	1,7%
Total	100,0%	100,0%

Después de ser atendido por la Oficina de Información, ¿ha variado la idea que tenía de las posibilidades de actuación de la Defensora del Pueblo de Navarra?

Casi el 60% de quienes han acudido a la Oficina de Información han ampliado la idea previa que

tenían sobre las posibilidades de actuación de la Defensora del Pueblo de Navarra, en tanto que tan solo a un 3,4% les ha ocurrido lo contrario y han percibido que las posibilidades de intervención son menores de lo que esperaban.

	Oficina de Información	
	2005	2006
Ha ampliado la idea que tenía	50,9%	59,3%
Ha limitado la idea que tenía	12,7%	3,4%
Ya conocía sus funciones	14,6%	25,4%
Desconocía sus funciones	18,2%	11,9%
(en blanco)	3,6%	1,7%
Total General...	100,0%	100,0%

¿Cómo valora el trato personal, interés demostrado y las gestiones realizadas desde la Oficina de la Defensora del Pueblo de Navarra?

El 89,1% de las personas que han tramitado una queja ante la Defensora del Pueblo conside-

ran el trato personal y el interés demostrado por la Oficina de la Defensora del Pueblo como "Bueno o Muy Bueno." Este porcentaje alcanza casi el 100% en el caso de las personas que han acudido personalmente a la Oficina de Información.

	Oficina de Información		Queja finalizada	
	2005	2006	2005	2006
1. Muy buena	81,8%	76,3%	50,4%	59,0%
2. Buena	18,2%	22,0%	29,4%	30,1%
3. Regular			9,2%	2,4%
4. Mala			6,1%	2,4%
5. Muy mala			3,8%	6,0%
(Otras o en blanco)		1,7%	1,5%	
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

¿Considera que ha sido informado de manera clara y comprensible?

El 70% de las personas que han tramitado una queja ante la Defensora del Pueblo califican la

información facilitada por la Oficina de la Defensora del Pueblo como "Clara o Muy Clara". Este porcentaje alcanza el 97% en el caso de las personas que han acudido personalmente a la Oficina de Información.

	Oficina de Información		Queja finalizada	
	2005	2006	2005	2006
1. Muy clara	70,9%	61,0%	38,2%	39,8%
2. Clara	27,3%	35,6%	42,0%	30,1%
3. Comprensible	1,8%	1,7%	6,1%	20,5%
4. Poco clara			9,2%	2,4%
5. Nada clara		1,7%	3,1%	2,4%
(Otros o en blanco)		61,0%	1,5%	4,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

¿Cómo valora el tiempo transcurrido desde que se presentó la queja hasta la finalización del proceso?

El 53,0% de los ciudadanos consideran "Razo-

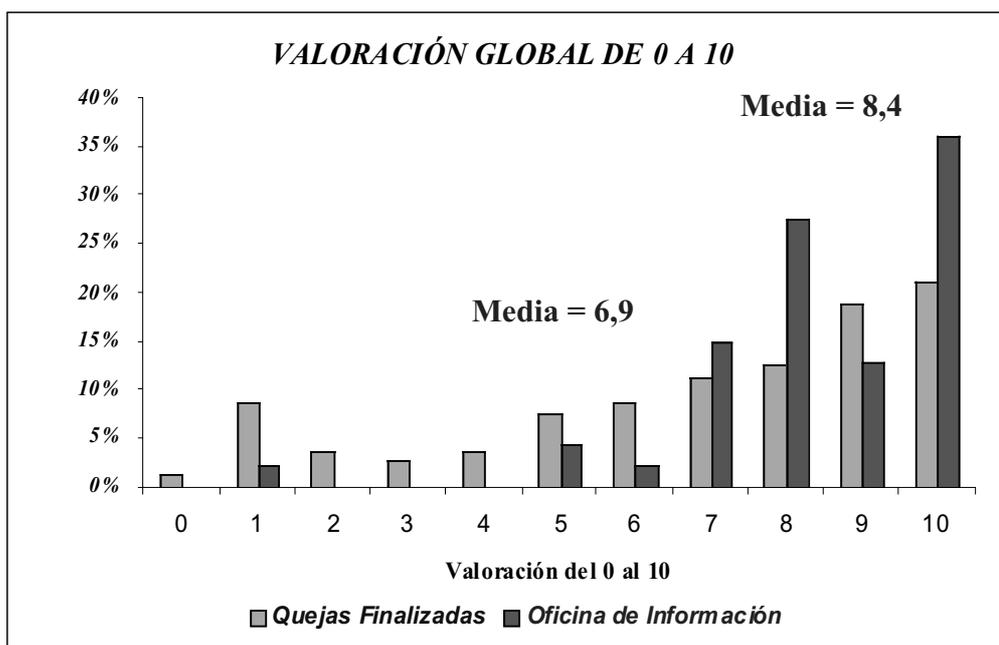
nable" el tiempo de tramitación de su expediente de queja. Un 23% lo consideran "Corto o Muy corto", en tanto que en un 22,9% lo entienden "Largo o Muy largo"

