



BOLETIN OFICIAL
DEL
PARLAMENTO DE NAVARRA

VII Legislatura

Pamplona, 25 de octubre de 2007

NÚM. 20-1

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

En sesión celebrada el día 10 de septiembre de 2007, la Mesa del Parlamento de Navarra, previa audiencia de la Junta de Portavoces, adoptó, entre otros, el siguiente Acuerdo:

1.º Darse por enterada del Informe anual de la gestión realizada por la Defensora del Pueblo de Navarra durante el año 2005.

2.º Ordenar su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra.

3.º Disponer que la exposición del mencionado informe se celebre en una próxima sesión de la Comisión de Régimen Foral.

Pamplona, 10 de septiembre de 2007

La Presidenta: Elena Torres Miranda

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

ÍNDICE NÚM. 20-1

CAPÍTULO I. PRESENTACIÓN (Pág. 4).

CAPÍTULO II. QUEJAS (Pág. 5).

II.1. Introducción (Pág. 5).

II.2. Valoración estadística (Pág. 5).

II.3. Quejas por materias (Pág. 12).

II.3.1. Agricultura, industria, comercio y turismo (Pág. 12).

II.3.2. Bienestar Social (Pág. 13).

II.3.3. Cultura, deporte y bilingüismo (Pág. 15).

II.3.4. Educación (Pág. 16).

II.3.5. Función Pública (Pág. 18).

II.3.6. Hacienda (Pág. 20).

II.3.7. Interior (Pág. 21).

II.3.8. Justicia (Pág. 22).

II.3.9. Medio ambiente (Pág. 22).

II.3.10. Obras públicas y servicios públicos (Pág. 23).

II.3.11. Sanidad (Pág. 25).

II.3.12. Trabajo, seguridad social y extranjería (Pág. 26).

II.3.13. Urbanismo y vivienda (Pág. 27).

II.3.14. Varios (Pág. 30).

II.3.15. Impulso de derechos (Pág. 31).

CAPÍTULO III. RESOLUCIONES (Pág. 39).

III.1. Valoración general (Pág. 39).

III.2. Resoluciones aceptadas (Pág. 40).

III.2.1. Gobierno de Navarra (Pág. 40).

III.2.2. Administración local (Pág. 42).

III.3. Resoluciones pendientes de contestar a 31 de diciembre del 2006 (Pág. 43).

III.3.1. Gobierno de Navarra (Pág. 43).

III.3.2. Administración local (Pág. 44).

CAPÍTULO IV. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON LA INSTITUCIÓN. MENCIÓN A ORGANISMOS Y ENTIDADES NO COLABORADORES (Pág. 45).

IV.1. La necesaria colaboración de las Administraciones Públicas de Navarra con la Institución (Pág. 45).

IV.2. Administraciones que han incumplido su deber de colaboración con la Defensora del Pueblo de Navarra o se han retrasado notoriamente en responder los requerimientos de ésta durante la fase de investigación (Pág. 46).

IV.2.1. Administraciones que no contestaron los requerimientos y se consideran entorpecedoras de la función de la Institución (Pág.47).

IV.2.2. Administraciones que finalmente contestaron los requerimientos de la Defensora del Pueblo, después de tres o más escritos de petición (Pág. 47).

IV.3. Administraciones Públicas que no han aceptado o han rechazado expresamente las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales de la Defensora del Pueblo de Navarra (Pág. 49).

IV.3.1. Administraciones que no contestaron las recomendaciones, sugerencia o recordatorios de deberes legales o advertencias (Pág. 50).

IV.3.2. Administraciones que se retrasaron notoriamente en la contestación de las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales o advertencias, pero luego las aceptaron fuera de plazo (Pág. 50).

IV.3.3. Administraciones que no han aceptado las recomendaciones, sugerencias, recordatorios de deberes legales o advertencias (Pág. 50).

CAPÍTULO V. INFORMES ESPECIALES Y RECOMENDACIONES DE INTERÉS GENERAL (Pág. 52).

V.1. Introducción (Pág. 52).

V.2. Informe especial sobre la accesibilidad física y sensorial a los centros y servicios de uso público en Navarra (Pág. 52).

V.3. Informe especial sobre las medidas sociales, sanitarias y educativas que debieran prevalecer en el nuevo centro penitenciario de Navarra (Pág. 54).

V.4. Informe especial sobre la contaminación acústica en la Comunidad Foral de Navarra (Pág. 58).

V.5. Recomendaciones Generales (Pág. 59).

V.5.1. Recomendación general sobre ordenación de las Estaciones Base de Telefonía Móvil (Pág. 59).

V.5.2. Recomendación general sobre control de las actuaciones de los agentes de policía (Pág. 63).

V.5.3. Recomendaciones y propuestas sobre las actuales vías y procedimientos existentes en Navarra de ayuda institucional a las asociaciones y entidades sin ánimo de lucro que trabajan en el campo de lo social (Pág. 64).

V.5.4. Recomendación de carácter general en relación con el grado de aplicación de la normativa vigente sobre promoción de empleo de personas con discapacidad en el ámbito de las Administraciones públicas de Navarra (Pág. 67).

CAPÍTULO VI. IMPULSO DE LA TRANSPARENCIA Y DE LOS DERECHOS CIUDADANOS. EL PLAN LOCAL DE DERECHOS CIUDADANOS (Pág. 70).

VI.1. Introducción (Pág. 70).

VI.2. Resumen de los resultados globales de encuestas de satisfacción en municipios mayores de 10.000 habitantes de Navarra (Pág. 72).

VI.3. Breve resumen de los resultados específicos de evaluación de los distintos municipios (Pág. 75).

VI.3.1. Municipio de Tudela (Pág. 76).

VI.3.2. Municipio de Estella (Pág. 78).

VI.3.3. Municipio de Burlada (Pág. 82).

VI.3.4. Municipio de Zizur Mayor (Pág. 84).

VI.3.5. Municipio de Ribaforada (Pág. 87).

VI.3.6. Municipio de Los Arcos (Pág. 90).

VI.3.7. Municipio de Lekunberri (Pág. 93).

CAPÍTULO I. PRESENTACIÓN

El presente informe anual, correspondiente al año 2006, resume la actividad desarrollada por la anterior Defensora del Pueblo de Navarra, doña M^a Jesús Aranda Lasheras, durante el último año natural en el ejercicio de su función. Operada en la primavera del presente año la alternancia en la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra mediante nueva designación de su titular según lo previsto en la Ley Foral reguladora de la misma, nos encontramos ante una situación atípica, pues me corresponde hacer la presentación del informe relativo a la labor realizada por la oficina de la Defensora del Pueblo durante el año 2006, año en el que la Institución funcionó bajo la dirección e impulso de su titular, doña M^a Jesús Aranda.

De entrada, deseo resaltar la profesionalidad y entusiasta dedicación que siempre han presidido el quehacer del anterior equipo responsable de esta institución. Y creo obligado hacerlo pues en la etapa en que la responsabilidad del funcionamiento de la Institución estuvo en sus manos, y que comprende los seis primeros años de existencia de la misma, logró estructurar y afianzar la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra con un nivel de calidad y eficacia notables y, desde luego, comparable a los más altos niveles de las Instituciones existentes en las Comunidades Autónomas, la mayoría de ellas con más años de vida y, por ende, con mayor experiencia. También creo obligado mencionar la exquisita colaboración y plena disponibilidad mostrada por Sra. doña M^a Jesús Aranda y todo su equipo para facilitar el siempre complejo proceso de sucesión de responsabilidades y de traspaso de temas, proyectos y expedientes, entre el equipo anterior y el actual. Su colaboración ha sido ejemplar, allanando el camino para una adecuada y óptima toma de contacto y asunción de responsabilidades por quien ahora les informa. En coherencia con lo dicho, no me cabe sino expresar públicamente mi más sincero agradecimiento a la Sra. Doña M^a Jesús Aranda y a todo su equipo.

Como quiera que el presente informe atañe, a la actividad desarrollada, durante el año 2006, se ha confeccionado básicamente con similares contenidos al de los anteriores informes anuales por ella elaborados y presentados al Parlamento de Navarra.

Durante el año 2006 la Institución de la Defensora del Pueblo desempeñó su labor de defensa de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las diferentes Administraciones y Entidades públicas, fundamentalmente a través de dos grandes ámbitos de actuación: el primero y más

importante, la atención y resolución de las consultas y quejas presentadas tanto por ciudadanos a título individual como por asociaciones y entidades representativas de diversos colectivos, y el segundo, mediante la elaboración de varios informes especiales, de los que ya se ha dado cuenta al Parlamento de Navarra, si bien no de todos ellos. Como valoración global de la actividad desarrollada durante el año 2006, cabría apuntar la progresiva consolidación de la Institución entre la ciudadanía, a la vista, de un lado, del cada vez mayor número de ciudadanos que se han dirigido a la Institución presentado sus quejas, y, de otro, de la generalmente buena acogida por las Administraciones implicadas de las recomendaciones y sugerencias hechas. Además, también debe hacerse referencia a la decidida labor de impulso y promoción de derechos ciudadanos y de su efectivo reconocimiento por parte de todas las instituciones públicas, que sistemáticamente ha venido realizando la Defensora del Pueblo, también durante el año 2006, a través de concretas iniciativas, de las que se dan cumplido testimonio en este informe anual.

Pasando ya a detallar los datos cuantitativos que reflejan el trabajo realizado durante el año 2006, cabe señalar que las quejas presentadas durante dicho ejercicio ascienden a un total de 454, lo que supone un incremento con respecto al año anterior, en el que se formularon 415, y alcanza, por el momento, el mayor número de todos los años. El informe, como podrá observarse, recoge el conjunto de quejas formuladas a lo largo del año 2006, agrupadas por temas y materias, siendo vivienda el área en la que más quejas se presentaron (11,45%), siguiéndole las siguientes áreas: bienestar social (10,57%), obras y servicios (9,69%), tráfico e interior (9,47%), sanidad (9,25%) y medio ambiente (8,81%). Las quejas tramitadas durante el año 2006, incluidas las de años anteriores, ascienden a 609, habiéndose admitido a trámite 432 (70,94%), siendo inadmitidas 139 y remitidas a otras instituciones 38. Asimismo, el grado de aceptación de las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales por parte de las Administraciones Públicas de Navarra destinatarias, es del 64% %, porcentaje al que deben acumularse los casos en que, como consecuencia de la intervención de esta Institución, la Administración acepta la pretensión del ciudadano sin necesidad de que finalmente se formule resolución, elevándose, entonces, el grado de aceptación al 85%, lo que da una imagen fiel del alto grado de aceptación y validez tanto de la Institución como de sus pronunciamientos.

En lo que hace a los informes especiales, se elaboraron cinco. Tres de ellos, sobre temas tan importantes como la accesibilidad, los ruidos o el centro penitenciario, este último a instancia del propio Parlamento de Navarra, ya presentados al Parlamento de Navarra en el año 2006, y dos: mayores y protección de menores, pendientes de presentar en el actual año 2007.

Finalmente, también deseo agradecer el esfuerzo de todo el personal de la Institución, anterior y actual, en la elaboración del presente informe, y al Parlamento de Navarra su atención e interés por tenerlo en cuenta.

Pamplona, septiembre de 2007

El Defensor del Pueblo de Navarra: Francisco Javier Enériz Olaechea

CAPÍTULO II. QUEJAS

II.1. INTRODUCCIÓN

En los distintos Informes Anuales que se han venido presentando durante estos años de funcionamiento de la Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, se ha dedicado un apartado destacado a exponer de forma resumida las materias que han sido objeto de análisis y tratamiento a lo largo de la anualidad correspondiente como consecuencia de las quejas que los ciudadanos han presentado ante la Institución, así como de las distintas actuaciones de oficio que se han venido realizando en este sentido.

Debe tenerse presente que la función primordial, de entre las funciones encomendadas legalmente a esta Institución, es la de resolver las quejas que plantean los ciudadanos, así como la de intervenir, de oficio, cuando detecte una actuación administrativa que aparentemente pueda ser vulneradora de algún derecho protegido por el ordenamiento.

Por este motivo, junto a la labor de impulso y promoción de derechos que constantemente se ha venido realizando a través de iniciativas de todo tipo, de las que se deja fiel reflejo a lo largo del presente informe, la tramitación de las quejas y consultas que formulan los ciudadanos constituye el eje preferente de atención en la labor diaria de la Institución.

A través de ellas, no sólo se tiene oportunidad de analizar y conocer casos concretos que pueden afectar a situaciones más o menos individuales y que, sin duda, constituyen de por sí un elemento destacado y fundamental en la percepción que los ciudadanos tienen del funcionamiento de los diferentes servicios públicos y de la propia

Administración, sino que también contribuyen a posibilitar la detección de aquellos campos de la actividad de las Administraciones que más deficiencias o carencias presentan en sus relaciones con los ciudadanos.

La exposición que en esta parte del informe se viene haciendo durante todos estos ejercicios, más allá de una exigencia formal prevista en el art. 37 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, es sin duda esencial para la valoración de la situación de protección de los derechos en la Comunidad Foral de Navarra, además de que constituye un instrumento útil para incidir ante los poderes públicos en la mejor defensa de los derechos de los ciudadanos.

Junto a esto, la labor de divulgación de las resoluciones elaboradas por la Institución, así como otro tipo de actividades desarrolladas en la misma línea, refuerza y canaliza la magistratura de persuasión consustancial a la figura del Ombudsman. De ahí la insistencia en la importancia que en este aspecto tienen los Informes Anuales, que contribuyen, por otra parte, a reforzar la relación de este Alto Comisionado con el propio Parlamento de Navarra, en el sentido de facilitar y propiciar sus tareas de impulso y control en el ejercicio de sus potestades.

Este capítulo pretende efectuar un fiel reflejo de la actividad desarrollada en el ámbito de la tramitación de las quejas y de algunas de las actuaciones de oficio llevadas a cabo durante este año, haciendo referencia a las cuestiones más destacadas que se nos han presentado y ofreciendo, en suma, una visión lo más descriptiva posible sobre las mismas. Este análisis, siguiendo la línea marcada en anteriores informes, se realiza de conformidad a las áreas o materias en las que se viene estructurando o clasificando la actividad supervisora relacionada con las quejas.

Pasando a describir las cuestiones más destacadas que hemos abordado en este apartado, se reflejan al comienzo de cada área las materias a que han ido referidas las distintas quejas que se han presentado a lo largo del año en cada una de ellas, y al final incluimos una relación o índice de las quejas más significativas relativas a la misma área, las cuales, pueden examinarse a texto completo en la página web de la Institución www.defensornavarra.com.

II.2. VALORACIÓN ESTADÍSTICA

El número de quejas presentadas en el año 2006 denota un aumento con respecto al año

2005, al pasar a 454 frente a las 415 del año 2005. De la misma forma, si se añaden las quejas de años anteriores que, una vez finalizadas, vuelven a reabrirse (22) como consecuencia de alguna actuación posterior que aconseja interesarse por el supuesto de que se trate, o de las que se finalizaron en este año 2006 correspondientes al año 2005 que, a 31 de diciembre de dicho año, estaban todavía pendientes de finalizar (133), arroja la cifra total de 609 quejas gestionadas durante 2006, número sensiblemente superior al de 2005, que fue de 508.

Este incremento ha sido consecuencia fundamentalmente del mantenimiento del número de quejas (133) que quedaron pendientes de resolver a 31 de diciembre de 2005 en parámetros bastante similares a los de los años inmediatamente anteriores, y que al cierre del ejercicio al que va referido este informe ha experimentado un ligero incremento hasta alcanzar las 179 quejas pendientes de resolver o de cierre a 31 de diciembre de 2006.

Como dato significativo puede reseñarse que, en estos seis años de funcionamiento de la Institución, el número de quejas que se han presentado ascienden ya a la cifra de 2.303.

En cuanto a las quejas presentadas en el año 2006, si se observan las áreas a las que van referidas, según la estructuración que se viene realizando de las mismas, se puede apreciar que el mayor número de quejas (52), que representa un 11,45%, han sido las que tienen que ver con Urbanismo y Vivienda, fundamentalmente como consecuencia de las que se formulan en relación a temas de vivienda. Le siguen las que versan sobre Bienestar Social (48), lo que representa un 10,57%.

Después, el número de quejas más significativas son las referidas a Obras Públicas y Servicios, con un total de 44, lo que representa un 9,69%, seguidas de las presentadas en materia de Tráfico e Interior con 43, es decir un 9,47%, Sanidad con 42, que supone un 9,25% del total de quejas presentadas en el año 2006, y, finalmente, Medio Ambiente con 40, que representa el 8,81%.

El mayor número de las quejas presentadas en el año 2006, un total de 177, que representan el 38,99%, se formularon contra actuaciones de los distintos Departamentos del Gobierno de Navarra. De igual manera, un total de 164, lo que representa el 36,12%, iban dirigidas contra actuaciones de Entidades Locales de Navarra, de las que 42 correspondían al Ayuntamiento de Pamplona. Por último, 113 de las quejas presentadas, es decir un

24,89%, lo eran en relación a actuaciones de otros organismos y entidades en los que se incluyen la Administración estatal (50), judicial (9), entes privados (25), otros (12) y sin determinar (17).

El Departamento contra el que en más ocasiones se han dirigido las quejas ha vuelto a ser el de Salud, tal y como ocurrió en los años 2004 y 2005, con un total de quejas en 2006 de 45, lo que equivale al 25,42% de las quejas formuladas frente al Gobierno de Navarra, seguido este año del Departamento Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda con 29, es decir, el 16,38%, y del Departamento de Educación con 28, esto es, el 15,82% de las referidas al Gobierno de Navarra.

En el ámbito de las entidades locales de Navarra, el Ayuntamiento de Pamplona, con 42 quejas, lo que representa el 25,61% de las formuladas contra dichas entidades, es el que, lógicamente, genera un mayor número de quejas.

No obstante el reflejo que se realiza de las quejas relacionadas con unas determinadas áreas u organismos, es importante insistir en las lógicas matizaciones a la percepción que puede extraerse de que su número y reiteración guardan relación con la existencia o no de negligencias, abusos, o actuaciones no respetuosas con la legalidad. Más allá de las distintas ocasiones en que se dirigen las quejas contra una determinada Administración, lo realmente importante es el número de quejas en las se estima la razón del reclamante al considerar que esa Administración o entidad había actuado incorrectamente. También la forma en que la misma se comporta ante las solicitudes de información que efectuamos o la aceptación de las resoluciones que le formulamos resulta, incluso, más importante en ocasiones que el número de quejas que puedan formularse contra la misma.

En cuanto a la procedencia de las quejas por razón del municipio, las provenientes de Pamplona, representan de forma permanente el supuesto más frecuente, un total de 188, seguidas de las 25 que nos han sido dirigidas desde Tudela.

En el cuadro que se incluye sobre tramos de población de Navarra, se puede comprobar como el tramo de los municipios de población mayor de 100.000 habitantes, por referirse a Pamplona, constituye el origen más importante de las quejas, seguido de las que provienen de los municipios situados entre los 2.000 y 10.000 habitantes, tónica ésta que se sigue repitiendo en los dos últimos años.

En lo que se refiere a la persona autora de las quejas, por segundo año consecutivo han sido

más numerosas las formuladas por mujeres, en 215 ocasiones que representa un 47,36%, frente a las que lo hicieron hombres, en 174 ocasiones que representa un 38,33%. Las quejas colectivas, es decir, formuladas por un conjunto de personas, fueron un total de 47, esto es, el 10,35%.

Del total de quejas tramitadas durante dicho año, que ascienden a 609, han sido admitidas a trámite 432, lo que supone el 70,94% de los casos, no siendo admitidas a trámite, con la debida explicación e información al ciudadano sobre las causas y posibilidades de actuación, en 139 casos, lo que representa el 22,82%, siendo remitidas al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales y Defensores autonómicos, en función del ámbito competencial sobre el que versaba la queja, en 38 ocasiones, es decir el 6,24% de los casos.

Interesa destacar además, por lo que se refiere a las 432 quejas admitidas a trámite, que, de ellas, como apuntábamos con anterioridad, en 178 ocasiones, o lo que es lo mismo, en el 29,23% del total de las 609 quejas gestionadas en el año 2006, se ha estimado por parte de la Institución la

razón del reclamante, desestimándose en 64 ocasiones, el 10,51% del total de los casos, una vez efectuado el correspondiente estudio de los datos aportados por el autor de la queja y la información recibida de la Administración con ocasión de la tramitación del expediente de queja por parte de la Institución. De esta forma, sumando los 64 casos en que se desestima la razón del reclamante en las quejas admitidas a trámite y en las 139 que no son admitidas a trámite, nos encontramos que se encuentran en esta situación un total de 203 quejas, suponiendo un porcentaje del 33,33% sobre el total de quejas gestionadas.

Lógicamente, estas cifras deben interpretarse teniendo en cuenta, además, las 179 quejas que se encuentran pendientes de cierre, que representan el 29,39% del total de las gestionadas en el año 2006 y que, una vez finalizadas, determinarán en cuál de los supuestos mencionados deben incluirse.

Para más detalle de los datos anteriormente comentados, se reproducen a continuación las tablas y gráficos explicativos de la actividad de la Institución en el año 2006 en materia de quejas.

DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA

AÑO 2006

Evolución quejas por año/área

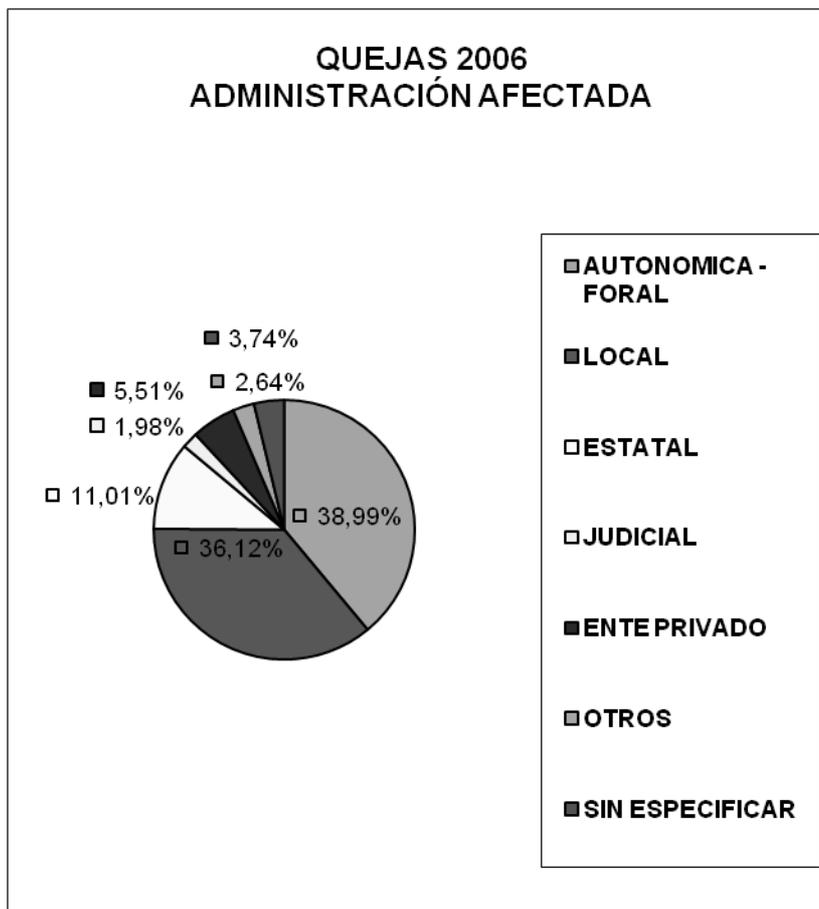
Materia	AÑO 2001		AÑO 2002		AÑO 2003		AÑO 2004		AÑO 2005		AÑO 2006	
	Nº Quejas	%										
AGRICULTURA, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO	9	2,83%	15	3,78%	16	5,28%	11	2,64%	12	2,89%	13	2,86%
BIENESTAR SOCIAL	17	5,35%	36	9,07%	24	7,92%	40	9,62%	30	7,23%	48	10,57%
CULTURA, DEPORTE, JUVENTUD Y BILINGÜISMO	12	3,77%	40	10,08%	15	4,95%	19	4,57%	11	2,65%	15	3,30%
EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA	18	5,66%	28	7,05%	22	7,26%	24	5,77%	44	10,60%	27	5,95%
FUNCIÓN PÚBLICA	35	11,01%	29	7,30%	19	6,27%	29	6,97%	27	6,51%	29	6,39%
HACIENDA	15	4,72%	17	4,28%	16	5,28%	22	5,29%	19	4,58%	25	5,51%
TRÁFICO E INTERIOR	84	26,42%	48	12,09%	36	11,88%	58	13,94%	31	7,47%	43	9,47%
JUSTICIA	12	3,77%	29	7,30%	17	5,61%	15	3,61%	21	5,06%	18	3,96%
MEDIO AMBIENTE	9	2,83%	14	3,53%	11	3,63%	21	5,05%	33	7,95%	40	8,81%
OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS	23	7,23%	25	6,30%	16	5,28%	41	9,86%	25	6,02%	44	9,69%
SANIDAD	15	4,72%	30	7,56%	29	9,57%	38	9,13%	53	12,77%	42	9,25%
TRABAJO, SEGURIDAD SOCIAL Y EXTRANJERÍA	11	3,46%	33	8,31%	15	4,95%	31	7,45%	36	8,67%	22	4,85%
URBANISMO Y VIVIENDA	26	8,18%	39	9,82%	36	11,88%	52	12,50%	52	12,53%	52	11,45%
GESTIONES DIVERSAS	32	10,06%	14	3,53%	31	10,23%	15	3,61%	18	4,34%	17	3,74%
IMPULSO DE DERECHOS									3	0,72%	19	4,19%
TOTAL QUEJAS	318	100,00%	397	100,00%	303	100,00%	416	100,00%	415	100,00%	454	100,00%

DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA

AÑO 2006

ADMINISTRACIONES O ENTIDADES AFECTADAS EN LA QUEJA

	Nº Quejas	%
AUTONOMICA - FORAL	177	38,99%
LOCAL	164	36,12%
ESTATAL	50	11,01%
JUDICIAL	9	1,98%
ENTE PRIVADO	25	5,51%
OTROS	12	2,64%
SIN ESPECIFICAR	17	3,74%
TOTAL	454	100,00%



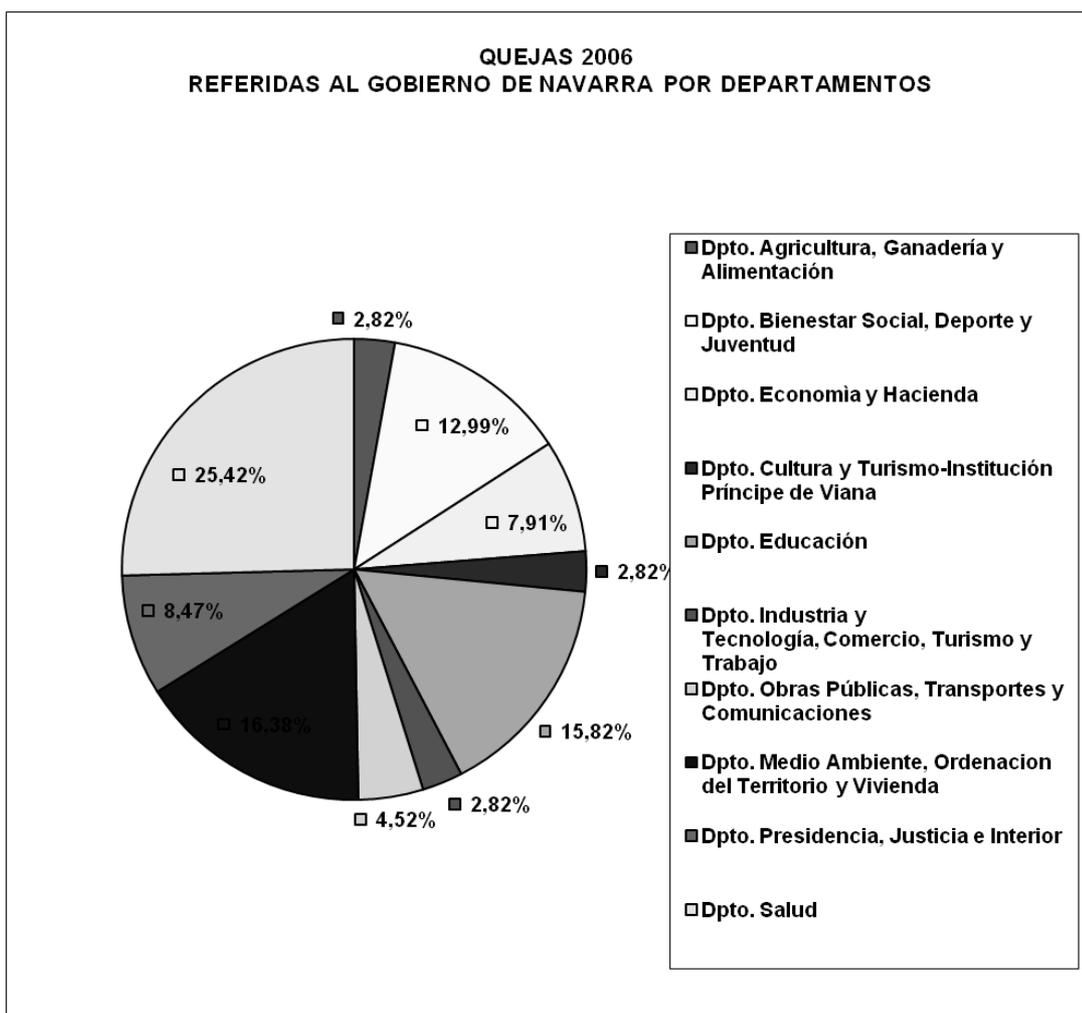
DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA

AÑO 2006

QUEJAS REFERIDAS AL GOBIERNO DE NAVARRA POR DEPARTAMENTOS

Dpto. Agricultura, Ganadería y Alimentación	5	2,82%
Dpto. Bienestar Social, Deporte y Juventud	23	12,99%
Dpto. Economía y Hacienda	14	7,91%
Dpto. Cultura y Turismo-Institución Príncipe de Viana	5	2,82%
Dpto. Educación	28	15,82%
Dpto. Industria y Tecnología, Comercio, Turismo y Trabajo	5	2,82%
Dpto. Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones	8	4,52%
Dpto. Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda	29	16,38%
Dpto. Presidencia, Justicia e Interior	15	8,47%
Dpto. Salud	45	25,42%

TOTAL	177	100,00%
--------------	------------	----------------



II.3. QUEJAS POR MATERIAS

II.3.1. AGRICULTURA, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO.

– Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.

Agricultura

Ayudas económicas
Aprovechamientos comunales
Procesos de deslinde

Comercio

Protección del consumidor
Venta ambulante en San Fermín

Turismo

Señalización turística en Casa Rural

– Comentario.

En lo que se refiere a AGRICULTURA, además de alguna queja que nuevamente ha sido presentada en relación con el desarrollo de los procesos de **concentración parcelaria**, centrada en esta ocasión en la titularidad de las fincas aportadas a dicho proceso, se han formulado diversas quejas sobre la interpretación que el Gobierno de Navarra venía efectuando sobre la aplicación del sistema de **ayudas de la Política Agraria Común (PAC)**, al entender sus autores que comportaba importantes perjuicios económicos para muchos de los propietarios de tierras de cultivo en Navarra.

Esta cuestión, respecto a la que informamos a quienes formularon tales quejas de los motivos de tal actuación, no es sino consecuencia de la reforma operada en el sistema comunitario de ayudas PAC, a través de la aprobación de Reglamentos comunitarios, que ya en el año 2003 introdujeron importantes modificaciones en el sistema de adjudicación de estas ayudas, sustituyendo las ayudas directas a la producción por el pago único, desligado o desvinculado de la producción (si bien debe justificarse un mínimo de cultivo efectivo), y en función de unos derechos históricos adquiridos (según la media de sus declaraciones de PAC de los años 2000-2001-2002), debiéndose acreditar además que se dispone de unas superficies de cultivo que concuerden con esos derechos, y cumpliendo con unas garantías de calidad, medio ambientales y de seguridad alimentaria.

Determinada problemática relacionada con los **bienes comunales** de las entidades locales también ha sido tratada en las quejas formuladas y que, según el caso, tenían que ver con procesos de

deslinde de los mismos o, incluso, con la inactividad de la Administración ante la solicitud de inscripción de los mismos en el Registro de la Propiedad.

Por lo que respecta a COMERCIO Y CONSUMO, junto con alguna situación relativa a reclamaciones que efectúan determinados ciudadanos en cuestiones relacionadas con supuesta **publicidad engañosa** por parte de operadoras de telefonía móvil, se ha analizado en algún supuesto las sanciones impuestas por el Servicio de Consumo del Departamento de Industria y Tecnología, Comercio y Trabajo ante determinados incumplimientos en relación con la **normativa sobre etiquetado** de productos expuestos a la venta.

En dicho supuesto se analizó la consideración como una única infracción o varias de los hechos reflejados en la correspondiente acta de inspección (número de productos y datos de los que carecían las etiquetas), junto con los criterios que venía estableciendo el Departamento a la hora de cuantificar dichas sanciones, que concluyó con una indicación por parte de la Defensora a los mismos de que fueran debidamente revisados y adecuados a la normativa de aplicación.

De nuevo, al igual que ha ocurrido en años anteriores, el tema de la adjudicación de los **puestos de venta ambulante** durante las Fiestas de San Fermín ha sido planteado por aquellas personas que no estaban conformes con los requisitos y criterios establecidos.

Con anterioridad, los criterios establecidos habían sido objeto de nuestro análisis al establecerse a partir del año 2001 que la adjudicación de los puestos se efectuaba a favor de las personas que lo habían obtenido en el año anterior, con lo que ello suponía de otorgar prioridad a estas personas.

En esta ocasión, relativa al proceso seguido en el año 2006, se cuestionaba el hecho de que el baremo aplicable otorgase 10 puntos por el empaquetamiento en Pamplona, incrementándose paulatinamente el peso de este criterio, por cuanto en los dos años inmediatamente anteriores, se había incrementado desde los 6 puntos. De esta forma, se restringían considerablemente las posibilidades de optar a estos puestos por parte de las personas no residentes en Pamplona.

Todo ello llevó a la Defensora a recordar algunas de las consideraciones que en su momento trasladó al Ayuntamiento de Pamplona en el sentido de que, no sin reconocer la dificultad de la materia, era necesario propiciar unas condiciones que, en su conjunto respondieran a razones objetivas y razonables, evitando desigualdades o diferenciaciones infundadas que vulnerasen el derecho funda-

mental de igualdad ante la ley, por cuanto además se trata del acceso al disfrute y aprovechamiento de un espacio público que viene a constituir un uso común especial de un bien de dominio público, sujeto a la obtención de la correspondiente licencia y que debe de posibilitarse dicha obtención en unas mínimas condiciones de igualdad.

– Índice de quejas más significativas de esta área.

Comercio y Consumo

– Procedimiento sancionador a detallista de pescado.

– Forma de adjudicar puestos de venta en Fiestas de San Fermín.

II.3.2. BIENESTAR SOCIAL.

– Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.

Tercera Edad

Condiciones de estancia en residencias de la tercera edad

Atención domiciliaria

Pensiones asistenciales (viudedad)

Ayudas

Menores y Adolescentes

Protección

Reforma

Adopción internacional

Acceso a datos filiación (orfanato-adopciones)

Estancia menores extranjeros

Discapacidades

Atención sociosanitaria salud mental

Accesibilidad (eliminación de barreras, etc.)

Transporte

Ayudas

Funcionamiento Centros Ocupacionales y Especiales de empleo

Derecho de acceso a empleo

Mujer

Violencia de género

Conciliación vida familiar y laboral

Atención en procesos de separación y/o divorcio

Otros

Ayudas a la familia

Pobreza y exclusión social (minorías étnicas, etc.)

– Comentario.

En el apartado de BIENESTAR SOCIAL viene siendo una constante en los informes anuales la referencia a la necesidad de avanzar en la efectiva garantía de los derechos sociales enunciados en la Constitución; en definitiva, que de su normatividad se pase a su prescriptividad.

En este sentido, se van dando pasos en esta dirección que, sin duda, será necesario continuar y, si cabe, acelerar en la medida de las posibilidades.

Como hitos destacados de este camino por recorrer, debe hacerse una necesaria referencia a la Ley 39/2006, de 14 diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, que es consecuencia, no solo del encaje del modelo de Estado social que consagra la Constitución, sino también de la nueva percepción que en la sociedad ha tenido este importante problema, que ha pasado de verse como exclusivamente individual o familiar a considerarse como una situación que afecta a la sociedad en su conjunto y que, por tanto, necesita de medidas protectoras y económicas concretas.

En estos meses desde su aprobación, se han empezado a dar los primeros pasos para la puesta en marcha de las medidas contempladas en dicha ley, que deberán continuar implementándose hasta llegar a unos niveles de cobertura que permitan gradualmente atender de forma prioritaria los distintos grados de dependencia.

Pero si importante es en el conjunto de España el texto legal citado, en Navarra no menos importante resulta la reciente aprobación de la Ley Foral 15/2006, de 14 diciembre, de Servicios Sociales, que ha venido a sustituir al anterior texto regulador de esta materia, que databa de 1983.

En ella se viene a configurar un nuevo sistema público de servicios sociales, conformado por una serie de prestaciones técnicas, económicas y materiales a las que se tiene derecho, cuya concreción se tiene previsto realizar a través de las carteras de servicios sociales, que podrán ser de ámbito general o local.

Sin perjuicio del necesario desarrollo que deberá efectuarse de sus preceptos, no puede dejar de pasarse por alto el avance que en toda esta materia, especialmente en la atención a situaciones de dependencia, va a suponer la aplicación de las ayudas previstas en la Orden Foral 293/2006, de 22 de diciembre, de la Consejera de Bienestar Social, para la obtención de servicios de cuidados en el domicilio de las personas dependientes y de apoyo a las familias cuidadoras de éstas.

La aplicación de este tipo de medidas, junto con otras más que habrá que ir adoptando en lo sucesivo en el ámbito de la atención domiciliaria, deben contribuir a superar la actual dinámica que impulsa a muchas familias a demandar el ingreso en Residencias, en contra de los deseos de la mayoría de los ancianos y con la consecuencia de los costes que supone a la Administración la construcción y mantenimiento de las residencias, que son mucho más elevados que los de los Servicios de Atención a Domicilio.

La atención domiciliaria constituye habitualmente la opción deseada por la misma persona mayor y sus familias, ya que continuar en el propio medio suele comportar mejor calidad de vida, al ser más elevado el grado de autoestima y menor la sensación de marginación o soledad, aporta igualmente un importante apoyo emocional, más allá de la asistencia material, ante la proximidad a la familia o a los vecinos y amigos. Sin embargo, la institucionalización de los mayores, lejos de ser un recurso excepcional en su atención, se está convirtiendo en el recurso generalmente utilizado ante la escasez o las limitaciones de acceso a otros como el que nos ocupa de atención domiciliaria.

Además de analizar un importante número de situaciones que tenían que ver con este tipo de atenciones y la necesidad de plazas residenciales en centros para la tercera edad, en el año 2006 se ha prestado una especial atención a diversas cuestiones que afectan a las personas con discapacidad.

En el ámbito de la atención a las personas afectadas por algún tipo de enfermedad mental, las carencias que el ámbito sociosanitario sigue presentando da lugar a un variado número de quejas que normalmente tienen que ver con la insuficiencia de recursos residenciales. La puesta en marcha de los Centros de Rehabilitación Psicosocial, previstos en el Programa de Atención a Personas con Trastorno Mental Grave aprobado en el año 2005, ha supuesto un avance en este sentido que, sin embargo, se ve dificultado por el retraso en el cumplimiento de otras previsiones contempladas en dicho Programa.

En relación con estas personas, la Defensora comprobó cómo vienen siendo en ocasiones evidentes los problemas que padecen, así como los que indirectamente afectan a sus familias o, incluso, a personas de su entorno convivencial más próximo, como es el caso de sus vecinos cuando no existe un ámbito familiar determinado que de alguna forma se responsabilice de su debida atención. Estas situaciones revisten su importancia y requieren de una concreta atención por parte de

los poderes públicos a la que, por otra parte, estas personas tienen derecho. Especialmente, esto es más necesario en los casos de los pacientes sin conciencia de enfermedad o que abandonan los posibles tratamientos, y que por su propia naturaleza están necesitados o requieren de la existencia de programas integrales activos.

– Índice de quejas más significativas de esta área.

Discapacidad

– Situación en el Centro Infanta Elena y necesidad de asignar recursos adecuados a los residentes inmersos en determinados problemas de convivencia.

– Situación del acceso principal en la Iglesia Santa María Jus del Castillo de Estella y su imposibilidad de ser utilizado por personas en sillas de ruedas.

– Recomendación de carácter general en relación con el grado de aplicación de la normativa vigente sobre promoción de empleo de personas con discapacidad en el ámbito de las Administraciones Públicas de Navarra.

– Necesidad de plaza en piso tutelado.

– Incidencia en la población de la situación de un vecino con alteraciones de conducta.

Tercera Edad

– Necesidad de habilitar plazas residenciales para atender a personas mayores con graves problemas de autonomía, así como sobre las garantías procedimentales que deben de observarse en la tramitación de las correspondientes solicitudes para el ingreso en las mismas.

– Necesidad de proceder a efectuar una nueva regulación de las ayudas para la atención domiciliaria que, desde la responsabilidad de garantizar la debida atención a los casos de necesidad, sea más acorde con la finalidad de las mismas e incentive la permanencia de las personas mayores en sus domicilios.

– Atención domiciliaria denegada por superar el baremo económico establecido.

Otros

– Falta de bonificaciones para familias numerosas en el Grupo Municipal de Danzas de Tudela.

– Recomendaciones y propuestas sobre las actuales vías y procedimientos existentes en Navarra de ayuda institucional a las asociaciones y entidades sin ánimo de lucro que trabajan en el campo de lo social.

– Recomendación en relación con la necesidad de homogeneizar el requisito de residencia en el conjunto de las prestaciones sociales que tiene establecidas el Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud.

II.3.3. CULTURA, DEPORTE Y BILINGÜISMO.

Cultura

Conservación y protección patrimonio histórico
Becas y ayudas a estudios/actividades artísticas o culturales

Deporte

Utilización de instalaciones deportivas

Bilingüismo

Edición de impresos, folletos y material divulgativo
Comunicaciones a los ciudadanos
Atención en dependencias (administrativas-sanitarias)
Perfiles lingüísticos plantillas

– Comentario.

Por lo que se refiere al ámbito del DEPORTE, vuelven a ser frecuentes las quejas que tienen su origen en las condiciones de utilización de instalaciones deportivas municipales. De una parte, es frecuente que los usuarios se quejen de la falta de información respecto a los criterios que sirven de base a la hora de atribuir las plazas en los diferentes cursos y actividades que se organizan cuando éstas tienen una demanda superior al número de las que se oferta.

Obviamente, debe partirse en estos casos del reconocimiento a los municipios de la potestad de regular este tipo de usos en el ejercicio de sus potestades discrecionales, que les puede llevar a elegir una solución entre las varias posibles para determinar la forma de funcionamiento, con el límite de no poder incurrir en desviación de poder o arbitrariedad. Todo lo cual no obsta a que este tipo de procesos deban desarrollarse con la máxima transparencia e información a las personas interesadas, aspecto éste en el que normalmente debe insistirse cuando se analizan estos casos.

De la misma manera, la ausencia de un mínimo procedimiento en las ocasiones en que se impone algún tipo de sanción o medida disciplinaria a los usuarios de esta clase de instalaciones, viene siendo causa de quejas ante esta Institución, por la merma que ello representa en las posibilidades de defensa de las personas afectadas.

En este apartado, se deja constancia, por último, de la queja formulada por los usuarios-abonados-socios del Parque de Instalaciones del C.A. Osasuna como consecuencia de los diferentes proyectos o ideas que dicho Club pretende llevar a cabo en los terrenos que ocupan dichas instalaciones. En este asunto, al no ir referida la queja a actuación alguna de la Administración u organismo público, se comunicó a quienes la formularon la imposibilidad de la intervención de la Institución conforme a lo establecido en la Ley Foral reguladora.

Pasando al ámbito de la CULTURA, y si bien al igual que en el año anterior se tuvo ocasión de tratar alguna queja relacionada con determinadas intervenciones arqueológicas desarrolladas fundamentalmente en Pamplona, merecen destacarse las quejas que formularon algunas de las personas afectadas en relación con la supresión o falta de convocatorias en el año 2006 de las becas para la ampliación de estudios artísticos en centros nacionales y del extranjero.

La tramitación de dichas quejas llevó a que la Defensora plantease al Departamento de Cultura la conveniencia de que, pese a la reanudación prevista de las becas para el año 2007, se estudiase la posibilidad de que pudieran acogerse a las mismas quienes, reuniendo el resto de requisitos exigidos, hubieran llevado a cabo la ampliación de estudios artísticos en el tiempo o curso en que se interrumpió la convocatoria de estas becas y ayudas.

En materia de BILINGÜISMO no pueden dejar de sentarse similares consideraciones que en ejercicios anteriores, todas ellas referidas, en lo implícito, al Decreto Foral 29/2003 de 10 de febrero, sobre el uso del vascuence en las Administraciones Públicas de Navarra.

La casuística de quejas que se vienen formulando gira en torno a temas parecidos a los de anteriores informes como relaciones, tanto escritas como orales, con los servicios de la Hacienda Tributaria, o con los propios del Ayuntamiento de Pamplona, respecto al que ha sido de nuevo planteado el tratamiento que viene dando al euskera la Fundación Municipal Teatro Gayarre, o, en general, con las Administraciones ubicadas en la zona mixta.

En estos casos, la Defensora insiste en que inciden significativamente en la labor de supervisión de la Institución los diversos recursos e incluso pronunciamientos judiciales de diversa índole y contenido existentes en esta materia.

Con anterioridad se venía demandando la necesidad de alcanzar los acuerdos precisos para determinar de forma claramente homogénea y definida la actuación que deben llevar a cabo las distintas Administraciones Públicas en esta materia, tratando de esta manera de superar la actual situación y se hacía referencia a la oportunidad que representaba en este sentido la ponencia constituida en el Parlamento de Navarra para abordar en concreto esta cuestión, que finalmente no alcanzó los acuerdos precisos. También a la aprobación por el Parlamento de Navarra el 2 de febrero de 2006 de una Resolución en la que se instaba al Gobierno de Navarra a revisar el Decreto Foral 29/2003, de 10 de febrero, sobre el uso del vascuence en las Administraciones Públicas de Navarra, disponiendo una regulación que constituya una plena y actual realización de los preceptos de la Ley Foral del Vascuence.

En relación a dicha resolución, y si bien no va referido al Decreto Foral citado, debe destacarse, por lo que puede representar de aportación en la línea comentada, el Acuerdo de 18 de septiembre de 2006 del Gobierno de Navarra, por el que se adoptan diversas medidas en materia de vascuence, que, recogiendo dicho sentir, considera oportuno proceder a la elaboración de unos nuevos planes de actuación que incorporen algunos aspectos susceptibles de mejora.

Por último, destacar, en lo que se refiere a las cuestiones que han sido objeto de queja, la queja que planteó un vecino de Leitzza ante el tratamiento que dicho Ayuntamiento viene dando a los diferentes escritos, anuncios, comunicados y bandos que dirige a los ciudadanos, realizados únicamente en euskera, contraviniendo de esta forma la normativa actualmente en vigor, por más que en la ordenanza municipal aprobada en su día se recojan tales previsiones, y colocando a quienes no conocen dicha lengua en una situación claramente discriminatoria con respecto a quién la conoce.

También fue objeto de queja y análisis por parte de la Defensora, si bien referido a la puesta a disposición de la documentación correspondiente, la actuación llevada a cabo por el Departamento de Economía y Hacienda del Gobierno de Navarra en relación a la ejecución de la Sentencia 1140/2005, de 28 de diciembre de 2005, dictada por la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Navarra, en un recurso interpuesto contra la Orden Foral 2343/1998, de 15 de julio, del Consejero de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones, por la que se adjudicaba la concesión de dos emisoras de radio en Pamplona. En este caso la queja, for-

mulada por una de las empresas participantes en el proceso, se centraba en la no concesión de una de estas emisoras a la única proposición que contenía su programación íntegramente en euskera.

– Índice de quejas más significativas de esta área.

Cultura

– Inexistencia de convocatorias de becas que venían ofreciéndose regularmente.

Deporte

– Sistema de funcionamiento del Polideportivo del Ayuntamiento de Aranguren.

– Comportamiento de usuario de instalaciones deportivas.

Bilingüismo

– Recordatorio de Deberes Legales en relación con la necesidad de que se garantice el derecho de los ciudadanos a usar tanto el vascuence como el castellano en sus relaciones con el Ayuntamiento de Leitzza y, en consecuencia, se traslade dicha garantía a las distintas comunicaciones, notificaciones y escritos que se dirijan desde el mismo a los ciudadanos, que actualmente se vienen realizando con carácter general sólo en euskera.

– Falta de contestación y de atención en vascuence en la Hacienda Tributaria de Navarra.

– Recomendación sobre la información y puesta a disposición del expediente administrativo, en reanudación de proceso de adjudicación de emisoras FM, tras retroacción actuaciones como consecuencia de pronunciamiento judicial.

II.3.4. EDUCACIÓN.

– Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.

Educación

Edificios escolares (seguridad, conservación y construcción)

Transporte escolar y comedor

Alumnos con necesidades educativas especiales

Acceso a centros (aplicación criterios)

Planificación educativa (adecuación a demanda)

Funcionamiento centros (convivencia, etc.)

Becas y ayudas

Ciclo 0-3 años

Enseñanzas universitarias

Homologación de títulos

Calendario escolar

– Comentario.

Por lo que se refiere a este apartado dedicado a EDUCACIÓN, las quejas recibidas son formuladas en su mayoría por los padres, pero, en algunos casos, también por los propios profesionales del sistema.

Las más frecuentes, como queda constancia en estos informes, tienen que ver sobre todo con la inadecuación o insuficiencia de las instalaciones, la planificación educativa, la concentración de alumnos inmigrantes, los modelos lingüísticos, las normas de acceso, el transporte escolar, la educación especial, etc. También en los últimos años han hecho su aparición los problemas de convivencia y la aplicación del régimen disciplinario.

Por lo que se refiere a la atención a los **alumnos con necesidades educativas especiales**, la necesidad de una serie de servicios complementarios para entender debidamente cubierto y satisfecho el derecho a la educación, como, por ejemplo, medios de transporte desde el medio rural, apoyos personales para la realización de actividades, etc., vuelve a constituir la casuística que con mayor frecuencia se viene presentando, ante la creciente demanda de este tipo de prestaciones y la necesidad de optimizar los recursos disponibles existentes.