	Queja finalizada	
	2005	2006
1. Muy largo	6,9%	9,6%
2. Largo	9,9%	13,3%
3. Razonable	56,5%	53,0%
4. Corto	18,3%	14,5%
5. Muy corto	6,9%	8,4%
(Otros o en blanco)	1,5%	1,2%
Total	100,0%	100,0%

¿Cómo valoraría del cero al diez globalmente la intervención de la Institución en relación a su problema?

Se pidió a los ciudadanos que puntuaran del 0 al 10 la Valoración Global que les merecía la intervención de la Institución.

Los ciudadanos atendidos en la Oficina de Información asignaron una puntuación media de 8,4 puntos (8,2 en el 2005), en tanto que esta puntuación alcanza el 6,9 puntos (6,8 en el 2005) en el caso de los ciudadanos en los que se ha llegado a tramitar un Expediente de Queja.



Como puede comprenderse fácilmente, la puntuación global de los quejosos está muy condicionada por el hecho de que en la resolución final se dé o no la razón a sus pretensiones. Tal como refleja la siguiente tabla, quienes han visto que la Administración ha acabado por darles la razón gracias a la intervención de la Defensora, puntúan muy alto a la Institución (8,6 puntos). Todo lo con-

trario ocurre (4,8 puntos) con quienes ven que su queja no es admitida por incumplimiento de determinados requisitos legales o bien por que los servicios jurídicos de la Institución aprecian una ausencia evidente de irregularidad por parte de la Administración. Otras situaciones reciben una puntuación intermedia.

Resolución final de la Queja	Valoración Global
La Administración ha aceptado la pretensión del reclamante tras la intervención de la Defensora.	8,6
La Administración manifiesta a la Defensora que la queja se encuentra en vías de solución.	6,9
Tras investigar la queja la Defensora entiende que no hay irregularidad o la Administración no lo admite.	5,2
La Defensora no admite a trámite la queja por que no ve irregularidad o porque no se cumplen requisitos legales	4,8
Total	6,9

A este respecto, es necesario conocer que la Ley Foral establece que el Defensor del Pueblo de Navarra no puede intervenir en asuntos entre particulares, ni en quejas planteadas por la autoridad

administrativa en asuntos de su competencia, ni en aquellas que se encuentren en vía judicial. Tampoco puede admitir quejas que no vengan debidamente identificadas.

¿Considera que la intervención de la Defensora del Pueblo de Navarra ha sido finalmente útil para resolver su problema?

En un 59 % de los casos (61% en el 2005) los

ciudadanos manifiestan que la intervención ha sido finalmente "Bastante útil o Muy Útil" para resolver su problema. En tanto que un 36% consideran que ha sido "Poco o muy poco útil".

	Queja finalizada	
	2005	2006
Muy o bastante útil	61,3%	59,0%
Poco o muy poco útil	33,9%	36,1%

¿Recomendaría a otras personas acudir a la Defensora del Pueblo de Navarra?

Un 80,7% (75,6% en el 2005) de las personas que han presentado una queja recomendaría a otras personas acudir a la Defensora del Pueblo

de Navarra, en tanto que solo un 14,5% no lo haría (21,4% en el 2005).

En el caso de quienes han acudido a la Oficina de Información, el 96,6% (98,2% en el 2005) recomendaría a otras personas utilizar este servicio.

	Oficina de Información		Queja finalizada	
	2005	2006	2005	2006
1. Sí	98,2%	96,6%	75,6%	80,7%
2. No		1,7%	21,4%	14,5%
(en blanco)	1,8%	1,7%	3,1%	4,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

XII.3. CONTROL DE TIEMPOS DE TRAMITACIÓN.

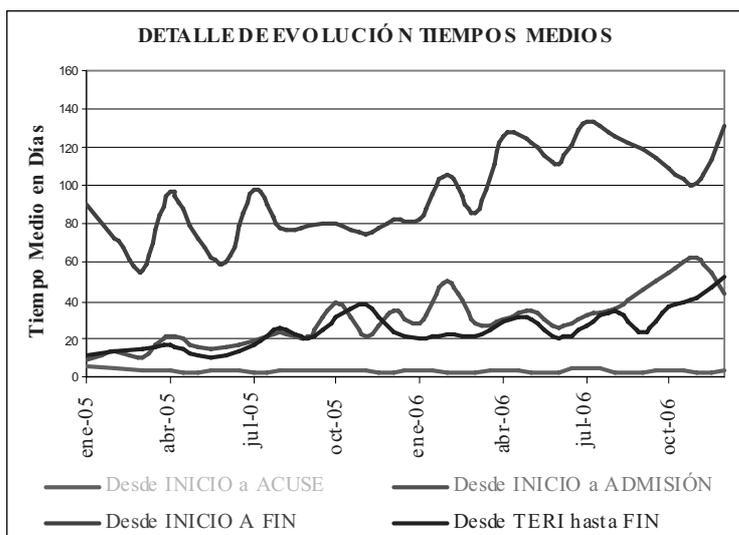
Como puede apreciarse en la tabla adjunta, se ha producido un incremento significativo de los

Tiempos Medios de Tramitación de las quejas cerradas en el año 2006, con respecto a las cerradas en el 2005, y ello en buena parte ha sido debido al incremento del número de nuevas quejas.

TIEMPOS DE TRAMITACIÓN (días)	2004	2005	2006
Desde INICIO hasta ACUSE de recibo al Ciudadano	7,7	3,3	3,2
Desde INICIO hasta ADMISIÓN a Trámite de la Queja	21,6	21,6	43,5
Desde que se recibe INFORME de Administración hasta el FIN	41,9	18,3	52,4
Desde INICIO hasta FIN de la Queja	112,5	77,3	130,4

La evolución mes a mes de estos indicadores a lo largo de los dos últimos años muestra que el incremento significativo del tiempo total de tramita-

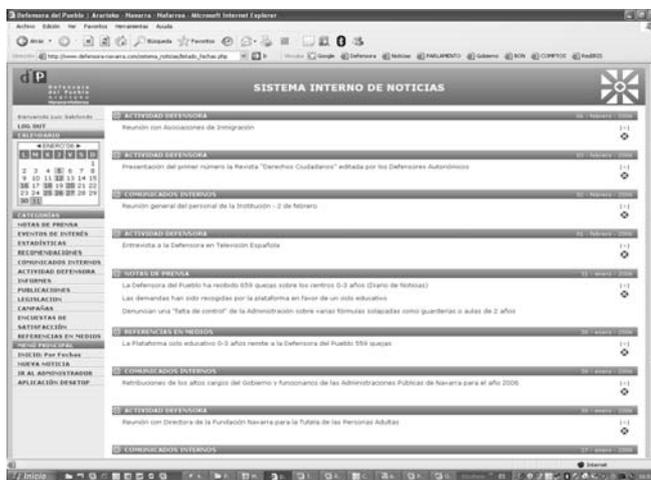
ción se produjo principalmente en el primer trimestre del año 2006, debido al notable incremento de quejas entradas que se produjo en ese período.