Siguiendo similares pautas que las de años anteriores, se han presentado quejas, fundamentalmente por parte de padres y madres de alumnos, en algunos casos a través de sus asociaciones, y también por parte de determinado profesorado afectado, referidas a las **condiciones de algunos centros escolares** como consecuencia del estado en que se encuentran los recintos y edificios que los albergan y las deficiencias y necesidad de su adecuación y mejora. Así, por ejemplo, se han analizado distintas situaciones del Centro de Educación Especial “Andrés Muñoz Garde”, del Colegio Público “Vázquez de Mella”, ambos en Pamplona, o el caso del Colegio Público “Elvira España” de Tudela.

Esta casuística, estrechamente relacionada con la planificación educativa que debe efectuarse antes las nuevas necesidades, se ha visto acompañada de las quejas que tenían que ver con determinadas decisiones relacionadas con el modelo “D” en el Colegio Público “Elorri” de Mendillorri (supresión) o la insuficiencia de plazas de este modelo en el barrio de la Rochapea de Pamplona.

Por lo que se refiere a los **problemas o dificultades de convivencia en la escuela**, éstos comienzan también a llegar a la Institución.

Así, y por lo que se refiere a los supuestos que han sido objeto de tratamiento, cabe señalar tanto aquellos en los que el problema se ha originado como consecuencia del comportamiento reiterado por parte de algún alumno, o el de un determinado profesor, sin obviar las situaciones que se trasladan al ámbito escolar y a los propios centros cuando de incumplimientos del régimen de visitas se trata en procesos de separación o divorcio de los padres.

En el informe anual del año anterior se hacía referencia al conjunto de quejas que la Institución estaba analizando en relación a la actividad de supervisión de la Administración respecto a los distintos **centros de Navarra que atienden a niños y niñas menores de 3 años**, especialmente en materias que tienen que ver con las exigencias mínimas que éstos deben cumplir y el control que se viene ejerciendo sobre las mismas durante el desarrollo de la actividad por parte de estos centros.

En ellas se venían a poner de manifiesto la actual situación de transitoriedad normativa en que se encuentra especialmente este tema ante la posible promulgación de una nueva Ley Orgánica de Educación, y las consecuencias que la ausencia de normas que regulen la materia de forma unitaria puede acarrear.

Venimos manifestando a este respecto que, sin perjuicio de la potestad (derecho-deber) de los padres en la educación de sus hijos, el derecho a la educación del menor de tres años es un derecho garantizado en el ordenamiento. El carácter voluntario de la etapa educativa debe ser entendido como una posibilidad para los padres y como una obligación o deber para los poderes públicos, en el sentido de ofertar la existencia de plazas suficientes y en condiciones tales que se garantizan, en todo caso y para todo tipo de centros, unos requisitos mínimos que aseguren el carácter educativo del ciclo.

Esta es, además, la posición mantenida por todos los Defensores del Pueblo, estatal y autonómicos, en las XIX Jornadas de Coordinación celebradas en Santiago de Compostela en el año 2004.

Por ello, como conclusión del análisis de estas quejas, la Defensora considera, en definitiva, que el actual es un momento decisivo para ultimar la adecuada regulación del ciclo educativo 0-3 años, teniendo en cuenta para ello las conclusiones de los expertos, de modo que, especialmente, en todo caso y para todo tipo de centros, se garanti-

cen unos requisitos mínimos que aseguren su carácter educativo.

– **Índice de quejas más significativas de esta área.**

– Valoración del cese en la pensión de orfandad en relación con beca para enseñanza universitaria.

– Alumnos con necesidades educativas especiales: necesidad de intérprete.

– Necesidades educativas especiales de un menor.

– Información facilitada en relación al acceso a Grado Superior de Formación Profesional.

II.3.5. FUNCIÓN PÚBLICA.

– **Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.**

Función Pública

Movilidad y carrera administrativa

Ingreso y provisión de puestos

Régimen retributivo

Derechos y deberes Régimen disciplinario

Derechos pasivos y seguridad social

Regímenes especiales (laboral, docente, sanitario)

Otros regímenes especiales (municipios, a.s.u.e., policías)

– **Comentario.**

En esta área de FUNCIÓN PÚBLICA, las quejas más frecuentes tienen que ver, por un lado, con quienes participan en los procesos selectivos de acceso a empleos públicos y, por otro, con quienes tienen ya la condición de funcionario o personal al servicio de las Administraciones públicas, que vienen planteando determinadas quejas en materias relacionadas con el desempeño de sus puestos de trabajo, sistema retributivo, carrera administrativa y movilidad, etcétera.

Así, en lo que se refiere a los **procesos de acceso a la función pública** y a las diversas situaciones de todo tipo de que se presentan en los mismos y las soluciones que los Tribunales calificadoros acuerdan en relación a las mismas, son frecuentes las quejas que tienen que ver con la inadmisión de aspirantes ante la ausencia de algunos de los requisitos exigidos en la convocatoria, o la anulación de determinadas preguntas tipo test en algunos casos ante la validez de varias de sus respuestas o, por último, al no tenerse en con-

sideración algunos de los méritos y cursos alegados por los aspirantes.

Una de las cuestiones en las que se ha tenido ocasión de insistir ha sido la de la tardanza o retraso que se produce en algunos casos en las convocatorias de determinadas plazas incluidas en las correspondientes ofertas públicas de empleo y cuya provisión se demora injustificadamente.

En este sentido, hemos tenido ocasión de analizar el grado de cumplimiento de las distintas **ofertas de empleo público** que viene aprobando anualmente el Gobierno de Navarra y las consecuencias que el retraso en su puesta en marcha tiene para quienes desean acceder a los distintos puestos de trabajo en la Administración.

La Oferta Pública de Empleo u Oferta Anual de Empleo ha sido recogida en Navarra tomando como referencia la normativa estatal que, en este caso, constituye un elemento clarificador más respecto a la configuración inicial de esta figura y posterior evolución. Los últimos cambios normativos otorgan una mayor libertad de actuación organizativa a la Administración en cuanto que le va a permitir decidir sobre el número de plazas a incluir en la Oferta, sin tener que llegar al número total de vacantes.

En este contexto, resulta más evidente, si cabe, la necesidad de que aquéllas vacantes que quieran ser objeto de provisión y que, por tanto, se incluyan en la Oferta Pública de Empleo, sean efectivamente provistas conforme a las previsiones temporales contenidas en la misma. De esta forma, la Defensora entiende que se cumple con una de las finalidades que evidentemente persigue esta figura, cuando menos en lo que se refiere a su proyección exterior, que no es otra que la de informar a los ciudadanos y posibles interesados del número y características de las plazas que van a ser objeto de convocatoria en el período al que va referida la correspondiente oferta de empleo, lo cual representa una manifestación más del sometimiento de la Administración a los principios básicos que rigen en esta materia.

Pasando a aquéllas cuestiones que tienen que ver con el **régimen jurídico** del personal que ya presta sus servicios a la Administración, bien de forma estable o temporal, la Institución ha tenido ocasión de analizar la problemática planteada por un colectivo importante de maestros contratados como especialistas interinos para desempeñar la función docente en los Institutos o IESOs, con distintas especialidades anteriores a la LOGSE. Por tal motivo, y dado que, tanto su título como su

puesto de trabajo, estaban dirigidos a impartir clases en 6.º, 7.º y 8.º de E.G.B., tras la entrada en vigor de dicho texto legal los cursos de E.S.O. pasaron a ser impartidos por profesores de Secundaria (licenciados), pese a que un porcentaje de las plazas quedaron reservadas para maestros funcionarios que estaban trabajando con alumnado de esas edades y que en su día habían aprobado las oposiciones por esas especialidades. Ante esta situación, exponían que progresivamente se van reduciendo sus posibilidades de continuar trabajando en este tipo de puestos docentes, a la vista de cómo se venían articulando las sucesivas Órdenes Forales que regulan la selección de aspirantes al desempeño de los mismos.

También la Institución tuvo ocasión de analizar la situación generada a varios miembros del colectivo de Oficiales de Bomberos, ante la modificación que consideraban había supuesto en sus competencias y funciones el Decreto Foral 38/2006, por el que se crea la Agencia Navarra de Emergencias, frente a las previsiones y principios establecidos en tal sentido por la Ley Foral 8/2005, de 1 de julio, de protección civil y atención de emergencias de Navarra.

Por otra parte, y al igual que, en anteriores ejercicios, se han vuelto a recibir las quejas de las personas jubiladas del sistema de la Seguridad Social que han efectuado determinadas cotizaciones a los Montepíos existentes en Navarra y que siguen sin ver reconocido por la Seguridad Social el tiempo de cotización a dichos Montepíos por la ausencia de la correspondiente normativa que debe dictarse por la Administración General del Estado, previas las oportunas gestiones con el Gobierno de Navarra.

Esta falta de solución se ve acompañada de decisiones y medidas unilaterales adoptadas en el caso de sus funcionarios jubilados con arreglo a dichos Montepíos que han cotizado a la Seguridad Social, a los cuales sí se les reconoce esta última cotización, con lo que esto representa de solución o medida puntual que, a juicio de la Defensora, debiera resolverse de forma conjunta por parte de las dos Administraciones en base a la reciprocidad de las cotizaciones que asumen una y otra. Como muestra de esta actuación, no queda sino remitirse a la decisión adoptada en el ámbito de reconocimiento de estas cotizaciones, recogida en la Ley Foral 17/2006, de Presupuestos Generales de Navarra para 2007, que ha introducido una modificación sustancial en la Ley Foral 10/2003, añadiendo la letra d) al apartado 1 del art. 29, que literalmente dice " A todos los efectos del sistema

de derechos pasivos regulado en esta Ley Foral, se entenderán como años de servicios reconocidos aquellos que...“el funcionario tenga reconocidos como de cotización a cualquier régimen público de Seguridad Social o sustitutorio de éste, siempre que, en su caso, la prestación laboral que haya dado origen a los mismos no sea simultánea a la de servicios a una Administración Pública”

Esto, que supone el reconocimiento de servicios y de las cotizaciones a la Seguridad Social, aún en el caso de que la prestación laboral fuera en una empresa privada, ha generado además otra serie de quejas por parte de aquellos funcionarios que en el año 2003 tuvieron que optar por uno u otro régimen de Montepío, el que estaban o el establecido por la Ley Foral 10/2003, viendo como tres años después se modifican las condiciones de este último.

Finalmente, se hace referencia a las frecuentes quejas que son remitidas por parte de la Junta de Personal del Ayuntamiento de Pamplona en las que, ante las diferentes solicitudes de información que dirigen por escrito a dicho Ayuntamiento y que consideran no respondidas, insisten en que se les emita el correspondiente certificado acreditativo del silencio administrativo. A este respecto, y si bien en alguna ocasión la Defensora se ha dirigido al citado Ayuntamiento a fin de que facilitara la información que se solicitaba en alguna de estos escritos, han sido varias las ocasiones en que se ha trasladado también a los autores de la queja el criterio de que el sometimiento de este tipo de cuestiones puntuales a esta Institución no debería de constituir un cauce habitual de las relaciones entre el Ayuntamiento y la Comisión de Personal, que consideramos deberían discurrir por unos parámetros más normalizados, sin perjuicio del legítimo derecho de cada parte a mantener sus planteamientos e iniciativas en el ámbito de sus competencias y responsabilidades, que lógicamente deben ser respetadas conforme al marco normativo establecido, pero sin llegar a un punto que pueda resultar ya abusivo.

– Índice de quejas más significativas de esta área

– Falta de contestación a solicitud de acto presunto a la Comisión de Personal del Ayuntamiento de Pamplona.

– Falta de convocatoria de plazas de Ingeniero Agrónomo.

– Demora en resolución de procedimiento selectivo de concurso de traslado de cocineros.

– Reubicación de maestros sin procedimiento de concurso de traslado.

– Acceso a la función pública por profesores interinos.

– Agravio comparativo entre la jubilación del personal de la Administración Pública del Gobierno de Navarra que cotiza a la Seguridad Social y el personal funcionario de los Montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra.

– Situación laboral de los oficiales de bomberos.

– Procedimiento de selección para contratación temporal de Técnico en Igualdad de Oportunidades.

– Falta de contestación a la Comisión de Personal del Ayuntamiento de Pamplona.

II.3.6. HACIENDA.

– **Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.**

Hacienda

Tributos del Gobierno de Navarra (IRPF, IVA,...)

Tributos locales y registros fiscales

Procedimiento (imposición, ordenación, recaudación, apremio)

Bonificaciones en tasas

– Comentario.

En materia de HACIENDA, la Institución viene diferenciando la distinta casuística que se le presenta en las quejas, referidas de una parte a los impuestos o gestión tributaria que corresponde a la Hacienda Foral de Navarra y, de otra, a los diferentes impuestos y tributos de las entidades locales de Navarra.

Respecto al primer grupo de quejas, es frecuente que, en lo que se refiere al **Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas**, se planteen cuestiones atinentes a la autoliquidaciones que hacen los contribuyentes y que posteriormente son corregidas por Hacienda ante la inclusión de determinados conceptos, deducciones o exenciones que no proceden.

En esta materia, la Defensora analizó diversas situaciones planteadas en relación a la forma en que se viene aplicando la deducción del mínimo personal en el caso de las familias monoparentales o también el criterio utilizado a la hora de practicar la deducción de la cuota por rendimientos de trabajo.

A este respecto, se planteaba que el artículo 59.2 de la Ley Foral 22/1998 del IRPF, que hace referencia al tipo medio de gravamen, no es ajustado a Derecho, ya que permite situaciones discriminatorias en supuestos de tributación en la modalidad conjunta, en concreto cuando uno de los cónyuges no obtenga rendimientos de trabajos suficientes que alcancen el mínimo personal, en cuyo caso no se puede practicar la deducción por trabajo. Tras un exhaustivo estudio de esta queja por la Institución, que además venía acompañada de un amplio dossier de probables supuestos que apoyaban esta tesis, la Defensora planteó al Departamento de Economía y Hacienda que, en la línea con lo que indicaba en su contestación, llevase a cabo un estudio o análisis al objeto, fundamentalmente, de buscar propuestas que mejorasen en la medida posible la tributación sobre este aspecto concreto, impulsando en su caso la reforma legislativa que se considerase precisa en aras a posibilitar un mejor y equitativo tratamiento fiscal de las deducciones por trabajo de los contribuyentes que tributen en modalidad conjunta.

Pasando ya a analizar los asuntos planteados, y que tienen que ver con los **impuestos de ámbito local**, es decir, con los que corresponde gestionar a las entidades locales de Navarra, deben destacarse una vez más todas aquéllas que tienen que ver con la gestión de la Contribución Territorial, especialmente la urbana, y toda la problemática que generan, tanto las subidas de los valores catastrales, como la propia información que en ocasiones se demanda en relación con dicha subida que, en muchas ocasiones, o no se facilita o es claramente insuficiente.

No son tampoco infrecuentes las ocasiones en que las discrepancias surgen como consecuencia de la forma en que aparecen reflejados en el propio Catastro los diferentes inmuebles o parcelas en que se asientan los mismos y las divergencias que ello representa con respecto a determinados títulos o escrituras públicas. En estos casos, la Defensora insistió en la naturaleza de estas inclusiones catastrales, confirmada por una amplia Jurisprudencia, en el sentido de que no representan ni más ni menos que la inclusión en un registro fiscal, con trascendencia a los solos efectos de la gestión de la Contribución Territorial (Impuesto equivalente al de Bienes Inmuebles en la legislación común). De esta forma, la eficacia directa del registro ha de limitarse a los efectos del ámbito de la gestión tributaria que le es propio, y así se expresa en el artículo 143 de la Ley Foral 2/1995, de 10 de marzo, reguladora de las Haciendas Locales de Navarra.

En otro apartado cabría incluir finalmente otro tipo de cuestiones que se han planteado en relación a otro tipo de impuestos o tasas, como el impuesto sobre construcciones y obras, o el impuesto de circulación o, por último, la exigencia de la tasa por la recogida de residuos sólidos urbanos.

– Índice de quejas más significativas de esta área.

– Información acerca del incremento del valor catastral.

– Pago del Impuesto de Actividades Económicas por vendedores ambulantes durante las fiestas de San Fermín.

– Reducción de tasas en la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona a funcionarios.

– Deducciones por trabajado en IRPF a la hora de tributar conjuntamente.

– Modificación de finca catastral y rehabilitación de camino en dicha parcela.

– Discrepancias en torno a la titularidad de un camino.

II.3.7. INTERIOR.

– Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.

Interior

Juegos y espectáculos públicos

Seguridad ciudadana

Administración penitenciaria

DNI, pasaporte y trámites extranjeros

Actuaciones policiales

Tráfico

Sanciones en materia de tráfico

Estacionamiento discapacitados Ordenación del tráfico

– Comentario.

En materia de INTERIOR se viene repitiendo el significativo número de quejas relacionadas con la tramitación de los **expedientes sancionadores que tienen que ver con tráfico**. En ocasiones, como ha ocurrido especialmente en algún ejercicio anterior, a través de escritos tipo que han sido remitidos, siguiendo la práctica habitual de determinadas entidades, agencias y asesorías, que han incluido la queja ante esta Institución entre los diferentes trámites que, de forma automática, realizan ante cualquier sanción de este tipo.

Lógicamente, la presentación de quejas en este tipo de escritos, que muchas veces no guardan la mínima coherencia expositiva con el asunto sobre el que versa, dificulta la labor de supervisión de la Defensora precisamente en un aspecto en el que esta Institución tiene una especial ventaja y que no es otro que el tratamiento individual y personalizado a cada una de las quejas que se le presentan.

Desgraciadamente, esta práctica de utilizar modelos o escritos tipo previamente establecidos no se encuentra sólo en el caso de estas quejas a que se ha hecho referencia, sino que es una aptitud comúnmente adoptada por la Administración cuando da respuesta a las alegaciones o recursos de reposición que se interponen contra estas sanciones. Así, además de cuestionarse en las quejas las propias sanciones, se hace saber a través de las quejas la falta de motivación o explicación en los escritos que son remitidos a los interesados con ocasión de responder a las alegaciones que se formulan o, incluso, a las propuestas de indagación de determinados hechos que en ocasiones efectúan estas personas.

Por último, y si bien este grupo de quejas han venido siendo remitidas al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, dado el ámbito competencial al que iban referidas, han sido planteadas con cierta frecuencia las dificultades con las que se han encontrado, fundamentalmente retraso y masificación en los trámites, las personas que han acudido a las oficinas de expedición y renovación del Documento Nacional de Identidad y del Pasaporte.

– Índice de quejas más significativas de esta área.

Interior

– Recomendación sobre la necesidad de que los diferentes Cuerpos de Policía de Navarra mejoren sus sistemas de control frente a eventuales actuaciones irregulares de sus agentes.

Tráfico

– Domicilio a efecto de notificaciones de sanciones de tráfico y congruencia en contestación a escritos.

– Error al introducir la denuncia en el ordenador.

– Domicilio a efectos de notificaciones en procedimiento sancionador de tráfico.

II.3.8. JUSTICIA.

– Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de esta área.**Justicia**

Ejecución de sentencias
 Asistencia jurídica gratuita
 Actuación de colegios profesionales
 Registros
 Actuaciones y decisiones judiciales

– Comentario.

De nuevo debe hacerse referencia en este apartado a las quejas que se presentan como consecuencia de los **expedientes que se siguen en el Registro Civil**, en este caso para ser más exactos en el Registro Civil Central, puesto que, por lo que se refiere al ámbito de Navarra, la Institución dio cuenta en su anterior informe de las medidas adoptadas por el Presidente del Tribunal Superior de Justicia de Navarra, así como por el Consejero de Presidencia, Justicia e Interior del Gobierno de Navarra, que llevaron a que finalmente se corrigiera el retraso que se venía produciendo.

Sin embargo, la situación de retraso no ha variado en lo que se refiere al Registro Civil Central, al que este año iban referidas una buena parte de las quejas que en este sentido se han recibido y que, dado el ámbito competencial, de la Institución foral, han sido remitidas al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

Como ocurre todos los ejercicios, son frecuentes las quejas sobre el funcionamiento de la Administración de Justicia que van referidas a la disconformidad con el contenido propiamente dicho de las **resoluciones judiciales**, sobre las que obviamente no es posible la intervención ni pronunciamiento de esta Institución.

A este respecto, además de las habituales quejas en este sentido, se ha formulado alguna otra que tenía que ver con la instrucción seguida en determinados asuntos en el ámbito judicial, bien por considerarla insuficiente, bien por no estar de acuerdo con la línea de actuación seguida en su caso. Obviamente, a la hora de plantearse estas cuestiones la Institución se encuentra con las mismas limitaciones que en el caso de las quejas que van referidas a la disconformidad con el contenido de las distintas resoluciones judiciales.

Otro ámbito al que van referidas las quejas lo constituye la actuación de los profesionales que

intervienen en estos procesos, en concreto los abogados, que suelen ser objeto de crítica en relación con su actuación profesional. En estos casos, lógicamente, se informa a los autores de la queja de las posibilidades de actuación ante los Colegios Profesionales correspondientes.

Finalmente, debe hacerse mención a otro tipo de quejas que se han formulado en esta materia y que tenían que ver con la denegación de la asistencia jurídica gratuita que, en alguna ocasión, ha llevado a la Institución a interesarse por la información tenida en cuenta para ello, una vez lo cual ha constatado la correcta aplicación de los criterios establecidos.

II.3.9. MEDIO AMBIENTE.

– Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de esta área.**Medio Ambiente**

Acceso a información medioambiental
 Explotaciones agrarias y ganaderas
 Contaminación acústica
 Otras molestias funcionamiento establecimientos públicos
 Otras actividades clasificadas
 Protección de la fauna
 Protección de espacios naturales
 Estaciones base de telefonía móvil
 Participación en toma de decisiones medioambientales

Caza y pesca

Actividades sometidas a autorización de afecciones ambientales.
 Establecimiento o instalación de otras actividades

– Comentario.

Dentro del importante número de cuestiones que vienen integrando las quejas que se formulan en materia de MEDIO AMBIENTE, es preciso volver a destacar de manera significativa las relacionadas con los ruidos y otras emisiones molestas procedentes de actividades urbanas, con especial significación a las de bares y locales de ocio similares, a las que cada vez más se les vienen uniendo las que tienen que ver con otros locales denominados piperos, cuartos, etc., normalmente utilizados por los jóvenes y que son causa igualmente de un importante número de quejas.

No es necesario insistir en esta materia relacionada con la **contaminación acústica**, en algu-

nas de las consideraciones que hemos venido realizando al respecto en los anteriores informes anuales. La Defensora ha dado a este asunto la importancia que merece y, a tal fin, elaboró un Informe Especial sobre la contaminación acústica en la Comunidad Foral de Navarra, del que se da cumplida información en este informe, y a través del cual se llama especialmente la atención a las distintas Administraciones con competencia en la materia para que ejerzan eficazmente dicha competencia y garanticen el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado, lo que se ve continuamente conculcado a través de este tipo de intromisiones sonoras que constituyen igualmente una nueva forma de invasión del ámbito de la privacidad que toda persona tiene derecho a considerar como propio e inviolable.

En muchos casos, la falta de actuación en este sentido por parte de las Administraciones Públicas con competencia en la materia está llevando a los Tribunales de Justicia a imponer sanciones importantes, e incluso indemnizaciones, que son sufragadas tanto por los titulares de los establecimientos como, en ocasiones, por parte de la Administración que debía haber actuado y no lo hizo.

Junto a este primer bloque de quejas, siguen planteándose un grupo importantes de quejas relacionadas con el **ejercicio del derecho de acceso a la información en materia de medio ambiente**.

En este sentido, puede hacerse referencia a la actividad desarrollada en las orillas del Arga a su paso por Pamplona, o la situación de determinadas canteras en desuso o, incluso, y pese al ámbito competencial al que va referido, sobre la seguridad en la presa de Itoiz.

En relación con una cuestión que fue planteada el año pasado, referida a la la información que desde el Departamento de Medio Ambiente del Gobierno de Navarra se viene suministrando a través de su página web a la población sobre concentraciones de ozono troposférico en el aire, especialmente en la zona de la Ribera, fue planteada en forma de queja la información y datos que a este respecto se venían tomando en consideración, a efectos de autorizar la ampliación de las centrales de ciclo combinado de Castejón.

Finalmente, y tal y como ha hecho en anteriores informes, la Defensora se ha vuelto a ocupar de la situación de las **estaciones base de telefonía móvil** en Navarra, a raíz de la aprobación de la Ley Foral 10/2002, de 6 de mayo, para la ordenación de las estaciones base de telefonía móvil,

cuya efectiva aplicación venía siendo objeto de un significativo y considerable retraso por cuanto no eran aprobados los Planes Territoriales de Infraestructuras, necesarios para la autorización de estas instalaciones.

Como consecuencia del análisis efectuado de la situación y, a la vista de los datos recabados de los diferentes Departamentos del Gobierno de Navarra competentes en esta materia, la Defensora emitió una recomendación general a los mismos en relación con esta cuestión.

– **Índice de quejas más significativas de esta área.**

– Situación de una estación base de telefonía móvil en Berriozar.

– Molestias por ruidos y vibraciones de local de telecomunicaciones.

– Ruidos ocasionados en local situado en los bajos de su domicilio.

– Tala de árboles en orillas del río Arga.