XII.4. OTRAS ACCIONES DE MEJORA.

Lamentablemente, la Defensora no ha podido elaborar, como era su deseo, la Carta de Servicios de la Institución, tal como estaba previsto, debido fundamentalmente a que la limitación de recursos

ha impedido concretar compromisos de plazo y ha obligado a priorizar otras áreas de acción. Queda pendiente, pues, el reto de establecer los niveles de calidad y agilidad a los que se compromete la Institución con cada usuario: Plazos máximos de respuesta, atención personalizada, etc.



A lo largo del 2006 se ha dado continuidad al sistema de interno de noticias para el personal de la Oficina. A través de este sistema, se comunica a todo el personal de la Institución las actividades de la Defensora y se divulgan los documentos de interés.

El sistema de noticias internas está configurado como un sistema de Intranet y concebido desde la óptica del conocimiento compartido, en la cual todos son receptores y emisores de información y, por tanto, todos pueden publicar libremente los eventos que consideran de interés y, en su caso, los documentos que consideran oportuno compartir.

ANEXO I. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA INSTITUCIÓN CORRESPONDIENTE A 2006

El artículo 37.3 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, dispone lo siguiente:

“El informe contendrá, igualmente, un anexo cuyo destinatario será el Parlamento, en el que se hará constar la liquidación del presupuesto de la Institución en el periodo que corresponda.”

Pues bien, de la liquidación de los Presupuestos del Defensor del Pueblo de Navarra correspondiente al ejercicio 2006, cabe señalar lo siguiente:

1. Los créditos iniciales para el 2006 se elevaron a 1.047.367,00 € que, junto con las modificaciones presupuestarias (incorporaciones de remanentes de crédito del ejercicio 2005) por valor de 193.128,72 € dieron lugar a un presupuesto definitivo o consolidado de 1.240.495,72 €.

2. Los remanentes de crédito incorporados al ejercicio 2006 no se aplicaron en su totalidad en el citado ejercicio, debido a que ha habido dos Informes Especiales (accesibilidad y contaminación acústica) cuya configuración y planteamiento ini-

cial cambió al inicio del ejercicio 2006, lo cual supuso que 7.290,93€ (el 3,78% del total de remanentes incorporados) no hubieran podido ser aplicados o gastados en el ejercicio 2006. Del resto, es decir, de los remanentes gastados durante 2006, el 53,67% se destinó a financiar gastos corrientes del ejercicio, mientras que el 46,33% financió operaciones de capital (fundamentalmente la renovación del sistema de climatización de la planta primera de la sede de la Institución).

3. El estado de liquidación del presupuesto de gastos refleja que las obligaciones reconocidas netas han ascendido a 1.130.083,21€, lo que supone un grado de cumplimiento del 91,10%.

4. El estado de liquidación del presupuesto de ingresos refleja que los derechos reconocidos netos ascienden a 1.045.093,05€, lo que supone un grado de realización del 84,25%.

5. El estado de liquidación del presupuesto refleja un superávit de financiación de 100.847,63€.

Los gastos realizados durante el ejercicio 2006, clasificados en gastos por operaciones corrientes (capítulos I a V) y por operaciones de capital (capítulos VI a IX), ascendieron a:

Tipo de operación	Créditos Definitivos	Obligaciones Reconocidas	% Ejecución
Operaciones Corrientes	980.217,33	944.327,04	96,34%
Operaciones de Capital	260.278,39	185.756,17	71,37%
TOTALES	1.240.495,72	1.130.083,21	91,10%

El grado de ejecución presupuestaria de las operaciones corrientes supone el 96,34%, en tanto que la ejecución de las operaciones de capital asciende al 71,37%.