– Recomendación en relación con la necesidad de llevar a cabo las actuaciones de desarrollo de la Ley Foral 10/2002, de 6 de mayo, para la Ordenación de las estaciones base de Telefonía Móvil.

– Ruidos excesivos durante las fiestas patronales de Tudela.

– Molestias ocasionadas por bar en Goizueta.

– Molestias ocasionadas por ruidos y olores de particulares en una bajera.

– Ruidos y molestias ocasionadas por jóvenes en piperío de Azagra.

– Actuación del Ayuntamiento de San Adrián en relación a desarrollo de actividad de tanatorio sin licencia de funcionamiento.

– Ruidos excesivos originados por una carnicería.

– Ruidos ocasionados por una guardería.

II.3.10. OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS PÚBLICOS.

– **Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.**

Obras Públicas

Ejecución de infraestructuras

Conservación y mantenimiento

Procesos de expropiación forzosa

Servicios Públicos

Prestación de servicios mínimos obligatorios (agua, residuos,...)

Transporte público Telecomunicaciones

Otros servicios de interés general

Responsabilidad patrimonial por funcionamiento de servicios

– Comentario.

En este apartado se hace referencia a un importante número de quejas que tienen que ver con los diferentes **servicios públicos** que prestan en el ámbito local los Municipios y, en el ámbito más general de Navarra, el Gobierno de Navarra en materias como carreteras, transportes, comunicaciones, etc.

En relación a esta última cuestión, la Defensora se ha ocupado de quejas que guardaban relación con el estado de determinadas carreteras, con el grado de cobertura en Navarra de la televisión digital terrestre, o con la modificación del régimen de paradas del servicio del tren Altaria en Tudela y en Alsatsu/Alsasua, respecto al que trasladó a RENFE la inquietud existente en ambas zonas de Navarra ante las decisiones adoptadas en tal sentido.

En el ámbito local, han sido frecuentes las quejas que tenían que ver con el funcionamiento de determinados servicios básicos como el de abastecimiento y saneamiento, recogida de basuras o, incluso, alumbrado público.

En este ejercicio, la Defensora tuvo ocasión de tramitar incluso una queja que tenía que ver con el funcionamiento de un cementerio municipal y las afecciones que determinadas obras de mejora y acondicionamiento tenían en algunas de las sepulturas existentes.

Siguen detectándose a través de este conjunto de quejas las reticencias que, en ocasiones, se observa por parte de las entidades locales a la hora de dar curso a las reclamaciones por responsabilidad patrimonial que les formulan aquellos ciudadanos que consideran han sufrido algún tipo de daño como consecuencia del funcionamiento de algunos de estos servicios.

La responsabilidad patrimonial que se deriva de la ejecución de obras públicas y del funcionamiento de los servicios públicos resulta una causa bastante frecuente de quejas que se formulan la institución. La exigencia de mayor calidad en la prestación de los servicios públicos y un cambio en la mentalidad colectiva de los ciudadanos a la hora de exigir el resarcimiento de cuantos perjuicios se deriven del funcionamiento de las Administraciones hacen que este apartado continúe en aumento anualmente. Uno de los problemas que se encuentran los reclamantes es la lentitud en la

tramitación de sus pretensiones por parte de la Administración.

Por otro lado, la obligación de aportar pruebas que demuestren la relación entre el daño y la actuación administrativa se convierte en el principal problema para conseguir que prospere la pretensión de ser indemnizado. La inmediatez que suele acompañar el origen de los daños, especialmente caídas en la vía pública, impide aportar elementos de prueba suficientes que sirvan al órgano instructor para comprobar tal relación de causalidad entre lesión y servicio público. Por ello, y para no convertir la carga de la prueba en una exigencia de imposible cumplimiento, se viene recordando la conveniencia de que el órgano instructor sea exhaustivo en la obtención del material probatorio sobre los hechos controvertidos, recurriendo para ello al principio de oficialidad de la prueba.

Por lo que se refiere a las obras públicas, existe un número de quejas que van referidas a la disconformidad con determinadas actuaciones en este sentido o que reclaman precisamente la ejecución de alguna de ellas, como es el caso del aparcamiento en la zona hospitalaria de Pamplona.

No obstante, son más frecuentes las quejas que tienen que ver con las afecciones que la ejecución de algunas de estas obras tienen en los bienes y propiedades particulares. Así, además de las lógicas molestias e inconvenientes que en algunos casos se han planteado, que se han traducido en la existencia de ruidos, mayor suciedad en la zona o incremento de tráfico, algunas de estas quejas han tenido que ver con los procesos expropiatorios llevados a cabo para su ejecución, así como con la posterior reposición de las propiedades privadas afectadas a su estado inicial cuando ha sido necesario algún tipo de ocupación temporal.

– Índice de quejas más significativas de esta área.

Obras Públicas

– Daños en vivienda por filtraciones provenientes de zonas deficientemente canalizadas.

– Falta de ejecución de las obras de una carretera previamente aprobadas.

– Falta de contestación a escrito de reclamación de daños.

– Mal estado de un camino municipal.

Servicios Públicos

– Excesiva demora al dar de baja el suministro de agua.

– Incorrecta actuación de la Mancomunidad de Montejurra en procedimiento expropiatorio.

– Falta de suministro de energía eléctrica.

II.3.11. SANIDAD.

– **Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de esta área.**

Sanidad

Listas de espera

Atención médica en general

Atención de urgencias

Atención a la salud mental

Atención oncológica

Atención pediátrica

Tratamientos de infertilidad

Información y consentimiento

Protección de datos

Colectivos con necesidades especiales (esclerosis, etc.)

Transporte sanitario

Prestaciones complementarias (reintegro, etc.)

Prestación farmacéutica

Reclamaciones por atención sanitaria

Salud pública

– Comentario.

Las quejas relacionadas con esta área vienen constituyendo las más elevadas en número de entre las distintas materias en que se estructura o clasifica la actividad supervisora de la Institución.

La Defensora continuó este año ocupándose de un grupo destacado de quejas que tenían que ver con la **existencia de listas de espera** en determinadas especialidades e incluso en materia de intervenciones quirúrgicas.

A este respecto, trasladó al Departamento de Salud que, siendo comprensible que un sistema sanitario presidido por los principios de universalidad y gratuidad soporte determinadas demoras para acceder a las prestaciones sanitarias no urgentes, tales demoras no serían concebibles si los plazos superan unos límites tolerables médica y personalmente. Llega un momento en que el propio exceso de la demora conduce hasta una verdadera desasistencia sanitaria. Una cosa es esperar quince días o un máximo de un mes para ser observado por un especialista ante una patología, una vez remitido previamente por el médico de familia, que quedar incluido en una lista de

espera que afecte a cientos de personas y sujetos a unas demoras de varios meses.

Las consecuencias recaen directamente sobre los propios ciudadanos que se ven incluidos en una extensa lista sin determinación de los tiempos de espera y siendo sometidos a demoras intolerables médicamente, lo que origina que bastantes de ellos –los que han dispuesto de recursos económicos–, en buena lógica tengan que acudir a la sanidad privada para ser vistos. En este contexto, es comprensible que el ciudadano considere que se está vulnerando su derecho a la protección de la salud, por falta de asistencia médica en un período de tiempo razonable.

Por todo ello, y por más que el Departamento de Salud insiste en que el sistema público sanitario de Navarra adopta los medios y recursos extraordinarios que garantizan la solución a todos los requerimientos en caso de que la demanda supere a la capacidad de respuesta en determinada especialidad, la Defensora entiende que se debe regular mediante norma o carta de servicios los plazos máximos de consulta médica especializada ordinaria a fin de garantizar plazos de espera adecuados, y fijar las consecuencias jurídicas y, en su caso, económicas, que han de conllevar los retrasos en la respuesta.

Además de estos casos, continúan siendo tratadas aquéllas quejas que tienen que ver con la deficiente atención en algunas zonas determinadas de Navarra de servicios de pediatría, ginecología o, incluso, servicios de rehabilitación, junto a las que cabe citar aquéllas quejas que continúan presentándose y que tienen que ver con el sistema actualmente existente en Navarra para someterse a tratamientos de fertilidad, fundamentalmente respecto a las consecuencia de la aplicación de algunos de los criterios de derivación y a la demora con que en ocasiones se produce la misma.

Debemos hacer referencia igualmente en relación al funcionamiento de los servicios sanitarios, que algunas de las quejas que se nos han formulado ponen de manifiesto que no siempre dan resultado los instrumentos que están a disposición de los usuarios para pedir explicaciones sobre la atención recibida.

Los ciudadanos tienen derecho a formular reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios sanitarios, y a recibir una respuesta. Es un procedimiento que se realiza mediante los servicios de atención al paciente, y supone una vía independiente de los cauces de justicia administrativa. En ocasiones, aunque las investigaciones

sobre las actuaciones denunciadas por los pacientes pongan de manifiesto indicios de un mal funcionamiento, o cuando menos de una actuación mejorable, las conclusiones que se trasladan a los usuarios no recogen ningún reconocimiento de esa índole, seguramente por las consecuencias jurídicas que pudieran atribuirse a tal reconocimiento en aquellos otros cauces de reclamación que hemos mencionado.

La Defensora no piensa que se deban aplicar a las reclamaciones ante los servicios de atención al paciente los mismos principios que rigen en el procedimiento de responsabilidad patrimonial. Pero sí que, planteados unos concretos motivos de queja, la contestación debería responder a dichas cuestiones, explicando si ha existido o no un mal funcionamiento y por qué.

– Índice de quejas más significativas de esta área.

- Lista de espera en consulta de oftalmología.
- Demora en la realización de revisiones oncológicas.
- Necesidad de recurso residencial para persona afectada de enfermedad mental.
- Atención en el Servicio de Urgencias a la hora del almuerzo.
- Denegación de tratamiento de fertilidad por padecimiento de Hepatitis C crónica.
- Falta de recursos para personas drogodependientes.
- Lista de espera en la Unidad del Dolor del Hospital de Navarra.
- Tratamiento rehabilitador en Clínica Josefina Arregui de Alsatsu/Alsasua.
- Disconformidad con atención médica dispensada por servicio de neuropediatría.

II.3.12. TRABAJO, SEGURIDAD SOCIAL Y EXTRANJERÍA.

– Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.

Trabajo

Percepción de prestaciones por desempleo
Siniestrabilidad laboral (seguridad en el trabajo)
Ayudas al empleo
Acoso laboral en el trabajo

Seguridad Social

Pensiones mínimas

Reintegro de prestaciones indebidas
Reconocimiento de derecho a prestación
Procesos de declaración de incapacidades

Extranjería

Permisos de residencia y trabajo a extranjeros

– Comentario.

Por lo que se refiere a **trabajo**, las quejas presentadas han venido referidas a materias como el desempleo, cursos formativos y subvenciones.

La actuación de la Institución en materia de empleo se ve afectada por la circunstancia de que una gran parte de las quejas -en particular, las relativas a prestaciones o subsidio por desempleo- se refieren a una actuación de una Administración estatal, como es el INEM, y no foral, lo que limita las posibilidades de actuación de la Institución. En todo caso, en ocasiones se ha realizado alguna gestión al respecto con anterioridad a su envío posterior al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, reflejando la postura de la Defensora en la materia.

En este sentido, hay que señalar que han sido frecuentes las quejas de ciudadanos a los que se ha denegado el derecho a protección económica por desempleo, por incompatibilidad con prestación de servicios, por superar los límites legales de ingresos de la unidad familiar, por falta de cotizaciones suficientes, etc. También se ha pedido información a la Institución en relación con la cuantificación de prestaciones o subsidios por desempleo. En la mayor parte de los casos, se ha comprobado que no existía irregularidad por parte de la Entidad Gestora y así se le ha hecho saber al interesado.

Por último, y en materia de siniestrabilidad laboral deben destacarse las dos actuaciones de oficio llevadas a cabo por la Institución con ocasión de la muerte de dos trabajadores en sendos accidentes que tuvieron lugar en sus respectivos centros de trabajo, en ambos casos obras de construcción de viviendas en Pamplona y Lesaka, respectivamente.

En el campo de la **Seguridad Social**, salvo en lo relativo a prestaciones no contributivas, gestionadas por el Gobierno de Navarra, las Administraciones responsables de las actuaciones objeto de queja son el Instituto Nacional de la Seguridad Social y la Tesorería General de la Seguridad Social. Por ello, al tratarse de Administraciones no sujetas a la supervisión directa de esta Institución, las posibilidades de actuación ante las mismas

están limitadas a pedir información y a realizar gestiones mediadoras.

En cuanto a las materias objeto de queja, hay que indicar que continúan siendo las más frecuentes aquéllas que tienen que ver con cotizaciones, situaciones de invalidez, temporal o permanente y pensiones contributivas (principalmente de jubilación o viudedad).

A veces el ciudadano discrepa de las cotizaciones reflejadas en su vida laboral, al considerar que no se le han computado todas las realizadas, encontrándose indefenso al no saber cómo puede acreditar el período que pretende que se le incluya.

En materia de invalidez también acuden ciudadanos al recibir que la resolución denegatoria de la incapacidad permanente instada, trasladándonos informes médicos de su estado, en ocasiones delicado, y comunicándonos las limitaciones y dificultades con las que se encuentran a causa de su enfermedad. Se les deniega la incapacidad permanente, pero sus limitaciones les impiden en la práctica trabajar. En estos casos, como ya ha sucedido en años anteriores, la capacidad de actuación de la Institución se ve limitada por tratarse de decisiones fundadas básicamente en criterios médicos y no jurídicos, careciendo esta Institución de medios técnicos para valorar desde un punto de vista médico una determinada enfermedad, por lo que se limita a escucharles y, en su caso, facilitar a los interesados la información adecuada sobre su situación y circunstancias y la forma de hacer valer sus derechos en la vía jurisdiccional.

En materia de pensiones de jubilación son frecuentes las ocasiones en que los ciudadanos insisten en sus discrepancias con la cuantía de la pensión fijada, con la retirada de un complemento a cargo de la entidad empleadora, o con el régimen a cargo del cuál se ha reconocido una pensión de jubilación.

En Navarra estas discrepancias resultan más evidentes en opinión de quienes formulan las quejas, como consecuencia de la aplicación de lo establecido en la Ley Foral 1/2004, de 17 de febrero, por la que se da nueva redacción al art. 67 bis de la Ley Foral 22/1998, de 30 de diciembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, que regula la deducción por pensiones de viudedad, y que dicha deducción sólo va referida a este tipo de pensiones y no a otras del sistema que la Defensora consideraba claramente insuficientes.

Para finalizar con esta área, debe destacarse la cada vez más frecuente presentación de quejas

en materia **extranjería**, que viene experimentado un importante incremento a lo largo de estos años.

De una parte, en relación a la diferente tramitación que realizan para la obtención de los correspondientes visados, permisos de residencia y trabajo o, incluso, de reagrupación de familiares. En este sentido, y aparte de algún caso puntual de discrepancia con la actuación de la oficina de extranjería de la Delegación del Gobierno a la hora de informar o resolver algunos de estos trámites, continúan siendo mayoritarias las quejas que tienen que ver con la deficiente atención y retraso en los distintos trámites de obtención de visados que se viene produciendo en algunas Oficinas Consulares de España, que se ven afectadas por el importante crecimiento que se ha experimentando en los últimos años de las necesidades en esta materia.

En relación con estas quejas, y sin perjuicio de la remisión que normalmente se efectúa de las mismas al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, dado el ámbito competencial al que van referidas, se siguen realizando determinadas gestiones de mediación con algunos de estos consulados con resultado satisfactorio, en especial cuando en estas situaciones se veían afectados menores.

– Índice de quejas más significativas de ésta área.

Trabajo

– Disconformidad con requisitos de becas para la formación y especialización de Técnicos en Áreas de interés para Navarra.

Seguridad Social

– Recomendación en relación con la necesidad de potenciar y mejorar las medidas de coordinación precisas con el Instituto Nacional de la Seguridad Social para detectar las posibles incompatibilidades de las pensiones no contributivas que son abonadas desde el Instituto Navarro de Bienestar Social.

II.3.13. URBANISMO Y VIVIENDA.

– Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.

Urbanismo

Configuración del planeamiento urbanístico

Ejecución del planeamiento

Régimen urbanístico del suelo

Intervención en la edificación, usos y disciplina urbanística

Patrimonio publico del suelo
 Realojos urbanísticos

Vivienda

Dificultad de acceso a vivienda
 Procesos de adjudicación de VPO
 Deficiencias constructivas en VPO
 Problemática VPO en alquiler régimen especial
 (convivencia, acceso, etc.)
 Aplicación nueva ley vivienda (LF 8/2004)
 Ayudas VPO
 Condiciones de habitabilidad

– Comentario.

Esta área, que comprende estas dos materias tan significativas, constituye por lógica una de las que más importante número de quejas presenta todos los años. Si bien se da cuenta, en primer lugar, de aquéllas que tienen que ver con el urbanismo, las que van referidas a la vivienda vienen constituyendo la parte más importante de las que se tratan en este apartado por la especial preocupación que en todos los sentidos manifiesta la sociedad ante los problemas y dificultades de acceso a una vivienda digna y adecuada.

En cuanto a la ordenación urbanística del suelo, las quejas presentadas hacen referencia a las discrepancias de algunos propietarios de suelo, que están en desacuerdo con la clasificación o el uso previsto por las normas de planeamiento para su parcela o para los terrenos colindantes. Las diferencias surgen cuando entienden que el aprovechamiento urbanístico lucrativo es escaso o que las cargas de urbanización son altas.

Las Administraciones locales disponen de competencias para establecer el planeamiento urbanístico de un municipio. Esa potestad planificadora es discrecional, si bien debe motivarse y ser compatible con razonamientos objetivos que atiendan a la satisfacción del interés general. Sólo cuando se constata que una decisión de ordenación resulta contraria a la ley o es arbitraria —en el sentido de que no tiene una justificación razonable— puede sostenerse que la actuación municipal es incorrecta e irregular.

Uno de los motivos de queja más recurrentes suele ser la falta de remisión de información urbanística, pese haber sido formalmente solicitada, ya sea por ciudadanos particulares o por asociaciones de vecinos u otros colectivos. Los retrasos se deben a las dificultades técnicas o de personal en algunos municipios, etc. Las Administraciones

públicas deben hacer especial hincapié en el reconocimiento efectivo del derecho de los ciudadanos a conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de los procedimientos y del derecho a acceder a los registros y documentos que formen parte de los expedientes.

En el proceso de tramitación del planeamiento municipal, una vez concluido, es fundamental que los municipios favorezcan la participación ciudadana en la creación de ciudad. La pieza clave de una correcta participación consiste en permitir y ampliar los cauces e instrumentos establecidos para acceder en todo momento a la información urbanística. La transparencia debe ser un objetivo esencial de los poderes públicos en la toma de decisiones urbanísticas y sirve para eliminar la desconfianza de los ciudadanos. Por ello, debe hacerse un esfuerzo para remover los obstáculos que impiden una adecuada participación y para permitir la puesta de manifiesto de los distintos intereses individuales y colectivos de la ciudadanía. El uso de internet puede ser un instrumento fundamental para garantizar la participación ciudadana. Para ello, conviene que el planeamiento urbanístico general y de desarrollo de cada población, así como su normativa, estén actualizados y sean accesibles para las personas, por medio de internet, cuestión esta sobre la que se han comenzado a dar importantes pasos por el Departamento de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda del Gobierno de Navarra.

En relación con la gestión urbanística, sigue constituyendo la principal causa de las quejas la preocupación que trasladan los propietarios de suelo afectados por alguna actuación urbanística cuando, como consecuencia de ella, se ven desposeídos de su residencia habitual y no disponen de otro lugar de residencia.

De la misma forma que en años anteriores, es la disciplina urbanística la que origina un mayor número de quejas. En general, se plantea la falta de intervención de la Administración competente, en especial la municipal, ante los usos dados al suelo, o se denuncia la ejecución de obras sin la correspondiente licencia urbanística o al margen de la licencia de obras concedida.

También continúa siendo habitual plantear la falta de adecuación de las obras ejecutadas al planeamiento urbanístico, por resultar contrarias al derecho de propiedad de los colindantes. En el ejercicio de sus competencias de disciplina urbanística, las Administraciones locales pueden intervenir para comprobar su adecuación con la legalidad urbanística; en cambio, no pueden pronunciarse sobre aspectos de naturaleza privada.

El segundo apartado de esta área, el de **vivienda**, se ha visto incrementado el número de quejas con respecto a años anteriores. El acceso a una vivienda digna y adecuada es uno de los principales motivos de preocupación de los ciudadanos y, en especial, de las personas jóvenes. En la actualidad, muchas personas tienen dificultades serias para acceder a una vivienda digna y adecuada. Por un lado, porque el mercado inmobiliario no produce viviendas a precios de venta o alquiler a los que esas personas pueden acceder, y, por otro lado, porque la vivienda protegida que se ofrece a precios de venta o renta accesibles para esas personas no es suficiente en número.

En los últimos años la Defensora ha observado que esta situación, lejos de tener visos de resolverse, se está agravando, ya que el precio de las viviendas libres ha continuado creciendo de forma casi exponencial. El incremento en la construcción de vivienda protegida ha tratado de contener la necesidad de vivienda de los que no podían acceder en las condiciones que fija el mercado libre y en este sentido debe destacarse el importante número de viviendas de protección pública que se están ofertando en Navarra en estos últimos años a través de las correspondientes campañas de adjudicación. Y ello pese a que se constate todavía su insuficiencia ante el importante número de solicitudes, que sobrepasa la cantidad de viviendas ofertadas.

Las cuestiones relacionadas con el sector de la vivienda que han supuesto la necesidad de intervención de esta Institución se centran principalmente en aspectos que tienen que ver con los procesos de adjudicación de las viviendas de protección pública, continuando con las diferentes casuísticas a que se ha hecho referencia en años anteriores. Dado que es imposible que la normativa reguladora prevea todas las circunstancias en las que se puedan encontrar los solicitantes de viviendas protegidas, aun cuando deba tender a ello, en algunos casos la Defensora advirtió que se dan situaciones concretas frente a las cuales la respuesta normativa puede no resultar adecuada o equitativa, por lo que debe avanzarse en la mejora de estos procesos y criterios de adjudicación a la vista precisamente de la importante experiencia obtenida en estos años.

Otra cuestión que está empezando a plantearse con cierta frecuencia, como consecuencia del incremento experimentado en estos años del número de viviendas de protección pública y que, por tanto, puede seguir en aumento, son los defectos de construcción en las viviendas protegidas. El mandato de ofrecer una vivienda digna con

una calidad constructiva adecuada debe guiar la actuación de las Administraciones públicas en su función de control de las edificaciones, en especial de las viviendas protegidas. Para ello, deben utilizarse los mecanismos de control e inspección existentes para comprobar la adecuación de las viviendas a las normas de edificación y de diseño y para establecer garantías de que se rectificarán en caso de incumplimiento, mediante los instrumentos jurídicos que prevé el ordenamiento para garantizar la ejecutividad forzosa de los actos administrativos: las multas coercitivas o la ejecución subsidiaria.

Por último, cabe destacar un problema incipiente que está empezando a plantearse en Navarra. Son algunas situaciones que empiezan a surgir de infravivienda, subarrendamientos, etc., en el caso de personas en situación de exclusión social o inmigrantes.

Situaciones vividas en la posguerra (particularmente entre 1940 y mediados de los 60), como el alquiler de habitaciones con derecho a cocina y baño, sirvieron en los últimos veinticinco años del siglo XX para medir el grado de progreso experimentado a nivel individual y colectivo. Tan sólo los pisos de estudiantes desplazados a las ciudades con universidad permitieron mantener viva una solución de alojamiento, que unas décadas después vuelve a ser habitual para un importante número de personas, ahora no necesariamente estudiantes o jóvenes.

Hoy, incluso hay personas que solamente pueden llegar a tener una cama en turno de ocho horas en habitaciones compartidas. Normalmente se trata de inmigrantes, a menudo en situación irregular, pero también otro tipo de personas en situación de exclusión social. En un principio se aprovechaban económicamente algunos nacionales sin escrúpulos, pero consolidada la presencia migratoria, ahora lo hacen extranjeros que han descubierto un negocio lucrativo en efectivo y sin fiscalidad que lo grave en la mayoría de las ocasiones.

Esta problemática, a la que se une la de las propias condiciones de habitabilidad que presentan estos espacios, y que ya se ha empezado a detectar, requiere una especial atención por parte de los poderes públicos y la adopción de las medidas precisas para superarla.

– **Índice de quejas más significativas de esta área.**

Urbanismo

– Deficiencias en los accesos a una urbanización de San Martín de Unx.

- Disconformidad con subasta de parcela por el Ayuntamiento de Cascante.
- Filtraciones provenientes de calleja de titularidad municipal en mal estado.
- Deficiente estado de agrupación de viviendas en Olite.
- Inactividad del Ayuntamiento de Allo ante expediente de ruina.
- Incumplimiento de las obligaciones urbanísticas por parte del Ayuntamiento de Leitza.
- Usurpación de vial público por particular.
- Disconformidad con procedimiento para adjudicar una parcela.

Vivienda

- Falta de empadronamiento en su domicilio habitual durante un periodo de tiempo.
- Revisión de subvención recibida por Gobierno de Navarra para alquiler de vivienda.
- Inadmisión de certificado de cuenta vivienda a solicitante de vivienda de protección oficial basada en la fecha de emisión del documento.
- Necesidad de nueva vivienda por superficie inadecuada.

II.3.14. VARIOS.

– Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.