En cuanto al porcentaje de créditos comprometidos respecto de los créditos definitivos asciende al 100%, tanto en operaciones corrientes como en operaciones de capital:

Tipo de operación	Créditos Definitivos (1)	Créditos comprometidos (2)	(1)/(2)
Operaciones Corrientes	980.217,33	980.217,33	100,00%
Operaciones de Capital	260.278,39	260.278,39	100,00%
TOTALES	1.240.495,72	1.240.495,72	100,00%

A continuación, se analizó el estado de ejecución presupuestaria por capítulos económicos:

A) Estado de gastos.

CAPITULO I. Gastos de personal.

El presupuesto consolidado asciende a 574.658,73€, es decir, el 46,32% del estado de gastos. Por su parte, las obligaciones reconocidas se elevan a 574.658,73€. Por tanto, el grado de cumplimiento o de ejecución presupuestaria del capítulo I es del 100% con respecto al presupuesto consolidado.

CAPITULO II. Gastos en bienes corrientes y servicios.

El presupuesto definitivo de los gastos corrientes en bienes y servicios asciende a 384.962,24€ y representa el 31,03% del presupuesto de gastos. Las obligaciones reconocidas netas dan lugar a un porcentaje de ejecución del 90,68%.

Dentro de este capítulo se engloban gastos necesarios para el funcionamiento de la Institución, como, por ejemplo, material de oficina, mantenimiento de edificios, de maquinaria y de equipos, comunicaciones, seguros, trabajos realizados por otras empresas, gastos diversos, suministros, etcétera.

CAPITULO IV. Tránsferencias corrientes.

Los créditos definitivos ascienden a 20.596,36€, es decir, al 1,66% del presupuesto de gastos, mientras que el grado de realización es del 100%. En este capítulo se incluyen las asignaciones a alumnos en prácticas como consecuencia de los convenios de colaboración suscritos con la Escuela de Práctica Jurídica de la Universidad de Navarra y con la Fundación Universidad-Sociedad de la Universidad Pública de Navarra (15.866,76€). El resto de gastos hacen referencia a diversos talleres de trabajo realizados en colaboración con la UPNA.

CAPITULO VI. Inversiones reales.

Con un presupuesto consolidado en 60.953,09€, este capítulo representa el 4,91% del presupuesto de gastos. El porcentaje de ejecución asciende al 100%.

Los créditos de este capítulo se han destinado, en su mayor parte, a los trabajos de albañilería y de electricidad derivados de la reforma del sistema de climatización del edificio realizada en la pri-

mera planta del edificio. También se ha destinado a la adquisición de diverso mobiliario, equipos para proceso de información, y libros y publicaciones diversas.

CAPITULO VII. Tránsferencias de capital.

En virtud del acuerdo suscrito con el Departamento de Administración local para acometer la reforma del sistema de climatización de la sede de ambos organismos, durante el ejercicio 2006 se efectuaron las obras de la primera planta de la Institución. El coste de las citadas obras ascendió a 124.803,09€, importe que ha sido financiado:

- En un 51,85% con remanentes incorporados del ejercicio 2005 en 64.710,14€
- En un 33,65% (42.000€) con el importe que se había reservado en el presupuesto del ejercicio 2006 para acometer las citadas obras
- El resto, 18.092,95€, mediante tránsferencias de crédito de partidas del capítulo II de gastos en bienes corrientes y servicios

Previamente, y como consecuencia del citado acuerdo suscrito con el Departamento de Administración Local, fue preciso crear en el presupuesto del ejercicio 2005 la partida 7000, denominada "Tránsferencias de capital a la Comunidad de Propietarios", partida que ha sido la destinataria de los importes citados.

Por otro lado, el presupuesto consolidado de este capítulo asciende a 199.325,30€, lo cual supone el 16,07% del presupuesto de gastos del ejercicio 2006. El grado de ejecución asciende al 62,61%. La diferencia entre los créditos definitivos y las obligaciones reconocidas netas asciende a 74.522,21€, y son los remanentes de crédito que se han incorporado al ejercicio 2007 para hacer frente a la reforma de la climatización de la planta baja de la sede de la Institución. Estos remanentes incorporados junto al importe de 116.768,87€ destinado a la partida 7000 en el presupuesto aprobado para el ejercicio 2007, permitirán sufragar las citadas obras.