Varios

Funcionamiento de entidades locales
 Régimen de las fundaciones
 Problemas de convivencia entre vecinos
 Funcionamiento de empresas, entidades o asociaciones de carácter privado

– Comentario.

Se incluye en este apartado un grupo variado de quejas que no tienen encaje en las áreas o apartados anteriores, junto con otro grupo de ellas en las que la Institución carece de competencia para intervenir por ir referidas a actuaciones de particulares o empresas privadas.

La nota que define esta área es su carácter residual frente al conjunto de la actuación de la institución. Ello la convierte en el marco adecuado en el que integrar aquellas quejas que, por las características de las materias a las que afecta, resultan de muy difícil ubicación en las grandes áreas en las que se ordena la labor de la institu-

ción. Esta característica, unida a la heterogeneidad de sus contenidos, dificulta la estructuración interna de los asuntos tratados dentro del área y hace que resulte complejo resaltar unos casos sobre otros.

De las que finalmente intervino la Defensora, los problemas existentes en algunas entidades locales o en las relaciones de éstas con sus vecinos, han vuelto a constituir nuevamente las más significativas. En ellas normalmente se ha venido planteando la problemática suscitada con ocasión de determinadas solicitudes de información realizadas por algunos vecinos e, incluso en ocasiones, por parte de miembros de dichas entidades locales.

La intervención de la Defensora en estos casos ha tratado de garantizar en todo momento el derecho a participar en los asuntos públicos reconocido en el art. 23.1 de la Constitución, en su más amplio sentido, encontrándose con que la propia estructura y dimensionamiento de muchas de nuestras entidades locales, fundamentalmente los Concejos, hace que éstas, en numerosas ocasiones, no dispongan de los medios necesarios para atender en la forma adecuada algunas de estas solicitudes que se les realizan en ejercicio de este derecho, tal y como por otra parte lo vienen a reconocer las propias entidades afectadas.

Otro grupo de cuestiones enmarcadas en el ámbito de la esfera privada ha sido igualmente abordado en este apartado, si bien en estos casos y como consecuencia del ámbito competencial de la Institución, algunas de las quejas formuladas no ha podido ser admitida a trámite al no ir referida a la actuación de una Administración pública y afectar las cuestiones planteadas al ámbito estrictamente privado de relaciones entre particulares. Otras han sido abordadas desde la perspectiva de la pura mediación, ya que la problemática que se suscitaba en las mismas afectaba a asuntos de innegable alcance humano. Junto a lo anteriormente señalado, conviene indicar que, en estos casos, se trata de orientar a los afectados sobre las distintas posibilidades de actuación de que disponen, a la vista del problema concreto que se refleja en su queja.

Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.

– Periodicidad de las sesiones ordinarias de pleno y acceso a información de Concejales en el Ayuntamiento de Puente la Reina-Gares.

II.3.15. IMPULSO DE DERECHOS.

– Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.

Impulso de Derechos

Derecho a la información

Derecho a una atención adecuada

Obligación de responder

Participación ciudadana

– Comentario.

Al igual que en el año anterior, y para concluir con este análisis de las diferentes áreas en que estructura su actividad supervisora, la Defensora hace referencia a este apartado, que denomina “impulso de derechos” y que surge como consecuencia y en estrecha relación con la iniciativa adoptada por la Institución denominada “Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra”.

Aquí se incluyen y analizan aquellas actuaciones o quejas que tienen que ver con materias tales como el derecho a la información; acceso a centros y oficinas; derecho a una atención adecuada; obligación de responder (silencio administrativo); participación ciudadana; transparencia en Administraciones públicas; desarrollo de sistemas de garantía y otras acciones de impulso de derechos.

Se pretende con esta área dejar constancia de las distintas actuaciones de las Administraciones Públicas de Navarra en estas materias, con la finalidad de contribuir a la adopción de las medidas precisas para la mejora en aquellas cuestiones que tengan que ver con los servicios de atención al ciudadano, la potenciación de la accesibilidad y receptividad de la Administración, conseguir que las políticas públicas sean transparentes y accesibles para los ciudadanos, la implantación y, en su caso, profundización en las

Cartas de Servicios y, por último, a que las Administraciones Públicas hagan uso cada vez más intenso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en sus procesos de gestión interna, y en las formas de relacionarse con los ciudadanos y ciudadanas.

El avance normativo que se ha venido produciendo en Navarra en este sentido, en referencia, por ejemplo, al Título II de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, que se contiene en la Ley Foral 15/2004, de 3 de diciembre; o al Decreto Foral 72/2005, de 9 de mayo, por el que se regulan las Cartas de Servicios de la Administración de la Comunidad Foral y de sus Organismos Autónomos, y las más recientes Leyes Forales 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos, y 11/2007, de 4 de abril, de implantación de la Administración Electrónica en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, debe servir, en esta línea, para la progresiva y efectiva adecuación de las distintas estructuras de las Administraciones Públicas a las exigencias y retos que plantea la ciudadanía en este sentido.

– Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.

– Falta de contestación a solicitud de devolución de fianza.

– Acceso a documentación.

– Falta de resolución de procedimiento de responsabilidad patrimonial

– Falta de contestación al escrito presentado por Comunidad de Propietarios en relación a la viabilidad de proyecto deportivo en Mendillorri.

– Falta de contestación a solicitud de información en relación a las tasas por retirada de vehículo por grúa municipal.

QUEJAS		
AÑO 2006		
Distribución por Áreas/Materias		<u>TOTALES</u>
A AGRICULTURA, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO		13
Agricultura	7	
Comercio	3	
Turismo	2	
Industria	1	
B BIENESTAR SOCIAL		48
Tercera Edad	11	
Menores y adolescentes	10	
Discapacidades	19	
Mujer	5	
Otros	3	
C CULTURA, DEPORTE, JUVENTUD Y BILINGÜISMO		15
Cultura	2	
Deporte	3	
Bilingüismo	10	
E EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA		27
F FUNCIÓN PÚBLICA		29
H HACIENDA		25
I TRÁFICO E INTERIOR		43
Interior	18	
Tráfico	25	
J JUSTICIA		18
M MEDIO AMBIENTE		40
O OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS		44
Obras Públicas	23	
Servicios Públicos	21	
S SANIDAD		42
T TRABAJO, SEGURIDAD SOCIAL Y EXTRANJERÍA		22
Trabajo	5	
Seguridad Social	8	
Extranjería	9	
U URBANISMO Y VIVIENDA		52
Urbanismo	24	
Vivienda	28	
V VARIOS		17
D IMPULSO DE DERECHOS		19
SUMA TOTAL		454

DE QUEJAS

Área	Materia	Tema	Nº Quejas	Nº Quejas
A.- Agricultura, Industria, Comercio y Turismo	<u>A1.- AGRICULTURA Y GANADERIA</u>	A1.1. CONCENTRACIÓN PARCELARIA	0	
		A1.2. REGADÍOS	0	
		A1.3. AYUDAS ECONÓMICAS	3	
		A1.4. EXPLOTACIONES AGRARIAS Y FORESTALES	0	
		A1.5. APROVECHAMIENTOS COMUNALES	2	
		A1.99 OTRAS MATERIAS	2	
	<u>A2.- COMERCIO</u>	A2.1. ARBITRAJE DE CONSUMO	0	
		A2.2. PROTECCIÓN CONSUMIDOR	1	
		A2.3. VENTA AMBULANTE EN SAN FERMIN	1	
		A2.99 OTRAS MATERIAS	1	
	<u>A3.- TURISMO</u>	A3.1. AUTORIZACIONES DE ESTABLECIMIENTOS	0	
		A3.99 OTRAS MATERIAS	2	
	<u>A4. INDUSTRIA</u>	A4.1 ACTIVIDADES EXTRACTIVAS	0	
44.99 OTRAS MATERIAS		1	13	
B.- Bienestar Social	<u>B1.- TERCERA EDAD</u>	B1.1. INGRESO Y CONDICIONES DE ESTANCIA EN RESIDENCIAS 3ª EDAD	3	
		B1.2. ATENCIÓN DOMICILIARIA	5	
		B1.3. PENSIONES ASISTENCIALES (VIJEDAD)	2	
		B1.4 OCIO Y TIEMPO LIBRE	0	
		B1.5 AYUDAS	1	
	<u>B2.- MENORES Y ADOLESCENTES</u>	B2.1. PROTECCIÓN	5	
		B2.2. REFORMA	1	
		B2.3. ADOPCIÓN INTERNACIONAL	1	
		B2.4. ACCESO A DATOS FILIACIÓN (ORFANATO-ADOPCIONES)	1	
		B2.5. INFLUENCIA NUEVAS TECNOLOGÍAS Y MEDIOS COMUNICACIÓN	0	
		B2.99. OTRAS MATERIAS	2	

B3.- <u>DISCAPACIDADES</u>	B3.1. ATENCIÓN SOCIO SANITARIA SALUD MENTAL	6	
	B3.2. ACCESIBILIDAD (ELIMINACIÓN DE BARRERAS, ETC.)	3	
	B3.3. TRANSPORTE	1	
	B3.4. AYUDAS	4	
	B3.5. FUNCIONAMIENTO CTROS. OCUPACIONALES Y ESPECIALES DE EMPLEO	1	
	B3.6. DERECHO DE ACCESO A EMPLEO	2	
	B3.99. OTRAS MATERIAS	2	
	B4.- <u>MUJER</u>	B4.1. VIOLENCIA DE GÉNERO	3
		B4.2. ABUSOS SEXUALES Y PROSTITUCIÓN	0
		B4.3. CONCILIACIÓN VIDA FAMILIAR Y LABORAL	1
		B4.4. DISCRIMINACIÓN LABORAL	0
		B4.99. OTRAS MATERIAS	1
	B5.- <u>OTROS</u>	B5.1. AYUDAS A LA FAMILIA	1
		B5.2. OTRAS AYUDAS	0
B5.3. TUTELAJE		0	
B5.4. COMPENSACIONES LEY AMNISTÍA		0	
B5.5. POBREZA Y EXCLUSIÓN SOCIAL (MINORÍAS ÉTNICAS, ...)		2	
B5.99. OTRAS MATERIAS		0	
		48	
C1.- <u>CULTURA</u>	C1.1. CONSERVACIÓN Y PROTECCIÓN PATRIMONIO HISTÓRICO	1	
	C1.2. BIBLIOTECAS	0	
	C1.99. OTRAS MATERIAS	1	
C2.- <u>DEPORTE</u>	C2.1. FUNCIONAMIENTO FEDERACIONES DEPORTIVAS	0	
	C2.2. AYUDAS	0	
	C2.3. UTILIZACIÓN DE INSTALACIONES DEPORTIVAS	3	
	C2.99. OTRAS MATERIAS	0	
C3.- <u>JUVENTUD</u>	C3.1. HÁBITOS Y SALUD (BULIMIA, ANOREXIA, DROGADICCIÓN, ETC.)	0	
	C3.2. OCIO Y TIEMPO LIBRE	0	
	C3.3. VIOLENCIA	0	
	C3.4. INFLUENCIA NUEVAS TECNOLOGÍAS Y MEDIOS COMUNICACIÓN	0	
C4.- <u>BILINGÜISMO</u>	C4.1. ROTULACIONES DEPENDENCIAS Y ESPACIOS PÚBLICOS	0	
	C4.2. EDICIÓN DE IMPRESOS, FOLLETOS Y MATERIAL DIVULGATIVO	3	
	C4.3. COMUNICACIONES A LOS CIUDADANOS	2	
	C4.4. ATENCIÓN EN DEPENDENCIAS (SANITARIAS-ADMTVAS.)	2	
	C4.5. PERFILES LINGÜÍSTICOS PLANTILLAS	1	
C4.6. ENSEÑANZA UNIVERSITARIA	0		
C4.99. OTRAS MATERIAS	2		
		15	

E.- Educación	E1.- EDUCACIÓN	E1.1. EDIFICIOS ESCOLARES (SEGURIDAD, CONSERV. Y CONSTRUCCIÓN)	1
		E1.2. TRANSPORTE ESCOLAR Y COMEDOR	1
		E1.3. ALUMNOS CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES	2
		E1.4. INTEGRACIÓN ALUMNOS INMIGRANTES	0
		E1.5. ACCESO A CENTROS (APLICACIÓN CRITERIOS)	1
		E1.6. PLANIFICACIÓN EDUCATIVA (ADECUACIÓN A DEMANDA)	4
		E1.7. FUNCIONAMIENTO CENTROS (CONVIVENCIA)	2
		E1.8. EVALUACIÓN ALUMNOS	0
		E1.9. BECAS Y AYUDAS	3
		E1.10. CICLO 0-3 AÑOS	1
		E1.11. ESTUDIOS SUPERIOR DE MUSICA	0
		E1.12. ENSEÑANZAS UNIVERSITARIAS	3
		E1.99. OTRAS MATERIAS	9
			27
F.- Función Pública	F1.- FUNCIÓN PÚBLICA	F1.1. MOVILIDAD Y CARRERA ADMINISTRATIVA	3
		F1.2. INGRESO Y PROVISIÓN DE PUESTOS	11
		F1.3. RÉGIMEN RETRIBUTIVO	1
		F1.4. DERECHOS Y DEBERES	8
		F1.5. REGIMEN DISCIPLINARIO	1
		F1.6. DERECHOS PASIVOS Y SEGURIDAD SOCIAL	1
		F1.7. RÉGIMENES ESPECIALES (LABORAL, DOCENTE, SANITARIO)	2
		F1.8. OTROS RÉGIMENES ESPECIALES (MUNICIPIOS, A.S.U.E., POLICIAS)	1
		F1.99. OTRAS MATERIAS	1
			29
H.- Hacienda	H1.- HACIENDA	H1.1. DEMORAS EN RESOLUCIÓN RECLAMACIONES tribunal económico administrativo foral	0
		H1.2. TRIBUTOS GOBIERNO DE NAVARRA (I.R.P.F., IVA,..)	6
		H1.3. TRIBUTOS LOCALES Y REGISTROS FISCALES	15
		H1.4. PROCEDIMIENTO (IMPOSICIÓN, ORDENACIÓN, RECAUDACIÓN, APREMIO)	2
		H1.5. INFORMACIÓN TRIBUTARIA	0
		H1.6. PROTECCIÓN DE DATOS	0
		H1.7. COORDINACIÓN CON HACIENDAS FORALES	0
		H1.8. PRESUPUESTOS MUNICIPALES Y CUENTAS	0
		H1.99. OTRAS MATERIAS	2
			25

I.- Tráfico e interior	<u>I1.- INTERIOR</u>	I1.1. JUEGOS Y ESPECTÁCULOS PÚBLICOS	2	
		I1.2. SEGURIDAD CIUDADANA	3	
		I1.3. ADMINISTRACIÓN PENITENCIARIA	3	
		I1.4. DNI, PASAPORTE Y TRAMITES EXTRANJEROS	3	
		I1.5. ACTUACIONES POLICIALES	5	
		I1.99. OTRAS MATERIAS	2	
		I2.1. SANCIONES EN MATERIA DE TRÁFICO	19	
		I2.2. ESTACIONAMIENTO DISCAPACITADOS	1	
		I2.99. OTRAS MATERIAS	5	
				43
J.- Justicia	<u>J1.- JUSTICIA</u>	J1.1. DILACIÓN EN PROCESOS JUDICIALES	0	
		J1.2. EJECUCIÓN DE SENTENCIAS	1	
		J1.3. ACCESO A DOCUMENTACIÓN CONTENIDA EN EL EXPEDIENTE	0	
		J1.4. ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA	2	
		J1.5. ACTUACIÓN PROFESIONAL DE ABOGADOS Y PROCURADORES	0	
		J1.6. ACTUACIÓN DE COLEGIOS PROFESIONALES	3	
		J1.7. REGISTROS	4	
		J1.99. OTRAS MATERIAS	8	
				18
		M.- Medio Ambiente	<u>M1.- MEDIO AMBIENTE</u>	M1.1. ACCESO A INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL
M1.2. EXPLOTACIONES AGRARIAS Y GANADERAS	1			
M1.3. VERTIDOS INDUSTRIALES	0			
M1.4. TRATAMIENTO RESIDUOS	0			
M1.5. CONTAMINACIÓN ACÚSTICA	15			
M1.6. OTRAS MOLESTIAS FUNCIONAMIENTO ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS	2			
M1.7. OTRAS ACTIVIDADES CLASIFICADAS	4			
M1.8. PROTECCIÓN DE LA FAUNA	2			
M1.9. PROTECCIÓN DE ESPACIOS NATURALES	1			
M1.10. ESTACIONES BASE DE TELEFONÍA MÓVIL	1			
M1.11. PARTICIPACIÓN EN TOMA DE DECISIONES MEDIOAMBIENTALES	1			
M1.12. CAZA Y PESCA	1			
M1.13. ACTIVIDADES SOMETIDAS A AUTORIZACIÓN AMBIENTAL INTEGRADA	0			
M1.14. ACTIV. SOMETIDAS A AUTORIZACIÓN DE AFECCIONES AMBIENTALES	3			
M1.15. EVALUACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL	0			
M1.99. OTRAS MATERIAS	7			
		40		
O.- Obras públicas y servicios	<u>O1.- OBRAS PÚBLICAS</u>	O1.1. EJECUCIÓN INFRAESTRUCTURAS	12	
		O1.2. CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO	9	
		O1.3. PROCESOS EXPROPIACIÓN FORZOSA	1	
		O1.99. OTRAS MATERIAS	1	

O.- Obras públicas y servicios	<u>O2.- SERVICIOS PÚBLICOS</u>	O2.1. PRESTACIÓN SERVICIOS MÍNIMOS OBLIGATORIOS (AGUA, RESIDUOS, ...)	8	
		O2.2. TRANSPORTE PÚBLICO	2	
		O2.3. TELECOMUNICACIONES	5	
		O2.4. OTROS SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL	2	
		O2.5. RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL FUNCIONAMIENTO SERVICIOS	4	
		O2.99. OTRAS MATERIAS	0	
		44		
S.- Sanidad	<u>S1.- SANIDAD</u>	S1.1. LISTAS DE ESPERA	4	
		S1.2. ATENCIÓN MÉDICA EN GENERAL	4	
		S1.3. ATENCIÓN DE URGENCIAS	4	
		S1.4. ATENCIÓN A LA SALUD MENTAL	3	
		S1.5. ATENCIÓN A LA SALUD MENTAL INFANTIL	0	
		S1.6. ATENCIÓN ONCOLÓGICA	3	
		S1.7. ATENCIÓN PEDIÁTRICA	1	
		S1.8. TRATAMIENTOS DE INFERTILIDAD	1	
		S1.9. INFORMACIÓN Y CONSENTIMIENTO	1	
		S1.10. PROTECCIÓN DE DATOS	2	
		S1.11. COLECTIVOS CON NECESIDADES ESPECIALES (ESCLEROSIS, ETC..)	4	
		S1.12. TRANSPORTE SANITARIO	1	
		S1.13. PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS (REINTEGRO,)	4	
		S1.14. PRESTACIÓN FARMACÉUTICA	1	
		S1.15. RECLAMACIONES POR ATENCIÓN SANITARIA	4	
		S1.16. SALUD PÚBLICA	2	
		S1.99. OTRAS MATERIAS	3	
				42
		T.- Trabajo, Seguridad Social y Extranjería	<u>T1.- TRABAJO</u>	T1.1. CURSOS OCUPACIONALES PARA DESEMPLEADOS
T1.2. PERCEPCIÓN PRESTACIONES DESEMPLEO	2			
T1.3. COMUNICACIONES SERVICIO NAVARRO DE EMPLEO	0			
T1.4. SINIESTRABILIDAD LABORAL (SEGURIDAD EN EL TRABAJO)	1			
T1.5. AYUDAS AL EMPLEO	1			
T1.99. OTRAS MATERIAS	1			
T2.1. PENSIONES MÍNIMAS	2			
T2.2. REINTEGRO DE PRESTACIONES INDEBIDAS	1			
T2.3. RECONOCIMIENTO DE DERECHO A PRESTACIÓN	3			
T2.4. PROCESOS DE DECLARACIÓN DE INCAPACIDADES	1			
T2.99. OTRAS MATERIAS	1			
<u>T2.- SEGURIDAD SOCIAL</u>	T3.1. PERMISOS DE RESIDENCIA Y TRABAJO A EXTRANJEROS	9		
	T3.2. VISADOS SHENGEN	0		
	T3.3. INTEGRACIÓN SOCIAL	0		
<u>T3.- EXTRANJERÍA</u>	T3.99. OTRAS MATERIAS	0		
		22		

U.- Urbanismo y vivienda	<u>U1.- URBANISMO</u>	U1.1. CONFIGURACIÓN PLANEAMIENTO	4
		U1.2. EJECUCIÓN DEL PLANEAMIENTO	5
		U1.3. RÉGIMEN URBANÍSTICO DEL SUELO	2
		U1.4. INTERVENCIÓN EN LA EDIFICACIÓN, USOS Y DISCIPLINA URBANÍSTICA	9
		U1.5. PATRIMONIO PÚBLICO DEL SUELO	1
	<u>U2.- VIVIENDA</u>	U1.6 REALAJOS URBANÍSTICOS	2
		U1.7 RECTIFICACIONES CATASTRALES	0
		U1.99. OTRAS MATERIAS	1
		U2.1. DIFICULTAD DE ACCESO A VIVIENDA	2
		U2.2. PROCESOS DE ADJUDICACIÓN DE V.P.O.	11
V.- Varios	<u>V1.- VARIOS</u>	U2.3. DEFICIENCIAS CONSTRUCTIVAS EN V.P.O.	1
		U2.4. PROBLEMÁTICA V.P.O. EN ALQUILER RÉGIMEN ESPECIAL (CONVIVENC.)	6
		U2.5. APLICACIÓN NUEVA LEY VIVIENDA (LF 8/2004)	3
		U2.6 AYUDAS V.P.O.	2
		U2.7 CONDICIONES DE HABITABILIDAD	2
	U2.99. OTRAS MATERIAS	1	
	<u>D1.- CARTA DERECHOS</u>	V1.1. FUNCIONAMIENTO DE ENTIDADES LOCALES	5
		V1.2. RÉGIMEN FUNDACIONES	1
		V1.3. OTRAS MATERIAS SIN CLASIFICAR	11
		D1.1. DERECHO A LA INFORMACIÓN	1
D1.2. ACCESO A CENTROS Y OFICINAS		0	
D.- Impulso de derechos	<u>D1.- CARTA DERECHOS</u>	D1.3. DERECHO A UNA ATENCIÓN ADECUADA	3
		D1.4. OBLIGACIÓN DE RESPONDER	14
		D1.5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1
		D1.6. TRANSPARENCIA EN ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	0
		D1.7. OTROS DERECHOS DE LA CARTA	0
		D1.8. EDUCACIÓN EN VALORES	0
		D1.9. OTRAS ACCIONES DE IMPULSO DE DERECHOS	0
		D1.10. DESARROLLO DE SISTEMAS DE GARANTÍA	0
		D1.99. OTRAS MATERIAS	0
		TOTAL	
		454	

CAPÍTULO III. RESOLUCIONES**III.1. VALORACIÓN GENERAL.**

Durante el año 2006 la Defensora del Pueblo formuló un total de 79 resoluciones (recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias, según el caso).

En la página web de la Institución www.defensornavarra.com, se puede consultar el texto íntegro de las distintas resoluciones que se han formulado, con el fin de que se pueda conocer mejor la problemática que subyace en cada uno de los casos y, de igual manera, los términos en que se articula la relación de la Institución con las distintas Administraciones.

Como dato significativo, debe tenerse en cuenta que se dictaron 65 resoluciones en el año 2005, 70 en el 2004, 91 en el 2003, 48 en el 2002 y, por último, 24 en el año 2001. Es, por tanto, el año en que más resoluciones se han emitido.

Del total de 79 resoluciones formuladas, se encuentran pendientes de contestar 21 de ellas, y se han aceptado un total de 37, siendo rechazadas 21. Ello supone que las resoluciones han sido aceptadas en un porcentaje aproximado del 64%, y que, pese a que el porcentaje puede elevarse si se tienen en cuenta las 21 que se encuentran pendientes de obtener respuesta, y se encuentra

en porcentajes similares a los años 2004 y 2005, es inferior al alcanzado en los años anteriores, bastante por encima del 70%.

Esta circunstancia debe ponderarse, no obstante, con el dato de que, si tenemos en cuenta las ocasiones en que, como consecuencia de la intervención de la Institución, la Administración acepta la pretensión del ciudadano o arbitra algún tipo de solución al problema planteado sin necesidad de que, desde la Institución se formule resolución alguna, el porcentaje de aceptación por parte de la Administración se elevaría hasta el 85% de los casos aproximadamente.

Esto último ha ocurrido en un total de 97 ocasiones que, junto a las 37 resoluciones que han sido aceptadas, representan un total de 134 casos en que la Administración ha aceptado la pretensión del autor de la queja, de un total de 178 quejas en las que se consideró por la Defensora que éste tenía razón en sus planteamientos.

En total, desde el año 2001 se han efectuado desde la Institución un total de 377 resoluciones de recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales, que han alcanzado un mayor número de las áreas de Urbanismo y Vivienda (52), así como de Sanidad (52), seguidas de Bienestar social (44), Medio Ambiente (37), Cultura, Deporte y Bilingüismo (33) y Educación (32).

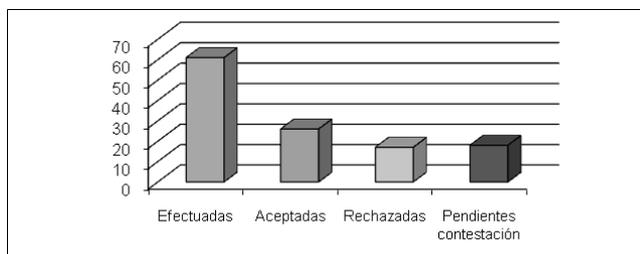
RESOLUCIONES DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA POR ÁREAS 2001-2006

(A fecha 31 de diciembre de 2006)

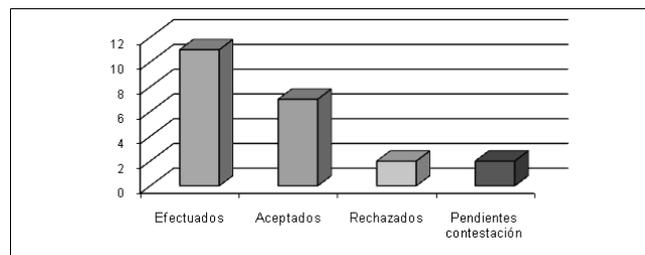
ÁREA	2001	2002	2003	2004	2005	2006	TOTAL
AGRICULTURA, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO	3	5	4	2	3	2	19
BIENESTAR SOCIAL	3	3	13	7	7	11	44
CULTURA, DEPORTE, JUVENTUD Y BILINGÜISMO		7	8	9	4	5	33
IMPULSO DE DERECHOS						4	4
EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA		5	9	5	9	4	32
FUNCIÓN PÚBLICA	2	5	4	3	3	5	22
HACIENDA	4	2	7	4		4	21
TRÁFICO E INTERIOR	2	5	5	2	1	5	20
JUSTICIA			2	2			4
MEDIO AMBIENTE	2	3	6	8	7	11	37
OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS	2	5	7	7	4	2	27
SANIDAD	1	3	10	12	15	11	52
TRABAJO, SEGURIDAD SOCIAL Y EXTRANJERÍA	1					1	2
URBANISMO Y VIVIENDA	4	4	14	8	9	13	52
VARIOS		1	2	1	3	1	8
TOTAL	24	48	91	70	65	79	377

CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA EN 2006**RECOMENDACIONES**

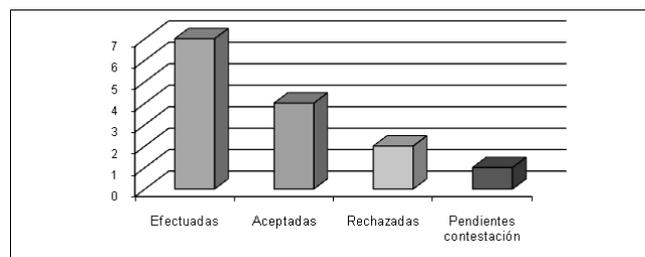
Efectuadas	61
Aceptadas	26
Rechazadas	17
Pendientes contestación	18

**RECORDATORIO DEBERES LEGALES**

Efectuados	11
Aceptados	7
Rechazados	2
Pendientes contestación	2

**SUGERENCIAS**

Efectuadas	7
Aceptadas	4
Rechazadas	2
Pendientes contestación	1

**III.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS.**

En este apartado se recoge una relación de las resoluciones formuladas por la Defensora del Pueblo de Navarra que han sido aceptadas por la Administración afectada.

III.2.1. GOBIERNO DE NAVARRA.**Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud – Instituto Navarro de Bienestar Social.**

Expediente: 05/206

Materia: Bienestar social

Tipo: Recomendación

Asunto: Recomendaciones y propuestas sobre las actuales vías y procedimientos existentes en Navarra de ayuda institucional a las asociaciones y entidades sin ánimo de lucro que trabajan en el campo de lo social

Expediente: 06/104

Materia: Bienestar social

Tipo: Recomendación

Asunto: Situación en el Centro Infanta Elena y la necesidad de asignar recursos adecuados a los residentes inmersos en determinados problemas de convivencia

Expediente: 06/122

Materia: Bienestar social

Tipo: Recomendación

Asunto: Necesidad de plaza en piso tutelado

Expediente: 06/125

Materia: Trabajo, seguridad social y extranjería

Tipo: Recomendación

Asunto: Reintegro de una pensión no contributiva percibida indebidamente

Departamento de Salud – Servicio Navarro de Salud – Osasunbidea.

Expediente: 05/240

Materia: Sanidad

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Listas de espera para intervención quirúrgica

Expediente: 05/315

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Asunto: Falta de recursos para personas drogodependientes

Expediente: 05/318

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Asunto: Necesidad de recurso residencial para persona afectada de enfermedad mental

Expediente: 06/85

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación

Asunto: Demora en la resolución de procedimiento selectivo de concurso de traslado de cocineros

Departamento de Educación

Expediente: 05/191

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Asunto: Valoración del cese en la pensión de orfandad en relación con una beca para enseñanza universitaria

Expediente: 05/305

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

Asunto: Límite de edad en educación infantil a alumnos con necesidades educativas especiales

Expediente: 06/107

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

Asunto: Reubicación de maestros sin procedimiento de concurso de traslado

Expediente: 06/198

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Asunto: Necesidades educativas especiales de un menor

Expediente: 06/242

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

Asunto: Sobre información facilitada en relación al acceso a grado superior de Formación Profesional

Departamento de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda

Expediente: 05/220

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recomendación

Asunto: Umbrales de información de ozono

Expediente: 06/147

Materia: Urbanismo y vivienda

Tipo: Sugerencia

Asunto: Inadmisión de certificado de cuenta vivienda a solicitante de vivienda de protección oficial basada en la fecha de emisión del documento

Departamento de Agricultura, Ganadería y Alimentación

Expediente: 06/67

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación

Asunto: Falta de convocatoria de plazas de Ingeniero Agrónomo

Departamento de Economía y Hacienda

Expediente: 06/127

Materia: Cultura, deporte, juventud y bilingüismo

Tipo: Recomendación

Asunto: Información y puesta a disposición del expediente administrativo, en reanudación de proceso de adjudicación de emisoras FM, tras retroacción actuaciones como consecuencia de pronunciamiento judicial

Departamento de Industria y Tecnología, Comercio y Trabajo

Expediente: 05/73

Materia: Bienestar social

Tipo: Recomendación

Asunto: Supervisión del funcionamiento de centros especiales de empleo: despido de persona con discapacidad

III.2.2. ADMINISTRACIÓN LOCAL.

Ayuntamiento de Pamplona

Expediente: 05/57

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recomendación

Asunto: Tala de árboles en orillas del Arga

Expediente: 05/285

Materia: Tráfico e interior

Tipo: Recomendación

Asunto: Domicilio a efectos de notificaciones de sanciones de tráfico y congruencia en contestación a escritos

Expediente: 05/326

Materia: Hacienda

Tipo: Recomendación

Asunto: Pago del Impuesto de Actividades Económicas por vendedores ambulantes durante las fiestas de San Fermín

Expediente: 05/330

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación

Asunto: Falta de contestación a solicitud de acto presunto a la Comisión de Personal del Ayuntamiento de Pamplona

Expediente: 05/380

Materia: Tráfico e interior

Tipo: Recomendación

Asunto: Domicilio a efecto de notificaciones en procedimiento sancionador de tráfico

Expediente: 06/47

Materia: Tráfico e interior

Tipo: Recomendación

Asunto: Error al introducir una denuncia en el ordenador

Expediente: 06/81

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación

Asunto: Información sobre la situación laboral de un trabajador

Ayuntamiento de Tudela

Expediente: 05/215

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recomendación

Asunto: Ruidos excesivos durante las fiestas patronales de Tudela

Expediente: 05/322

Materia: Bienestar social

Tipo: Recomendación

Asunto: Falta de bonificaciones para familias numerosas en el Grupo Municipal de Danzas de Tudela

Expediente: 05/350

Materia: Obras públicas y servicios

Tipo: Recomendación

Asunto: Sobre filtraciones provenientes de calleja de titularidad municipal en mal estado

Ayuntamiento de Berriozar

Expediente: 05/251

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recomendación

Asunto: Situación de una estación base de telefonía móvil en Berriozar

Ayuntamiento de San Adrián

Expediente: 05/184

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Actuación del Ayuntamiento de San Adrián en relación al desarrollo de la actividad de tanatorio sin licencia de funcionamiento

Ayuntamiento de Zizur Mayor

Expediente: 06/37

Materia: Hacienda

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Información acerca del incremento del valor catastral

Ayuntamiento de Cascante

Expediente: 05/395

Materia: Urbanismo y vivienda

Tipo: Recordatorio de Deberes Legales

Asunto: Disconformidad con subasta de parcela por el Ayuntamiento de Cascante

Ayuntamiento de Allo

Expediente: 06/166

Materia: Urbanismo y vivienda

Tipo: Recomendación

Asunto: Inactividad ante expediente de ruina

Ayuntamiento de Aranguren

Expediente: 06/128

Materia: Cultura, deporte, juventud y bilingüismo

Tipo: Sugerencia

Asunto: Sistema de funcionamiento del Polideportivo del Ayuntamiento de Aranguren

Ayuntamiento de Berrioplano

Expediente: 04/406

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recordatorio de Deberes Legales

Asunto: Molestias ocasionadas por empresa de construcciones metálicas

Expediente: 05/237

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Molestias ocasionadas por una empresa de construcciones metálicas

Ayuntamiento de Ansoáin

Expediente: 06/9

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recomendación

Asunto: Falta de contestación a devolución de fianza

Ayuntamiento de Mués

Expediente: 06/12

Materia: Obras públicas y servicios

Tipo: Recomendación

Asunto: Daños por filtración aguas pluviales

III.3. RESOLUCIONES PENDIENTES DE CONTESTAR A 31 DE DICIEMBRE DEL 2006.

En este apartado se recoge la relación de aquellos expedientes de queja en los que, a 31 de diciembre de 2006, todavía no se habían agotado los plazos para que la Administración contestara a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales formulados desde la Institución.

III.3.1. GOBIERNO DE NAVARRA.

Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud-Instituto Navarro de Bienestar Social

Expediente: 06/75

Materia: Bienestar social

Tipo: Recomendación

Asunto: Necesidad de habilitar plazas residenciales para atender a personas mayores con graves problemas de autonomía así como sobre las garantías procedimentales que deben observarse en la tramitación de las correspondientes solicitudes para el ingreso en las mismas

Expediente: 06/111

Materia: Bienestar social

Tipo: Recomendación

Asunto: Incidencia en la población de la situación de un vecino con alteraciones de conducta

Expediente: 06/220

Materia: Bienestar social

Tipo: Recomendación

Asunto: Necesidad de homogeneizar el requisito de residencia en el conjunto de las prestaciones sociales que tiene establecidas el Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud

Expediente: 06/228

Materia: Bienestar social

Tipo: Recomendación

Asunto: Necesidad de proceder a efectuar una nueva regulación de las ayudas para la atención domiciliaria que, desde la responsabilidad de garantizar la debida atención a los casos de necesidad, sea más acorde con la finalidad de las mismas e incentive la permanencia de las personas mayores en sus domicilios

Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea

Expediente: 06/140

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Asunto: Lista de espera en la Unidad de Dolor del Hospital de Navarra

Departamento de Educación

Expediente: 05/360

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Asunto: Alumnos con necesidades educativas especiales: necesidad de intérprete

Departamento de Medio Ambiente, Ordenación del territorio y Vivienda

Expediente: 06/259

Materia: Urbanismo y vivienda

Tipo: Recomendación

Asunto: Necesidad de nueva vivienda por superficie inadecuada

Departamento de Economía y Hacienda – Hacienda Tributaria de Navarra

Expediente: 06/160

Materia: Hacienda

Tipo: Sugerencia

Asunto: Modo de aplicación de las deducciones por trabajo en IRPF en la modalidad de tributación conjunta

III.3.2. ADMINISTRACIÓN LOCAL.

Ayuntamiento de Barañáin

Expediente: 06/245

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Molestias ocasionadas por ruidos y olores de particulares en una bajera

Expediente: 06/269

Materia: Cultura, deporte, juventud y bilingüismo

Tipo: Recomendación

Asunto: Comportamiento de usuario de instalaciones deportivas

Ayuntamiento de Azagra

Expediente: 06/32

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Ruidos y molestias ocasionadas por jóvenes en pipero de Azagra

Ayuntamiento de Romanzado

Expediente: 06/202

Materia: Urbanismo y vivienda

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Asunto: Usurpación de vial público por particular

Ayuntamiento de Leitza

Expediente: 05/19

Materia: Urbanismo y vivienda

Tipo: Recomendación

Asunto: Incumplimiento de obligaciones urbanísticas

Concejo de Izu

Expediente: 06/190

Materia: Hacienda

Tipo: Recomendación

Asunto: Modificación de finca catastral y rehabilitación de camino en dicha parcela

Ayuntamiento de Egüés

Expediente: 06/214

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Solicitud acceso a documentación de planos de vivienda

Ayuntamiento de Goizueta

Expediente: 05/317

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Molestias ocasionada por bar situado en las proximidades de su vivienda

CAPÍTULO IV. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON LA INSTITUCIÓN. MENCIÓN A ORGANISMOS Y ENTIDADES NO COLABORADORES

IV.1. LA NECESARIA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON LA INSTITUCIÓN.

La actividad que desarrolla la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra en relación a las quejas que le formulan los ciudadanos y ciudadanas, no se podría ejercer con la eficacia y celeridad que en ocasiones las distintas situaciones lo requieren, si no se contase con la colaboración de las Administraciones Públicas cuyas actuaciones son sometidas a su consideración.

En estos años de funcionamiento de la Institución, la Defensora ha podido apreciar que la Institución ha pasado a ser considerada y percibida como un elemento más de las relaciones que se vienen manteniendo por los distintos organismos y entidades públicas de Navarra.

No obstante lo anterior, la experiencia adquirida en esa relación, especialmente en lo que se refiere a la tramitación de las diferentes quejas que se presentan, permite afirmar que la misma es manifiestamente mejorable.

En respuesta a estas necesidades, el Parlamento de Navarra, al aprobar la Ley Foral 4/ 2000, de 3 de julio, por la que se crea y regula la institución, determinó que la colaboración de las Administraciones sometidas a su control constituye un deber de ineludible ejercicio, y que su plasmación ha de llevarse a cabo en un plazo concreto. Así, el artículo 26 de la Ley Foral establece que “todos los poderes públicos y organismos de la Comunidad Foral están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra en sus investigaciones e inspecciones”. Mediante este precepto se impone a los organismos e instituciones cuyas actuaciones son susceptibles de control ese deber de colaboración. Por otro lado, el artículo 24 de la misma norma, hace referencia al aspecto temporal en el que ha de cumplirse el deber de colaboración.

La importancia del deber de colaboración para que una institución garantista como lo es el Defensor del Pueblo pueda ejercer sus funciones, ha implicado que la propia Ley Foral citada prevea en su art. 24.2. que “la actitud negativa o negligente del personal al servicio de las Administraciones Públicas, o de sus superiores responsables, al envío del informe inicial o documentación solicitados o al acceso a éstos, podrá ser considerada

por el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra como hostil o entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando tal calificación en su Informe anual o especial, en su caso, al Parlamento de Navarra.”

La inclusión de este Capítulo en el informe anual pretende, por tanto, que el Parlamento de Navarra y, por extensión, la opinión pública en general, tenga conocimiento de aquellas entidades que no han colaborado diligentemente con la Institución, impidiendo o retrasando su intervención y motivando la imposibilidad de resolver en plazo las quejas planteadas por la ciudadanía.

El ordenamiento jurídico da tanta importancia a este deber de colaboración de las Administraciones públicas que su incumplimiento extremo tiene incluso un tratamiento penal. En efecto, la falta de colaboración está prevista como un delito contra las Instituciones del Estado y la División de Poderes en el artículo 502.2 del Código Penal, pudiendo imponerse una pena de suspensión de empleo o cargo público por tiempo de seis meses a dos años a las autoridades o funcionarios que obstaculicen “...la investigación del Defensor del Pueblo, Tribunal de Cuentas u órganos equivalentes de las Comunidades Autónomas, negándose o dilatando indebidamente el envío de los informes que estos solicitaren o dificultando su acceso a los expedientes o documentación administrativa necesaria para tal investigación.”

La experiencia habida en estos años acredita que no ha sido necesario llegar a ningún caso de denuncia personal.

El ámbito de este deber de colaboración abarca también –si bien con unas características y enfoque distintos al que se otorga a las peticiones de información– la necesaria respuesta que las Administraciones públicas han de otorgar a las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales que les sean dirigidos.

A este respecto, es conveniente significar también, como sigue haciendo en sucesivos informes, que cada recomendación, sugerencia y recordatorio de deberes legales que no se acepta por la Administración a la que va dirigida, no sólo supone un impedimento de la función garantista de esta institución, sino que implica fundamentalmente la persistencia en el incumplimiento de la legalidad o en la vulneración de los derechos de los ciudadanos, impidiendo la reposición de sus legítimos derechos al ciudadano.

Igualmente, es conveniente reiterar que las Administraciones públicas deben basar en estrictos argumentos jurídicos la falta de aceptación de

las recomendaciones, ya que, de lo contrario, además de un notable desconocimiento de las reglas que rigen las relaciones interinstitucionales, se incurre en actuaciones arbitrarias poco respetuosas con los principios que deben regir la actividad administrativa. En este sentido, no puede olvidarse que el artículo 103.1 de la Constitución Española determina que “La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación con sometimiento pleno a la Ley y al derecho”. Este diseño se reitera en el artículo 3.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en la redacción dada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

La función de la Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra está, pues, en relación directa con el necesario respeto con que las Administraciones públicas han de preservar esos principios que enmarcan su actividad, en particular el referido al sometimiento pleno al ordenamiento jurídico. Con estas reflexiones se trata de destacar la importancia que esta institución otorga a la necesidad de motivar adecuadamente las resoluciones que se dirigen a las Administraciones públicas, en particular cuando lo que se solicita es una modificación de una decisión o la variación de determinados criterios de intervención. La carencia de capacidad coercitiva de la Institución le obliga a desarrollar mayores esfuerzos dialécticos, a profundizar en sus análisis, a contrastar las discrepancias jurídicas y a reiterar sus argumentos cuando se observa reticencias injustificadas a la hora de cumplir sus recomendaciones y recordatorios. Es decir, procura agotar todas sus posibilidades de intervención, con el único objetivo de que se repongan las situaciones irregulares que ha llegado a constatar, y se modifiquen, particular o genéricamente, prácticas ilegales o injustas.

Ahora bien, cuando la Institución recomienda la modificación de una actuación administrativa, la Administración puede no compartir la interpretación jurídica de la recomendación y argumentar cuáles son sus motivos de discrepancia. En estos casos, en los que se produce una discrepancia jurídica de la Administración, esta Institución se reafirma en su recomendación y hace constar en el informe anual su falta de aceptación.

Otra valoración distinta merecen, en cambio, las situaciones que se constatan cuando el rechazo al cumplimiento de las recomendaciones y recordatorios lo causa la falta de respuesta, es

decir, que la Administración afectada no aporta información alguna sobre los acuerdos que hubiera podido adoptar en cumplimiento de la resolución, ni aporta, siquiera, los argumentos de contraste que le impiden aceptar su contenido. O también las situaciones en que se produce una falta de aceptación sin que la Administración requerida vierta argumentos suficientes que fundamenten esa actitud negativa.

Estas formas de actuación -la falta de respuesta o la respuesta negativa injustificada- suponen una fractura en el reconocimiento de las funciones del Alto Comisionado del Parlamento de Navarra, Institución esta última que representa al pueblo de Navarra y, además, una actitud desconsiderada para con aquellos ciudadanos que, haciendo uso de uno de los mecanismos de los que se ha dotado el Estado de Derecho para resolver los problemas, han solicitado amparo para el reconocimiento de sus derechos y el cumplimiento del ordenamiento jurídico.

Tras este breve comentario, que ha pretendido aportar un punto de reflexión a lo que debe ser el adecuado marco de colaboración con las distintas Administraciones con las que el Defensor del Pueblo se relaciona, se pasa a continuación a reflejar la relación de las entidades u organismos a los que la Institución ha tenido que advertir sobre la actitud entorpecedora en que estaban incurriendo respecto al ejercicio de las funciones legales de la Defensora del Pueblo, al no responder las solicitudes de información o las resoluciones (recomendaciones, recordatorios, sugerencias) que se formulan en los correspondientes expedientes de queja, una vez analizado detenidamente el asunto correspondiente, después de haberse dirigido hasta en tres ocasiones solicitando su respuesta a la autoridad responsable del organismo o Administración.

IV.2. ADMINISTRACIONES QUE HAN INCUMPLIDO SU DEBER DE COLABORACIÓN CON LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA O SE HAN RETRASADO NOTORIAMENTE EN RESPONDER LOS REQUERIMIENTOS DE ÉSTA DURANTE LA FASE DE INVESTIGACIÓN.

En este apartado se relacionan los órganos y unidades de las distintas Administraciones que no han dado adecuada respuesta a las solicitudes o requerimientos efectuados por la Defensora del Pueblo, incumpliendo, por tanto, la obligación de colaboración de los poderes públicos con esta Institución “con carácter urgente y preferente”, que viene ordenada en el artículo 26.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, reguladora de la Institución.

En tales supuestos, los artículos 24.2 y 31.1 de la citada Ley Foral facultan al Defensor del Pueblo de Navarra para declarar al órgano o unidad administrativa de que se trate "hostil o entorpecedora de sus funciones," pudiendo hacerla pública de inmediato y destacando tal calificación en la sección correspondiente de su Informe anual al Parlamento de Navarra o ser objeto de un informe especial al mismo.

En aplicación de los preceptos citados, a continuación se ponen de manifiesto las actuaciones de carácter negativo que se han producido a lo largo de 2006, dispuestas en los dos apartados siguientes:

El primero incluye las unidades o Administraciones que no han contestado, a fecha 31 de diciembre de 2006, los requerimientos de la Defensora del Pueblo, habiéndoseles requerido, como mínimo, tres veces, informe o respuesta a algún asunto o cuestión. Estas Administraciones merecen legalmente la calificación de "entorpecedoras" de la función del Defensor del Pueblo de Navarra. Se mencionan los nombres de las Administraciones y, en su caso, órganos específicos que se consideran responsables, con excepción de las que con posterioridad han terminado aceptando las recomendaciones o recordatorios de la Institución.

El segundo relaciona las unidades o Administraciones que sí contestaron a esa misma fecha a los requerimientos de la Defensora del Pueblo, pero para ello hubo de enviárseles hasta tres o más veces informe o respuesta a algún asunto o cuestión, retrasando la capacidad de respuesta en tiempo y forma a la queja, dañando la imagen de la Institución y su atención al ciudadano. Aquí se incluyen también las Administraciones que, pudiendo ir en el grupo anterior, terminaron, no obstante, aceptando las recomendaciones de la Defensora.

IV.2.1. ADMINISTRACIONES QUE NO CONTESTARON LOS REQUERIMIENTOS Y SE CONSIDERAN ENTORPECEDORAS DE LA FUNCIÓN DE LA INSTITUCIÓN.

Ayuntamiento de Sesma

Expediente: 06/137

Mención especial a la Alcaldía en 2006

Materia: Obras públicas

Asunto: Reparación de muro medianil

Requerimientos efectuados:

Informe inicial: 20/04/06

Reitero 1º: 23/05/06

Reitero 2º: 13/07/06

Advertencia: 01/09/06

Nota: El 18/12/06 la queja se cierra por el artículo 34, sin haber recibido respuesta a la petición de información

Ayuntamiento de Tudela

Expediente: 02/354

Mención especial a la Concejalía delegada de ordenación urbana y económica en 2006

Materia: Medio Ambiente

Asunto: Molestias ocasionadas por el funcionamiento de puertas de garajes de viviendas

Requerimientos efectuados:

Informe inicial: 29/09/05

Reitero 1º: 14/11/05

Reitero 2º: 26/12/05

Advertencia: 01/02/06

Nota: Se trata de una queja reabierta el 27/09/05. Se cierra el 14/03/06 por no haber contestado la Administración sobre la aceptación del recordatorio de deberes legales emitido el 25/11/03

IV.2.2. ADMINISTRACIONES QUE FINALMENTE CONTESTARON LOS REQUERIMIENTOS DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO, DESPUÉS DE TRES O MÁS ESCRITOS DE PETICIÓN.

Ayuntamiento de Arguedas

Expediente: 06/22

Materia: Obras Públicas

Asunto: Inclinación y pavimentación de aceras

Requerimientos efectuados:

Informe inicial: 25/01/06

Reitero 1º: 01/03/06

Reitero 2º: 20/04/06

Advertencia: 25/05/06

Recepción informe: 30/06/06

Nota: Finalmente, se cierra el 20/07/06 en vías de solución

Ayuntamiento de Barillas

Expediente: 05/389

Materia: Urbanismo

Asunto: Construcción de casas de ocio rurales

Requerimientos efectuados:

Informe inicial: 30/03/06

Reitero 1º: 11/05/06

Reitero 2º: 14/06/06

Advertencia: 13/09/06

Advertencia 2ª: 27/10/06

Recepción informe: 28/12/06

Nota: El 23/06/06 el Ayuntamiento contesta que es imposible contestar en plazo.