B) Ingresos.

El estado de liquidación del presupuesto de ingresos refleja que los ingresos proceden, fundamentalmente, de las tránsferencias recibidas de la Hacienda Foral, ya que representan el 99,95 % del total de los ingresos realizados en el ejercicio.

Liquidación del presupuesto de gastos

Ejercicio 2006

CAPÍTULOS	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
1 Gastos de personal	603.314,00	574.658,73	574.658,73
2 Gastos en bienes corrientes y servicios	345.920,00	384.962,24	349.071,95
4 Transferencias corrientes	27.333,00	20.596,36	20.596,36
6 Inversiones reales	64.700,00	60.953,09	60.953,08
7 Transferencias de capital	0,00	199.325,30	124.803,09
8 Activos financieros	6.000,00	0,00	0,00
9 Pasivos financieros	100,00	0,00	0,00
TOTAL GENERAL	1.047.367,00	1.240.495,72	1.130.083,21

Liquidación del presupuesto de ingresos

Ejercicio 2006

CAPÍTULOS	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS
3 Tasas y otros ingresos	100,00	100,00	540,20
4 Transferencias corrientes	976.317,00	976.317,00	976.317,00
5 Ingresos patrimoniales	150,00	150,00	33,85
7 Transferencias de capital	68.202,00	68.202,00	68.202,00
8 Activos financieros	2.498,00	195.626,72	0,00
9 Pasivos financieros	100,00	100,00	0,00
TOTAL GENERAL	1.047.367,00	1.240.495,72	1.045.093,05

Detalle de la liquidación del presupuesto de gastos.

Ejercicio 2006

CAPÍTULO 1: GASTOS DE PERSONAL	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
Retribuciones Defensor del Pueblo	71.116,00	72.520,82	72.520,82
Retribuciones Personal Eventual	237.112,00	241.746,34	241.746,34
Retribuciones Funcionarios	123.274,00	155.836,30	155.836,30
Retribuciones Personal Contratado	42.219,00	15.780,89	15.780,89
Seguridad Social	112.508,00	88.774,38	88.774,38
Fondo Capítulo I	17.085,00	0,00	0,00
Total Capítulo 1	603.314,00	574.658,73	574.658,73

CAPÍTULO 2: GASTOS EN BIENES CORRIETNES Y SERVICIOS	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
Hilo musical	515,00	479,78	479,78
Repar. conserv. y mantenimiento edificios	15.500,00	21.928,76	20.462,39
Repar. y cons. Maquin. Instal. y utillaje	3.605,00	3.727,18	5.753,31
Repar. y cons. Equipos proces. Informac.	7.000,00	7.000,00	7.352,08
Repar. y conserv. Otro inmov. material	1.000,00	1.000,00	88,16
Material oficina no inventariable u ordinario	18.000,00	13.675,16	13.675,16
Material reponibles equipos de oficina	1.600,00	1.600,00	0,00
Prensa, revistas y publicac. periódicas	4.850,00	3.280,63	3.280,63
Comunicaciones telefónicas	12.360,00	13.024,22	13.024,22
Comunicaciones postales y telegráficas	7.000,00	7.000,00	16.323,62
Primas de seguro	8.000,00	4.716,55	4.716,55
Defensora	4.000,00	2.825,31	2.825,31
Atenciones sociales y protocolo	6.600,00	7.487,97	7.487,97
Viajes oficiales Defensora	9.200,00	13.266,38	13.266,38
Actividades generales y de difusión	35.000,00	81.474,62	62.674,50
Org. reuniones y conferencias	30.000,00	7.970,35	7.970,35
Gastos edic. libros y otras publicaciones	36.050,00	37.189,97	29.568,67
Agencias de información	1.000,00	1.000,00	0,00
Servicios de limpieza y aseo	14.000,00	14.000,00	12.440,39
Cursos de formación	3.000,00	1.503,00	0,00
Trabajos Traducción al euskera para BOP	31.000,00	31.286,75	27.517,76
Otros trabajos realizados	69.930,00	89.689,66	83.689,66
Suministros	10.000,00	10.000,00	8.868,57
Repuestos	515,00	515,00	36,30
Material para limpieza y aseo	1.400,00	1.400,00	1.582,56
Vestuario	750,00	750,00	0,00
Otros Gastos	1.545,00	1.545,00	361,68
Dietas y gastos viaje personal servicios	11.000,00	5.625,95	5.625,95
Dietas y gastos provisión ptos. Trabajo	1.500,00	0,00	0,00
Total Capítulo 2	345.920,00	384.962,24	349.071,95

CAPÍTULO 4: TRANSFERENCIAS CORRIENTES	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
Indemnizac. y Gastos a Particulares	1.000,00	0,00	0,00
Convenios con otras Instituciones	25.833,00	20.596,36	20.596,36
Transf .a Instituciones sin ánimo lucro	500,00	0,00	0,00
Total Capítulo 4	27.333,00	20.596,36	20.596,36

CAPÍTULO 6: INVERSIONES REALES	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
Edificios	1.000,00	1.000,00	15.838,89
Instalaciones y maquinaria	1.000,00	1.000,00	647,12
Climatización Sede (Edificio Gob. Navarra)	42.000,00	7.000,00	0,00
Muebles de Oficina	2.000,00	13.356,00	13.217,35
Equipos proceso de información	12.000,00	31.897,09	23.645,17
Adquisición de libros y otras publicaciones	6.700,00	6.700,00	7.604,55
Total Capítulo 6	64.700,00	60.953,09	60.953,08

CAPÍTULO 7: TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
Transferencias de Capital a Cmdad. Propietarios	0,00	199.325,30	124.803,09
Total Capítulo 7	0,00	199.325,30	124.803,09

CAPÍTULO 8: ACTIVOS FINANCIEROS	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
Préstamos vivienda	3.000,00	0,00	0,00
Anticipos de sueldo	3.000,00	0,00	0,00
Total Capítulo 8	6.000,00	0,00	0,00

CAPÍTULO 9: PASIVOS FINANCIEROS	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
Fianzas y Depósitos Recibidos	100,00	0,00	0,00
Total Capítulo 9	100,00	0,00	0,00

TOTAL GENERAL	1.047.367,00	1.240.495,72	1.130.083,21
----------------------	---------------------	---------------------	---------------------

Evolución presupuestaria 2001 - 2006

CAPÍTULOS	CRÉDITOS DEFINITIVOS					
	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1 Gastos de personal	215.498,90	415.686,90	452.286,00	537.200,00	528.955,63	574.658,73
2 Gastos en bienes corrientes y servicios	123.207,48	258.948,52	261.948,00	312.698,96	333.039,75	384.962,24
4 Transferencias corrientes	12.020,24	25.398,24	25.200,22	32.000,00	22.577,15	20.596,36
6 Inversiones reales	84.141,69	62.076,11	112.173,92	64.095,02	54.820,58	60.953,09
7 Transferencias de capital	0,00	0,00	0,00	0,00	64.710,14	199.325,30
8 Activos financieros	0,00	0,00	8.907,00	9.247,63	0,00	0,00
9 Pasivos financieros	0,00	0,00	100,00	852,37	0,00	0,00
TOTAL	434.868,31	762.109,77	860.615,14	956.093,98	1.004.103,25	1.240.495,72

Fiscalización de las Cuentas de la Institución.

La Cámara de Comptos ha emitido su informe de fiscalización de las cuentas del Defensor del Pueblo de Navarra del año 2006.

Como resultado de esa fiscalización, se desprende la siguiente opinión:

“III.1 En relación con la cuenta general del ejercicio 2006.