Ayuntamiento de Bera

Expediente: 04/404

Materia: Urbanismo

Asunto: Retraso en expropiación para zona verde

Requerimientos efectuados:

Informe inicial: 22/11/05

Reitero 1º: 09/01/06

Reitero 2º: 17/02/06

Advertencia: 20/04/06

Recepción Informe: 24/05/06

Nota: el 14/06/06 se cerró por no existir irregularidad

Ayuntamiento de Berriozar

Expediente: 05/251

Materia: Medio Ambiente

Asunto: Condiciones de instalación de base de telefonía móvil

Requerimientos efectuados:

Informe inicial: 29/09/05

Reitero 1º: 10/11/05

Reitero 2º: 16/12/05

Advertencia: 26/01/06

Nota: Tras un contacto telefónico con el arquitecto municipal y sin recibir por escrito la información solicitada, se hace una Recomendación General y la queja se cierra el 19/04/06 tras aceptación por parte del Ayuntamiento.

Ayuntamiento de Burlada

Expediente: 06/18

Materia: Urbanismo

Asunto: Falta de información sobre construcción de nuevo concesionario

Requerimientos efectuados:

Informe inicial: 17/02/06

Reitero 1º: 23/03/06

Reitero 2º: 03/05/06

Advertencia: 14/03/06

Recepción informe: 30/06/06

Nota: Finalmente, se cierra el 24/10/06 en vías de solución

Concejo de Leoz

Expediente: 06/175

Materia: Hacienda

Asunto: Rectificación catastral

Requerimientos efectuados:

Informe inicial: 24/08/06

Reitero 1º: 29/09/06

Reitero 2º: 08/11/06

Advertencia: 18/12/06

Nota: El informe se recibe el 4/01/07 y la queja se cierra el 7/08/07 tras aceptación del recordatorio de deberes legales por parte del Ayuntamiento de Leoz

Ayuntamiento de Murchante

Expediente: 05/129

Materia: Medio Ambiente

Asunto: Molestias ocasionadas por funcionamiento local de reunión de jóvenes

Requerimientos efectuados:

Informe inicial: 05/10/05

Reitero 1º: 30/11/05

Reitero 2º: 09/01/06

Advertencia: 22/02/06

Recepción informe: 01/03/06

Nota: Queja reabierta el 30/09/05 que se había cerrado en vías de solución. Finalmente se cierra el 20/03/06 aunque se ha hecho un seguimiento posterior.

Ayuntamiento de San Martín de Unx

Expediente: 05/91

Materia: Urbanismo

Asunto: Condiciones de trazado de vial o calle en la localidad

Requerimientos efectuados:

Informe inicial: 08/05/06

Reitero 1º: 14/06/06

Reitero 2º: 03/08/06

Advertencia: 11/09/06

Nota: Sobre esta queja ya se hizo una Recomendación en el 2005 y, tras agotar todos los plazos se cerró por Aceptación de la Administración. Posteriormente, se reabre a petición del Interesado. Finalmente, el 21/08/07 se ha hecho un Recordatorio de Deberes Legales

Ayuntamiento de Tafalla

Expediente: 05/351

Materia: Medio Ambiente

Asunto: Prestación de servicios de agua, luz y teléfono

Requerimientos efectuados:

Informe inicial: 30/11/05

Reitero 1º: 09/01/06

Reitero 2º: 17/02/06

Advertencia: 22/03/06

Recepción informe: 29/03/06

Nota: Finalmente la queja se cierra en vías de solución el 8/05/06.

Ayuntamiento de Tulebras

Expediente: 05/389

Materia: Urbanismo

Asunto: Construcción de casas de ocio rurales

Requerimientos efectuados:

Informe inicial: 30/03/06

Reitero 1º: 11/05/06

Reitero 2º: 14/06/06

Advertencia: 13/09/06

Advertencia 2ª: 27/10/06

Recepción informe: 28/12/06

Nota: El 15/06/06 el Ayuntamiento contesta que es imposible contestar en plazo. Posteriormente, el 23/05/07 se hace un Recordatorio de Deberes Legales, que es aceptado, y una Recomendación General que no es aceptada.

Ayuntamiento de Villava

Expediente: 02/280

Materia: Educación

Asunto: Deficiencias en el Colegio Goikoa de Villava

Requerimientos efectuados:

Informe inicial: 11/01/06

Reitero 1º: 17/02/06

Reitero 2º: 22/03/06

Advertencia: 25/04/06

Recepción Informe: 12/06/06

Nota: Se hizo una recomendación al Departamento de Educación y se cerró por no contestar explícitamente a la tecomendación en el año 2003. Posteriormente, se reabre el 9/01/06, siendo la Administración afectada ahora el Ayuntamiento de Villava.

IV.3. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS QUE NO HAN ACEPTADO O HAN RECHAZADO EXPRESAMENTE LAS RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS O RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA.

El artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, reguladora del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, dispone que, si formuladas las advertencias, recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias para la adopción de nuevas medidas, dentro de un plazo que no excederá los dos meses, no se produce una medida adecuada en tal sentido por la autoridad administrativa afectada o ésta no informa al Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra de las razones que estime para no adoptarlas o no obtuviera una justificación adecuada, el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra incluirá tal caso en su informe anual o especial, mencionando expresamente los nombres de las autoridades o personal al servicio de las Administraciones Públicas que no hayan adoptado una actitud favorable en los asuntos en que, considerando el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra que era posible una solución positiva, ésta no se ha conseguido.

En aplicación del mencionado precepto legal, se relacionan a continuación las unidades y Administraciones que no han adoptado una medida adecuada a las advertencias, recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias, con motivo de quejas de los ciudadanos, dispuestas en los tres apartados siguientes:

El primero menciona las unidades o Administraciones que no han contestado, a fecha 31 de diciembre de 2006, ni el primer escrito de recomendación, sugerencia o recordatorio de sus deberes legales ni, tras dos o más meses de espera, el oportuno recordatorio con un nuevo plazo dado al efecto.

El segundo incluye, en cambio, aquellas otras que no contestaron el expediente en el plazo dado, pero luego, fuera de él, han dado una solución, siquiera tardía a la cuestión.

El tercero incluye las unidades o Administraciones que sí han contestado a esa misma fecha en plazo la recomendación, sugerencia, advertencia o recordatorio, pero del texto de la contestación se colige que no aceptan las mismas.

IV.3.1. ADMINISTRACIONES QUE NO CONTESTARON LAS RECOMENDACIONES, SUGERENCIA O RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES O ADVERTENCIAS.

Ayuntamiento de San Martín de Unx

Expediente: 05/396

Mención especial a la Alcaldía en 2006

Materia: Urbanismo

Asunto: Deficiencias en los accesos a urbanización

Requerimientos efectuados:

Informe inicial: 17/02/06 Recomendación General

Reitero 1º: 03/05/06

Reitero 2º: 14/06/06

Advertencia: 03/08/06

Nota: Se cierra el 26/09/06 por no recibir respuesta.

IV.3.2. ADMINISTRACIONES QUE SE RETRASARON NOTORIAMENTE EN LA CONTESTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS O RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES O ADVERTENCIAS, PERO LUEGO LAS ACEPTARON FUERA DE PLAZO.

Ayuntamiento de Villava

Expediente: 05/98

Materia: Medio Ambiente

Asunto: Ruidos de un local de telecomunicaciones

Requerimientos efectuados:

Informe inicial: 30/01/06 Recordatorio de Deberes Legales

Reitero 1º: 06/04/06

Reitero 2º: 23/05/06

Advertencia: 27/07/06

Nota: Tras una segunda advertencia el 7/03/07, se ha cerrado aceptando la resolución el 24/04/07.

Ayuntamiento de San Adrián

Expediente: 05/184

Materia: Medio Ambiente

Asunto: Desarrollo de actividad de tanatorio sin licencia de funcionamiento

Requerimientos efectuados:

Informe inicial: 31/10/05 Recordatorio de Deberes Legales

Reitero 1º: 09/01/06

Reitero 2º: 17/02/06

Advertencia: 22/03/06

Nota: Finalmente, tras agotar todos los plazos, la queja se cierra el 3/07/06 con aceptación por parte del Ayuntamiento del recordatorio.

IV.3.3. ADMINISTRACIONES QUE NO HAN ACEPTADO LAS RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS, RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES O ADVERTENCIAS.

Departamento de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda del Gobierno de Navarra (dos casos)

Expediente: 06/54

Dirección General de Medio Ambiente en 2006

Materia: Dirección General de Medio ambiente

Tipo: Recomendación

Asunto: Antenas de telefonía móvil

Expediente: 06/92

Dirección General de Ordenación del Territorio y Vivienda en 2006

Materia: Urbanismo

Tipo: Sugerencia

Asunto: Revisión de subvención recibida por Gobierno de Navarra para alquiler de vivienda

Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea (siete casos)

Expediente: 05/242

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Asunto: Adjudicación mediante concurso público de la gestión de los centros de rehabilitación psicosocial

Expediente: 05/246

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Asunto: Tratamiento rehabilitador en Clínica Josefina Arregui de Alsasua

Expediente: 05/250

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Asunto: Denegación de tratamiento de fertilidad por padecimiento de Hepatitis C crónica

Expediente: 05/258

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Asunto: Disconformidad con atención médica dispensada por servicio de neuropediatría

Expediente: 05/300

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Asunto: Lista de espera en consulta de Oftalmología

Expediente: 05/347

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Asunto: Demora en la realización de revisiones oncológicas

Expediente: 06/28

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Asunto: Atención en el Servicio de Urgencias a la hora del almuerzo

Departamento de Industria y Tecnología, Comercio, Turismo y Trabajo

Expediente: 05/44

Dirección General de Industria y Comercio en 2006

Materia: Agricultura, industria, comercio y turismo

Tipo: Recomendación

Asunto: Procedimiento sancionador a detallista de pescado

Hacienda Tributaria de Navarra

Expediente: 05/168

Materia: Cultura, deporte, juventud y bilingüismo

Tipo: Recomendación

Asunto: Falta de contestación y de atención en vascuence en la Hacienda Tributaria de Navarra

Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones

Expediente: 05/234

Dirección General de Obras Públicas en 2006.

Materia: Cultura, deporte, juventud y bilingüismo

Tipo: Recomendación

Asunto: Señalización únicamente en castellano sobre la localidad de Aoiz en las indicaciones de la carretera que conduce a dicha localidad

Ayuntamiento de Pamplona (cuatro casos)

Expediente: 05/160

Concejalía Delegada de Protección Ciudadana en 2006

Materia: Tráfico e interior

Tipo: Recomendación

Asunto: Disconformidad con imposición de sanción de tráfico

Expediente: 05/239

Concejalía Delegada de Urbanismo en 2006

Materia: Urbanismo y vivienda

Tipo: Recomendación

Asunto: Subasta de solares y no construcción de VPO

Expediente: 05/373

Concejalía Delegada de Urbanismo en 2006

Materia: Urbanismo y vivienda

Tipo: Recomendación

Asunto: Falta de empadronamiento en su domicilio habitual durante un periodo de tiempo

Expediente: 06/219

Concejalía Delegada de Protección Ciudadana en 2006

Materia: Agricultura, industria, comercio y turismo

Tipo: Recomendación

Asunto: Criterios de adjudicación de puestos de venta ambulante en las Fiestas de San Fermín 2006

Ayuntamiento de Tudela

Expediente: 06/149

Concejalía Delegada de Bienestar Social en 2006

Materia: Bienestar social

Tipo: Recomendación

Asunto: Exclusión de persona del Servicio de Atención Domiciliaria por superar los baremos económicos

Ayuntamiento de Murillo el Fruto

Expediente: 05/179

Alcaldía en 2006

Materia: Agricultura, industria, comercio y turismo

Tipo: Sugerencia

Asunto: Procedimiento de deslinde de parcelas comunales

Ayuntamiento de Lesaka

Expediente: 05/190

Alcaldía en 2006

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recordatorio de Deberes Legales

Asunto: Ruidos ocasionados en local situado en los bajos de un domicilio

Ayuntamiento de Olite

Expediente: 05/416

Alcaldía en 2006

Materia: Urbanismo y vivienda

Tipo: Recomendación

Asunto: Deficiente estado de agrupación de viviendas en Olite

Ayuntamiento de Puente la Reina

Expediente: 05/363

Alcaldía en 2006

Materia: Varios: funcionamiento de entidades locales

Tipo: Recordatorio de Deberes Legales

Asunto: Periodicidad de los plenos y acceso a la información por concejales

Concejo de Berriosuso

Expediente: 06/158

Presidencia en 2006

Materia: Urbanismo y vivienda

Tipo: Recomendación

Asunto: Disconformidad con procedimiento para adjudicar una parcela

CAPÍTULO V. INFORMES ESPECIALES Y RECOMENDACIONES DE INTERÉS GENERAL

V.1. INTRODUCCIÓN.

El artículo 36.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, faculta a esta Institución para presentar ante el Parlamento de Navarra un informe extraordinario o monográfico, llamados normalmente informes especiales, cuando la gravedad, importancia o urgencia de los hechos lo aconsejen.

La mayoría de acciones y de Informes Especiales que realizó la Defensora del Pueblo dieron prioridad a la defensa de los derechos de los colectivos más vulnerables, pero ello no significa que renunciara a intervenir de manera proactiva, mediante recomendaciones generales, en situaciones de interés general que afectaban a un número elevado de ciudadanos o a aquellas que podían limitar sus derechos.

En el año 2006 se realizaron tres informes especiales:

– Uno, sobre la accesibilidad física y sensorial a los centros y servicios de uso público en Navarra.

– Otro, sobre las medidas sociales, sanitarias y educativas que debieran preverse en el nuevo centro penitenciario de Navarra.

– Y otro, sobre la situación de la contaminación acústica en la Comunidad Foral de Navarra.

Por otra parte, dado el limitado número de Informes Especiales que una institución como ésta puede llegar a realizar, en el año 2006 la Defensora del Pueblo inició un nuevo camino complementario con la elaboración de oficio de otros tipos de informes más escuetos, que se dieron en llamar "Recomendaciones Generales". Con ellas se pretendió ampliar el número de materias objeto de análisis, realizando un estudio suficiente para poder efectuar, con el rigor necesario, las recomendaciones más importantes y operativas del tema.

V.2. INFORME ESPECIAL SOBRE LA ACCESIBILIDAD FÍSICA Y SENSORIAL A LOS CENTROS Y SERVICIOS DE USO PÚBLICO EN NAVARRA.

Este Informe Especial se inició en 2005 y pretendió evaluar cómo ejercen las distintas Administraciones de la Comunidad Foral su obligación de evitar la creación de nuevas barreras físicas o sensoriales y cómo se fomentaba la supresión de las barreras preexistentes, a fin de favorecer el

acceso universal a los distintos espacios, centros y servicios de utilización pública.

El Informe Especial incluyó cuatro fases bien diferenciadas:

– Revisión bibliográfica del marco conceptual y de la evolución de los principios y factores determinantes.

– Análisis de distintos Planes Nacionales y Locales de Accesibilidad.

– Realización de un completo informe jurídico en colaboración con la Universidad de Navarra que hiciera referencia a la normativa internacional, la normativa estatal y la propia de la Comunidad Foral de Navarra, e incluyera un análisis comparativo detallado de elementos de accesibilidad en edificios públicos o de uso público en las regulaciones de las distintas Comunidades Autónomas.

– Realización de una Encuesta a todos los municipios de Navarra y a los distintos Departamentos del Gobierno de Navarra. El cuestionario utilizado constaba de un total de 36 ítems y en su diseño participaron, con sus aportaciones y sugerencias, las distintas asociaciones relacionadas con el mundo de la discapacidad de Navarra.

Contestaron a la encuesta 165 Ayuntamientos y, en ellos reside el 87,4 % de los habitantes de Navarra. Ya que la muestra obtenida de pequeños municipios se consideró suficiente y se comprendía que tuvieran dificultades técnicas para contestar la encuesta, se optó por realizar varios recordatorios y un especial seguimiento a los municipios de más de 2.000 habitantes y a los Departamentos del Gobierno. Solo ocho municipios mayores de 2.000 habitantes y un Departamento no contestaron a la encuesta.

El Informe destacaba estas conclusiones:

1. La política que desarrolla el Gobierno de Navarra para la eliminación de las principales barreras físicas existentes sus propios centros puede considerarse como “razonablemente adecuada” (6,3 sobre 10). No obstante, tres Departamentos presentan una situación calificable como “insuficiente” (los Departamentos de Medio Ambiente, Obras Públicas, e Industria), y otros tres calificables de “regular” (Departamentos de Economía y Hacienda, Salud y Bienestar Social).

2. Por lo general, los técnicos de los distintos Departamentos del Gobierno han interiorizado los principios y criterios de accesibilidad a sus inmuebles, pero existen no obstante importantes áreas de mejora en la eliminación o señalización de obstáculos interiores, la adecuación de los elementos

de mobiliario, altura de mostradores, interruptores, grifería, etc., y se carece de informes detallados de situación y de los planes de mejora preceptivos.

3. La política de fomento y promoción activa de la accesibilidad que desarrolla el Gobierno de Navarra ha sido calificada de “regular” (5,2 sobre 10). Reciben una valoración positiva sobre todo las ayudas para la adaptación funcional y la eliminación de barrera en viviendas, la eliminación de barreras en establecimientos turísticos y el transporte adaptado escolar. Por el contrario, reciben una valoración negativa la carencia de acciones de fomento de la accesibilidad en edificios y locales de titularidad privada y de uso o concurrencia pública, tales como instalaciones recreativas, culturales, religiosas, deportivas, servicios comerciales, bancarios, etc.

4. El desarrollo de las políticas de transporte adaptado es todavía limitado. No se han determinado las poblaciones o comarcas en las cuales deberá existir, al menos, un vehículo especial o taxi acondicionado, tal como exige la normativa, no se garantiza el cumplimiento generalizado de la obligación que tienen tanto los autobuses urbanos como los interurbanos de reservar a personas disminuidas al menos tres asientos por coche, y los beneficios de los bono-taxis y los convenios con empresas de transporte han tenido una escasa extensión y cubren tan solo determinadas comarcas de Navarra.

5. El apoyo que presta el Gobierno de Navarra a las Entidades Locales para impulsar las políticas municipales de accesibilidad resulta “insuficiente” (3,8 sobre 10). Los datos aportados por los Ayuntamientos son reveladores de esta insuficiencia. Al menos, un 54 % de los colegios, un 52% de los centros culturales, etc., presentan problemas de accesibilidad. Esta carencia afecta muy especialmente a los municipios pequeños.

6. Los técnicos de los Departamentos no controlan con el mismo rigor los requisitos de accesibilidad a los proyectos subvencionados a Entidades Locales que a los proyectos de centros propios. Muchos se limitan a exigir el visado previo del Colegio de Arquitectos.

7. En la Ley Foral del Plan de Infraestructuras no se hace referencia alguna a la accesibilidad.

8. Las acciones desarrolladas por el Gobierno de Navarra para corregir o paliar las barreras sensoriales que limitan la accesibilidad de las personas que presentan algún tipo de limitación visual o auditiva son “muy insuficientes” (2,4 sobre 10). Las políticas de fomento son prácticamente inexisten-

tes. No se están cumpliendo las previsiones de la Ley Foral para facilitar la comunicación e información a los colectivos de personas con problemas visuales y auditivos: promover la accesibilidad a los contenidos de los informativos del Ente Público Radio-Televisión Navarra, asegurar la accesibilidad universal y eliminar la barreras sensoriales en el acceso a los Servicios de Emergencias (SOS Navarra), la participación de los colectivos mencionados en actividades culturales, etc.

9. El control y supervisión del desarrollo de las políticas de accesibilidad que realiza el Gobierno de Navarra es también “muy insuficiente”.

10. Las políticas de accesibilidad de los distintos Departamentos son demasiado heterogéneas, lo que se entiende que refleja la carencia de un liderazgo o impulso técnico general a nivel de Gobierno. La Comisión Interdepartamental de Barreras Físicas y Sensoriales debiera tener un papel mucho más activo en el impulso de las políticas de accesibilidad, tal como han venido reclamando de manera insistente las propias Asociaciones de Discapacitados. La carencia de una unidad administrativa específicamente dedicada al tema de la accesibilidad puede estar en la raíz del escaso desarrollo de los sistemas de información y evaluación, así como en la insuficiencia de las actividades de asesoramiento y del impulso de nuevas iniciativas de promoción de la accesibilidad puestas de manifiesto a lo largo de todo el informe.

Para garantizar a todos los ciudadanos la igualdad de oportunidades, el Informe Especial finalizaba insistiendo en la necesidad de cumplir y exigir el cumplimiento estricto de la normativa vigente, y efectúa 2 recomendaciones generales, 11 recomendaciones específicas al Gobierno de Navarra y 7 recomendaciones a los Ayuntamientos.

De entre las recomendaciones, se destacan por su importancia las siguientes:

- Recordar la obligación de disponer de una partida presupuestaria anual para la mejora de la accesibilidad.

- Disponer de un informe y de un Plan de Actuación específico que no se limite al rebaje de aceras y a la mejora de la accesibilidad física en centros propios, En el caso de los Departamentos están obligados a presentarlo al Parlamento.

- Reforzar el funcionamiento de la Comisión Interdepartamental de Barreras Físicas y Sensoriales creando una unidad administrativa específica dotada de los medios humanos y materiales necesarios

- Desarrollar un “Sistema de Información de Accesibilidad” con los indicadores oportunos.

- Establecer los sistemas de certificación a emplear para acreditar el cumplimiento final de los requisitos técnicos de accesibilidad en todos los proyectos de espacios o edificios de uso público tanto de titularidad pública como privada.

- Elaborar un Plan Global de Accesibilidad Sensorial implicando en el mismo a las asociaciones de afectados, a las universidades y a las principales instituciones culturales y recreativas de Navarra.

- Hacer referencia expresa a la accesibilidad e incorporar actuaciones específicas en el Plan Trienal de Infraestructuras.

- Que cada uno de los Departamentos del Gobierno de Navarra elabore un estudio detallado de la situación de accesibilidad en que se encuentran los edificios de titularidad municipal que se enmarcan en el ámbito de su responsabilidad competencial: Educación – Colegios, Salud – Consultorios locales, etc.

- Realizar estudios específicos de accesibilidad en establecimientos de titularidad privada y uso público, tales como los centros culturales, recreativos, deportivos, comerciales, bancarios, de hostelería, terminales de transporte colectivo, aparcamientos, etc.

- Garantizar que en todas las comarcas de Navarra se disponga de sistemas de transporte adaptado.

- Elaborar y desarrollar Planes Integrales de Accesibilidad al menos en los municipios de más de 5.000 habitantes.

- Constituir Consejos Municipales de Accesibilidad u órganos consultivos análogos.

- Exigir los mínimos legales de accesibilidad a los edificios de nueva planta destinados a uso residencial

V.3. INFORME ESPECIAL SOBRE LAS MEDIDAS SOCIALES, SANITARIAS Y EDUCATIVAS QUE DEBIERAN PREVERSE EN EL NUEVO CENTRO PENITENCIARIO DE NAVARRA.

En el año 2006 la Defensora del Pueblo realizó un Informe Especial sobre “Las medidas sociales, sanitarias y educativas que debieran preverse para el nuevo centro penitenciario”. Dicho informe fue solicitado por el Parlamento de Navarra. La decisión de solicitar el informe especial se adoptó en la sesión del 3 de marzo de 2006 por la “Ponencia para el estudio de las condiciones de

reclusión de las personas encarceladas desde la perspectiva de su reinserción social”, que adoptó el acuerdo siguiente:

“Solicitar a la Defensora del Pueblo la emisión de un informe relacionado con el objeto de la Ponencia y en concreto sobre las medidas sociales, sanitarias y educativas que deben preverse a la vista de las nuevas necesidades que se van a generar con la construcción del nuevo centro penitenciario de Pamplona.”

A la hora de abordar la realización del informe, la Defensora partió de un análisis de los derechos de los reclusos y, en su caso, de sus limitaciones, para posteriormente adentrarse con algo más de profundidad en los principios y criterios generales que deben presidir la actuación en los campos social, educativo y sanitario.

También a la hora de acometer la elaboración del informe, la Defensora creyó conveniente solicitar una información básica a las Administraciones y contar con las aportaciones y sugerencias de distintos profesionales del propio sistema penitenciario y de asociaciones con gran experiencia en el ámbito de la reinserción social, colaboración que agradeció profundamente.

A lo largo del informe, se consideró oportuno centrar las reflexiones en los llamados “principales elementos estructurales”, que a su entender condicionarían el futuro del nuevo centro al que se aspira, y cuya correcta definición resultaba por tanto esencial. Configurar un modelo penitenciario realmente orientado hacia la reinserción exige bastante más que construir un centro físico y, por ello, la Institución trató de transmitir su convicción, que le llevó a recomendar que, en paralelo a la construcción de la nueva cárcel, se acometiera la elaboración de un Plan Integral de Reinserción Penitenciaria.

Entre esos condicionantes estructurales, el informe hacía especial hincapié en la necesidad de clarificar el marco competencial y garantizar la coherencia entre responsabilidades y atribuciones. El informe entendía que puede ser importante que el Gobierno de Navarra asuma determinadas competencias en materia social o sanitaria en el ámbito penitenciario, pero sobre todo consideraba esencial que los Departamentos asumieran sin más demora las incuestionables responsabilidades que tienen en la planificación de las políticas y en la prestación de los servicios a los que tienen derecho los reclusos en pie de igualdad con el resto de ciudadanos. Las transferencias por sí solas no garantizan una mayor implicación interdepartamental en la atención a este colectivo social, concluye.