La cuenta general del Defensor del Pueblo correspondiente al ejercicio 2006 refleja razona-

blemente la situación patrimonial y financiera a 31 de diciembre del 2006, el estado de liquidación del presupuesto de dicho ejercicio así como el resultado económico patrimonial del cierre del ejercicio 2006, de conformidad con los principios contables y presupuestarios aplicables.

III.2 Legalidad.

La actividad económico-financiera del Defensor del Pueblo se ha desarrollado durante el ejercicio 2006, en general, de acuerdo con el principio de legalidad”.

ANEXO II. PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA EN 2006.

La plantilla orgánica de la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra correspondiente al año 2006 fue aprobada mediante Acuerdo de la Mesa del Parlamento de Navarra en sesión celebrada el día 23 de enero de 2006 y publicada en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra número 4, de 27 de enero de 2006.

A excepción del puesto de Técnico Superior, la plantilla orgánica del año 2006 mantuvo la confi-

guración de años anteriores. Dicho puesto, que venía siendo desempeñado mediante contrato suscrito para atender las necesidades del servicio, quedó finalmente consolidado.

Por lo demás, tal y como refleja el cuadro adjunto, se mantuvo la configuración de años anteriores: así, el personal de libre designación se compuso de cuatro Asesores y un Secretario, mientras que el personal funcionario se compuso de un Técnico Superior, un Técnico de Gestión Administrativa, dos Administrativos y un Ujier.

Puesto de trabajo	Número	Régimen jurídico	Nivel	Libre Designac.	Incomp-tibilidad	Puesto Trabajo	Compl. Nivel
Asesor Responsable Área	2	C	-	X	-	-	-
Asesor Técnico	2	C	-	X	-	-	-
Secretaría del Defensor del Pueblo	1	G	-	X	-	-	-
Técnico Superior	1	F	A	-	35	26	-
Técnico de Gestión Administrativa	1	F	B	-	35	26	-
Administrativo	2	F	C	-	-	39,18	12
Ujier	1	F	D	-	-	29,50	15

F: Funcionario

C: Cargo eventual de la Oficina del Defensor del Pueblo - libre designación

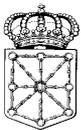
G: Eventual de Gabinete - libre designación

Los puestos que se encontraban pendientes de cubrir por personal fijo en el año 2005 eran el de Técnico de Gestión Administrativa y Ujier, ocupados desde el 1 de julio de 2003 con personal contratado interinamente hasta su provisión defini-

tiva. No obstante, tras la oposición celebrada el último trimestre de 2005, el aspirante con mayor puntuación tomó posesión del puesto de Técnico de Gestión Administrativa el 13 de marzo de 2006.

Relación de personas en la Oficina del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra a 31 de diciembre de 2006

Asesores Responsables de Área	Enrique Mateo Sanz Luis Gabilondo Pujol
Asesores Técnicos	Gloria Arancón Largo Julián Manteca Pérez
Secretaría del Defensor del Pueblo	Luis Fernández Paredes
Técnico Superior	Inés Monreal Azcárate
Técnico de Gestión Administrativa	Jorge Balduz Gil
Administrativos	Celina Echeverría Uhalte Mar Láinez Gil
Ujier	Javier Larraya Reta



BOLETÍN OFICIAL DEL PARLAMENTO
DE NAVARRA

BOLETÍN DE SUSCRIPCIÓN

Nombre

Dirección

Teléfono *Ciudad*

C. P. *Provincia*

Forma de pago:

Transferencia o ingreso en la cuenta corriente de Caja Navarra, número 2054/0000 41 110007133.9

PRECIO DE LA SUSCRIPCIÓN BOLETÍN OFICIAL Y DIARIO DE SESIONES	REDACCIÓN Y ADMINISTRACIÓN PARLAMENTO DE NAVARRA
Un año 45,15 euros	«Boletín Oficial del Parlamento de Navarra»
Precio del ejemplar Boletín Oficial..... 1,18 »	Navas de Tolosa, 1
Precio del ejemplar Diario de Sesiones..... 1,34 »	31002 PAMPLONA