La Defensora insistió en la necesidad de diseñar un modelo de cárcel con una dimensión ajustada y humana y coherente con la estrategia de reinserción, tratando de explicar los motivos que le llevaron a insistir en la necesidad de configurar una red integrada de centros y servicios penitenciarios, no centrada en exclusiva en el centro penitenciario, a fin de implementar un conjunto diversificado de programas que ayudasen a construir itinerarios verdaderamente personalizados de resocialización.

Dando respuesta a la solicitud formulada por la Ponencia, se analizaron en capítulos específicos las medidas concretas que la Defensora entendía debía adoptarse en cada uno de los ámbitos: la atención sanitaria, la atención social y la educación. En su análisis, creyó oportuno considerar todos los recursos necesarios, tanto los recursos propios del centro penitenciario como los recursos normalizados externos al mismo, esenciales para una política penitenciaria con auténtica vocación de reinserción social.

Una de las conclusiones consistió en que los distintos Departamentos del Gobierno de Navarra debían implicarse más activamente en la planificación de los recursos necesarios y realizar un estudio del impacto que el nuevo Centro Penitenciario tendrá sobre los actuales servicios públicos normalizados para evitar que estos puedan verse desbordados. Acometer esta tarea de manera integral aconsejaría pensar en la necesidad de constituir un órgano colegiado y ejecutivo de coordinación interdepartamental.

Una parte del Informe se dedicó a analizar los requisitos que la Defensora entendió necesarios para reforzar la estrategia de cooperación con las ONG, cuyo papel consideraba esencial para el desarrollo de los programas de reinserción y particularmente insustituible en el acompañamiento a los itinerarios personales de reinserción.

Como es habitual en la Institución, el informe incluyó un resumen de conclusiones y finalizó con las recomendaciones consideradas más prioritarias y oportunas en esta fase del proceso, y que se recogen a continuación:

Recomendaciones Generales:

- Agilizar la formalización del Convenio previsto, entre el Gobierno de Navarra e Instituciones Penitenciarias, y concretar los plazos para la construcción del nuevo Centro Penitenciario, cuya necesidad resulta ya inaplazable.

- Abordar, en paralelo a la construcción de la nueva cárcel, la elaboración de un Plan Integral de

Reinserción Penitenciaria que defina el modelo-horizonte al que se aspira, que fije sus objetivos, programas, acciones y defina indicadores para su control y evaluación. La planificación integral debiera permitir también configurar una red integrada de centros y servicios penitenciarios, no centrada en exclusiva en el centro penitenciario, e implementar un conjunto diversificado de programas que permitan construir un itinerario verdaderamente personalizado de resocialización.

- Clarificar el marco competencial y el marco de responsabilidades, definiendo en su caso los mecanismos de transferencia y/o cooperación precisos para garantizar la coherencia entre responsabilidades y atribuciones.

- Garantizar que los Departamentos de Salud, Educación, Trabajo y Bienestar Social del Gobierno de Navarra se impliquen activamente en el proyecto de la nueva cárcel y asuman su responsabilidad indelegable, en sus respectivos ámbitos competenciales, en la planificación de las políticas y en la prestación de los servicios a los que tienen derecho los reclusos, en pie de igualdad con el resto de ciudadanos.

- Agilizar los trámites para dar cumplimiento a la previsión establecida en la Ley 16/2003 para que los servicios sanitarios dependientes de Instituciones Penitenciarias sean transferidos e integrados en el Servicio Navarro de Salud.

- Analizar la compatibilidad de las distintas funciones asistenciales, periciales y de control que realizan los profesionales que prestan asistencia a los reclusos adaptando en su caso su organización y dependencia jerárquica en coherencia con dichas funciones.

- Que los distintos Departamentos del Gobierno de Navarra lleven a cabo estudios del impacto que el nuevo Centro Penitenciario tendrá sobre los actuales servicios públicos normalizados para evitar que se vean desbordados, prestando atención especial a aquellas áreas y programas, que ya en la actualidad se muestran deficitarias: Plazas en comunidades terapéuticas, programas de tratamiento para pacientes duales, plazas residenciales de media y larga estancia para enfermos mentales y para pacientes terminales, Equipos de Inserción Socio-laboral, empleo social protegido y/o Empresas de Inserción, puestos de trabajos en beneficio de la comunidad, etc.

- Diseñar un modelo cárcel coherente con la estrategia de reinserción, con una concepción modular y flexible y con una dimensión ajustada y humana.

- Definir la evolución previsible de la población reclusa y concretar su número máximo, requisito imprescindible para planificar y redimensionar los recursos humanos y materiales necesarios.

- Garantizar la adecuación y suficiencia de los espacios necesarios para el desarrollo de los distintos programas de tratamiento y reinserción (talleres, espacios educativos, rehabilitación psicosocial, atención sanitaria, etc.).

- Recomendar la máxima transparencia en el proceso de definición técnica y diseño de la nueva cárcel, estableciendo los mecanismos oportunos para recabar la opinión de los profesionales y asociaciones de voluntariado, principales agentes del futuro centro.

- Realizar una planificación adecuada de las futuras necesidades de personal, coherente con la dimensión prevista del Centro y con los objetivos de reinserción, que refuerce el perfil técnico, garantice su cualificación y posibilite su organización en Equipos Técnicos Multidisciplinares. En particular, consideramos un factor crítico garantizar la suficiencia y cualificación de los recursos técnicos para la atención y control de las medidas alternativas; de lo contrario, podría ponerse en riesgo la credibilidad y seguridad de las políticas de reinserción.

- Consolidar una red de apoyos sociales sólida y estable que abra la cárcel a la comunidad y ayude a una mayor implicación social, y para ello recomendamos:

- Que se definan, y en la medida de lo posible se consensuen con las propias organizaciones, las líneas estratégicas y los programas en los cuales se considera oportuna la participación activa y estable de las ONG.

- Que se gestionen de una manera unificada todas las ayudas y subvenciones dirigidas al tratamiento y reinserción penitenciaria.

- Que se supere el reducido marco temporal del año presupuestario y se establezcan fórmulas más adecuadas de colaboración que ofrezcan una mayor seguridad y estabilidad a los distintos programas: convenios a medio plazo, créditos de compromiso plurianual, etc.

- Establecer mecanismos estables de coordinación para garantizar la integralidad y continuidad del proceso de resocialización, mediante la creación de un órgano colegiado y ejecutivo de coordinación interdepartamental y de un órgano consultivo que incorpore a representantes del movimiento asociativo que colabora de forma directa en el desarrollo de dicha política.

- Que en el marco de las políticas de exclusión, se estudie la viabilidad y oportunidad de canalizar la participación social en las tareas de acompañamiento social de los reclusos, y en su caso de otros colectivos excluidos, mediante la creación de una Fundación pública para la inserción, o fórmulas similares, siguiendo la línea que ya se ha iniciado con éxito en Baleares.

- Definir un modelo adecuado de control y evaluación, y poner en marcha un sistema de información y evaluación riguroso y que permitan medir el grado de avance logrado en los objetivos y políticas de reinserción.

- Que en paralelo al proceso de puesta en marcha de la nueva Cárcel, se desarrolle una estrategia de comunicación orientada a lograr una mayor concienciación social y que permita trasladar a la población que es socialmente rentable invertir en un modelo penitenciario orientado a la reinserción dado que con ello se reduce la reincidencia y las tasas globales de delincuencia.

Recomendaciones específicas en materia social:

- Planificar una oferta de programas diversificada que permita garantizar una verdadera personalización de las alternativas huyendo de recursos y programas generales y estandarizados.

- Contemplar de forma específica la reinserción social de los penados dentro del Plan de Exclusión Social.

- Potenciar todas las acciones sociales de apoyo a las modalidades y programas de tratamiento alternativos al internamiento en prisión. (Tratamientos ambulatorios, Medidas de seguridad, trabajos en beneficio de la comunidad, etc.).

- Elaborar protocolos específicos de actuación y coordinación entre los Servicios Sociales Generales y los Servicios Sociales Penitenciarios prestando particular atención a la relación con los Equipos de Inserción Socio-laboral (EISOL).

- Poner en marcha Programas de Rehabilitación Psicosocial dirigidos a reclusos que presenten graves carencias en habilidades y competencias personales y sociales y patrones anormales de comportamiento.

- Impulsar el programa de atención a extranjeros cuya problemática va a ser creciente en los próximos años, y los programas específicos de jóvenes y mujeres.

- Elaborar un proyecto específico de reinserción laboral que además de la formación profesional contemple actividades enmarcadas en itinerarios

formativos que debieran comprender, talleres ocupacionales de formación profesional teórico-práctico, orientación para la inserción laboral, y actividades de acompañamiento para la inserción.

- Diseñar incentivos empresariales y solventar los problemas administrativos que dificultan la efectiva aplicación de las políticas de inserción laboral.

Recomendaciones específicas en materia de educación:

- Priorizar la formación profesional y la formación en habilidades sociales.

- Aprovechar las posibilidades que ofrece el Reglamento Penitenciario para fomentar la realización de actividades de formación profesional en cursos normalizados en el exterior de la prisión.

- Elaborar un plan de formación reglada y estable a medio y largo plazo basado en el estudio de necesidades y expectativas formativas de los reclusos y que garantice su continuidad y reconocimiento oficial y aprovechar para ello las posibilidades de financiación que brindan el INEM y el Fondo Social Europeo.

- Aprovechar las oportunidades que brindan las nuevas tecnologías para facilitar el acceso de los reclusos a la formación, siquiera a título experimental.

Recomendaciones específicas en materia de salud.

- Garantizar que todos los reclusos empadronados en Navarra accedan a su Tarjeta Sanitaria (TIS), en pie de igualdad con el resto de la población, incluidos los inmigrantes que se encuentren aún en situación irregular.

- Homologar la Cartera de Servicios que presta el Servicio Médico del Centro Penitenciario a la establecida por la Dirección de Atención Primaria del Servicio Navarro de Salud y facilitar el acceso a la red informática y a la Historia Clínica Electrónica del Servicio Navarro de Salud.

- Garantizar la continuidad y reforzar los distintos programas de educación, prevención y atención sanitaria (SIDA, Jeringuillas, etc.) que tan buena aceptación han alcanzado.

- Garantizar una atención psiquiátrica específica, con dedicación significativa al Centro Penitenciario y valorar la necesidad y oportunidad de crear una verdadera Unidad Psiquiátrica en el Centro, si no pueden ofertarse alternativas reales más adecuadas para el internamiento de penados con enfermedad mental.

- Crear un módulo libre de drogas y valorar la necesidad y oportunidad de crear una verdadera Unidad Terapéutica en el propio Centro Penitenciario.

- Que por el Departamento de Salud se realice un estudio específico sobre la Unidad de Custodia Hospitalaria demandada por Instituciones Penitenciarias.

V.4. INFORME ESPECIAL SOBRE LA CONTAMINACIÓN ACÚSTICA EN LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA.

En el 2006 se finalizó el informe especial sobre esta materia. Sus conclusiones y recomendaciones se presentaron a la Federación de Municipios y Concejos de Navarra, como representante de las instituciones que tienen la responsabilidad directa en el control de la contaminación acústica.

La doctrina sentada por los Tribunales viene reconociendo que los ruidos excesivos dentro del recinto domiciliario constituyen auténticos agravios inconstitucionales al derecho a la intimidad y al descanso, que afectan a la salud física y mental de las personas, provocando importantes consecuencias y alteraciones psicológicas y sociales.

Esta concepción del derecho a la protección frente al ruido supone un cambio cualitativo de pro-

fundas consecuencias jurídicas y administrativas no exentas de polémica, como se está viendo recientemente con motivo de las novedosas decisiones judiciales con motivo de las fiestas populares.

Cada día es más frecuente que ciudadanos y ciudadanas lleguen a la Institución manifestando un profundo descontento por lo que consideran ineficaz intervención de la Administración frente a sus denuncias relacionadas con la contaminación acústica. Por ello, la Defensora del Pueblo consideró oportuno acometer la realización de este Informe.

El objetivo del Informe era evaluar si las distintas Administraciones Públicas realizaban las actividades de vigilancia y control necesarias y si empleaban de manera adecuada los distintos instrumentos de que disponen para corregir las irregularidades detectadas.

Para conocer la actuación municipal en esta materia, se remitió un cuestionario de once preguntas a todos los municipios de más de 3.000 habitantes y a una muestra aleatoria de municipios de menor tamaño. El 80% de ellos contestaron al mismo.

En los 38 municipios que contestaron a la encuesta residen 410.800 habitantes, es decir al 70 % de la población de Navarra.

NÚMERO Y REPRESENTATIVIDAD DE LOS AYUNTAMIENTOS QUE CONTESTAN LA ENCUESTA

Número de Municipios Encuestados	< 3.000 hab.	De 3.000 a 10.000	De 10.000 a 50.000	>50.000 HAB.	TOTAL
Nº de Ayuntamientos que contestan	13	19	5	1	38
Nº de Habitantes que residen en los Municipios que han contestado	23.312	94.451	99.716	193.328	410.807
% de Población representada	15%	76%	83%	100%	70%

Por otra parte, para conocer la actividad que desarrollaban los distintos Departamentos del Gobierno de Navarra, se solicitó información por escrito a los Departamentos de Presidencia, Justicia e Interior, de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda, y de Salud, y se mantuvieron entrevistas semiestructuradas con los responsables de las unidades más directamente relacionadas con el control de la contaminación acústica de la Policía Foral y del Departamento de Medio Ambiente.

El estudio realizado en el Informe Especial permitió expresar a la Institución las siguientes seis recomendaciones:

Recomendaciones

A los Ayuntamientos de Navarra

1. Incrementar notablemente las actividades de inspección.

– Comprobar “in situ” los niveles sonoros antes de conceder una licencia de apertura, no limitándose a aceptar los certificados de insonorización aportados por los propietarios.

– Realizar actividades de inspección periódica para comprobar que se mantienen las condiciones de insonorización.

2. Actuar con mayor diligencia y rigor cuando se planteen quejas por los ciudadanos.

– Exigir las medidas correctoras necesarias, señalando un plazo concreto.

– Proceder a la ejecución subsidiaria en caso de incumplimiento.

– Valora la adopción de medidas cautelares u otras medidas de control para evitar que continúen produciéndose la infracción: precintado de equipos, clausura temporal, parcial o total de las instalaciones, suspensión de las actividades, etc.

– Adecuar las distintas sanciones que cabe imponer no limitándose a las de carácter económico.

3. Aprobar Ordenanzas específicas sobre ruidos y vibraciones.

4. Adaptar su planeamiento urbanístico a las previsiones de la Ley del Ruido, fijando áreas acústicas para evitar la colisión de usos residenciales e industriales, etc.

5. Concretar los niveles sonoros máximos de inmisión autorizados y las limitaciones de horario admitidas cuando se autoricen situaciones excepcionales con motivo de la celebración de fiestas patronales.

6. Dotarse de los medios de control, materiales y humanos, suficientes para el control de la contaminación acústica, con medios propios o reclamando el apoyo necesario a Medio Ambiente y a la Policía Foral.

Al Gobierno de Navarra

1. Armonizar y mejorar las distintas normativas sobre ruidos para facilitar su aplicación y para incorporar diversas mejoras. Entre otras las siguientes:

– Extender la obligatoriedad de instalar limitadores-registradores de sonido interior a los “bares normales” (no sólo en bares especiales), con carácter general o en determinadas circunstancias.

– Imponer no sólo a los bares especiales sino también a los “bares normales” la exigencia de permanecer con puertas y ventanas cerradas, cuando estén emitiendo música en el interior del local.

– Mejorar y estandarizar las técnicas y procedimientos de medición y homologar los sistemas limitadores-registradores de sonido para facilitar la recogida y tratamiento de datos

2. Elaborar una Ordenanza tipo sobre “Cuartos” o “Piperos” que pueda servir de modelo u orientación a los ayuntamientos.

3. Incrementar notablemente las actividades de asesoramiento, inspección y control que tanto el Departamento de Medio Ambiente como la Policía Foral prestan en apoyo de las Entidades Locales que no disponen de los medios técnicos precisos.

4. Agilizar la elaboración de los mapas de ruido y planes de acción.

V.5. RECOMENDACIONES GENERALES.

En esta línea, el objetivo marcado fue realizar, al menos, Recomendaciones Generales sobre las siguientes materias:

– Radiaciones y telefonía móvil.

– Sistemas de garantías de trato correcto a los ciudadanos por parte de los agentes del orden.

– Financiación de asociaciones de discapacitados.

– Acceso al empleo público de los discapacitados.

– Sistemas de garantías de derechos en salud.

– Derechos de acceso de los ciudadanos a la información medioambiental.

De los seis informes previstos, los cuatro primeros fueron finalizados, el relativo al Sistema de Garantías en Salud se inició, en tanto que el relativo a los derechos de acceso de los ciudadanos a la información medioambiental fue finalmente pospuesto. La solicitud por el Parlamento de Navarra del Informe Especial sobre el Centro Penitenciario obligó a modificar las prioridades y los planes de trabajo.

V.5.1. RECOMENDACIÓN GENERAL SOBRE ORDENACIÓN DE LAS ESTACIONES BASE DE TELEFONÍA MÓVIL.

Se consideró oportuno realizar un informe específico y una Recomendación General sobre el estado de situación y el grado de desarrollo de la Ley Foral 10/2002, de 6 de mayo, para la ordenación de las estaciones base de telefonía móvil, informe que se resume a continuación.

El tema de las antenas de telefonía móvil comenzó a ser analizado por la Institución en el año 2001 como consecuencia de las numerosas quejas formuladas por los ciudadanos ante la controversia suscitada en la sociedad, principalmente, por sus posibles repercusiones sobre la salud y la seguridad de las personas y bienes.

Como resultado del análisis efectuado en ese primer momento, y ante la ausencia de una normativa específica que se ocupase de regular este tipo de instalaciones, se formuló en dicho año una

Recomendación al Gobierno de Navarra para que aprobase una normativa en tal sentido.

Posteriormente a formular dicha recomendación, se fueron aprobando diferentes normas sobre esta materia, que establecen las condiciones de protección del dominio público y de los estudios y certificaciones necesarios, teniendo en cuenta la posible existencia en el entorno de cien metros de las mismas de espacios considerados sensibles, centros educativos, sanitarios, parques públicos y centros geriátricos (Real Decreto 1066/2001, de 28 de septiembre y Orden CTE/23/2002, de 11 de enero).

Por lo que se refiere a Navarra, fue aprobada la Ley Foral 10/2002, de 6 de mayo que:

– Fija unos niveles de emisión que redujo a la mitad los permitidos y establecidos en la normativa aprobada por el Ministerio de Ciencia y Tecnología.

– Establece, por un lado, que las instalaciones existentes en el momento de entrada en vigor de la misma, debían adecuarse a norma en el plazo de seis meses.

– Obliga a las operadoras a presentar un Plan Territorial de Infraestructuras que contemple las estaciones fijas ya existentes y las previsiones de implantación y desarrollo del conjunto de toda su red. Este Plan, debe de ser aprobado por el Departamento del Gobierno de Navarra que corresponda, siendo esta aprobación condición indispensable para que los Ayuntamientos puedan otorgar las licencias de obras correspondientes a los emplazamientos urbanos.

En los primeros meses del año 2006, a la vista del tiempo transcurrido sin que dichos Planes Territoriales fueran aprobados y sin que se regularizara la situación de las instalaciones preexistentes, y ante la percepción de una cierta permisividad en algunas de estas actuaciones, la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra decidió llevar a cabo una nueva actuación de oficio con el fin de poder conocer el grado de desarrollo y cumplimiento de algunas de las previsiones

contenidas en la Ley Foral 10/2002 y, en su caso, las previsiones existentes para ello.

Sirva de ejemplo de la situación existente la respuesta dada en junio del 2004 por el Concejal-Delegado del Área de Urbanismo y Vivienda del Ayuntamiento de Pamplona:

“A este respecto hay que indicar que la toma de decisión en esta materia en estos momentos es difícil ya que:

- Muchas de las antenas existentes en el término municipal se han instalado sin licencia.

- En estos momentos no se pueden legalizar porque la ley establece que los Ayuntamientos no pueden otorgar licencias en tanto no se aprueben los Planes Territoriales de Infraestructuras.

- La retirada de todas las antenas móviles instaladas sin licencia dejaría sin cobertura a Pamplona y supondría una medida quizás desproporcionada en estos momentos cuando las empresas ya han presentado sus Planes para su aprobación por el Gobierno de Navarra, aunque todavía no hayan sido aprobados, y cuando los niveles de inmisión de las distintas instalaciones continúan muy por debajo de los niveles de referencia fijados legalmente.

- Por ello la única vía posible de solucionar este tema de una forma lógica, a mi entender, pasa por la aprobación de los Planes Territoriales de Infraestructuras, los cuales determinarán qué instalaciones deben legalizarse, cuáles retirarse y cuáles trasladarse; una vez aprobados éstos, el Ayuntamiento podría adoptar medidas para ordenar la retirada de aquellas que no fueran legalizables”

En relación con la tramitación de los Planes Territoriales, el Consejero de Medio Ambiente informó en julio de 2004 que:

“Al día de hoy, los expedientes presentados por las operadoras en este Departamento para su tramitación con arreglo a lo dispuesto en la Ley Foral 10/2002, son los siguientes:

	NÚMERO DE ANTENAS		FECHAS		
	Existentes	Previstas	Entrada	Requerimiento	Contestación
Vodafone España S.A	134	30	12/03/2004	21/05/2004	15/06/2004
Telefónica Móviles España S.A.	215	30	07/04/2004	25/05/2004	04/06/2004
Retevisión Móvil S.A.(Amena)	124	30	05/05/2004	31/05/2004	
Tradia	1		16/06/2004		
TOTAL	474	90			

En el mes de septiembre de 2004, ante el incumplimiento de los plazos legales para la aprobación del referido Plan o Planes Territoriales de Infraestructuras, se formuló una nueva recomendación, exigiendo al Gobierno de Navarra el cumplimiento de la normativa en vigor.

Con fecha 24 de octubre de 2004, el Departamento de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda, remitió la correspondiente contestación aceptando formalmente la recomendación formulada, así como informando de los pasos que se venían dando al respecto y de las previsiones existentes sobre esta materia e informaba de que estaba previsto efectuar los oportunos requerimientos a las operadoras para que subsanasen algunas carencias puestas de manifiesto en dichos informes.

Se indicaba igualmente que, una vez que las operadoras contestasen dicho requerimiento, y aceptando la recomendación de esta Institución, el Departamento estaría en disposición de elevar al Gobierno de Navarra la oportuna propuesta de exposición pública de los expedientes conteniendo el Plan Territorial de Infraestructuras de cada operadora.

Asimismo, en dicho acuerdo se advertía a las entidades promotoras que debían presentar un Texto Refundido que recogiese todas las modificaciones derivadas de la documentación presentada al Plan inicialmente presentado, así como las que se derivasen de las carencias y deficiencias advertidas y expresadas en los informes departamentales, advirtiendo a las promotoras que aquellos emplazamientos cuya documentación no quedara completada o, en su caso, corregida conforme al contenido de los informes departamentales, quedarían excluidos del Plan.

Trascurridos otros dos años más, los Planes seguían sin ser aprobados, razón que motivó la realización de esta Recomendación General.

Hasta la fecha, de las tareas de comprobación y certificación de que se disponía, se concluyó que:

– De los datos de que se dispone sobre los valores medios de emisión en nuestra Comunidad son muy inferiores a los legalmente permitidos

– Los valores de referencia recogidos en la normativa antes citada proceden de las recomendaciones del Consejo de Ministros de Sanidad de la Unión Europea, además de estar en la línea de lo proclamado por la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.), que contabiliza ya 25.000 trabajos realizados sobre esta cuestión desde 1970, y

señala que “los niveles fijados proporcionan un grado de seguridad suficiente para tener por garantizada la protección sanitaria”

– En nuestro país, el Comité de Expertos Independientes constituido bajo la coordinación del Ministerio de Sanidad y Consumo ha venido a concluir en sendos informes de los años 2001 y 2003, que actualmente a la luz del conocimiento científico, no existen razones científicas o sanitarias suficientes que justifiquen un cambio de los límites de exposición establecidos y que la percepción del riesgo de algunos sectores sociales, siendo legítima, no se corresponde con las evidencias científicas disponibles.

– El informe del Ministerio de Sanidad y Consumo de mayo de 2005 sobre la aplicación del Real Decreto 1066/2001, de 28 de septiembre. Las conclusiones a las que llega, además de insistir en lo ya expuesto por el Comité de Expertos respecto a las evidencias científicas sobre la materia, considera “que los niveles medios de emisiones radioeléctricas en todo el territorio están muy por debajo de los límites considerados como seguros por los comités y organizaciones nacionales e internacionales”

La Defensora constató que existe una preocupación social por los posibles efectos sobre la salud humana asociados a la exposición de los Campos Electromagnéticos (CEM), cuyo origen cabe situarlo en la publicación de algunos estudios o declaraciones, como la Declaración de Friburgo, quizás la más contundente en este sentido, en la que se viene a denunciar enérgicamente a la telefonía móvil, concretamente a las antenas, al propio teléfono móvil, al inalámbrico, etc., como causantes de graves problemas de salud, tales como el insomnio, dolores musculares, taquicardias, vértigo, enfermedades cerebrales degenerativas, depresión, leucemias y diversos tipos de cánceres.

No obstante, y pese a que debe insistirse en el carácter “potencial”, ya que no se ha corroborado que en condiciones de exposición a CEM que respeten los niveles de referencia de la Recomendación del CMSUE, los efectos biológicos observados experimentalmente impliquen o signifiquen un riesgo para la salud, hay que adoptar una serie de medidas de carácter preventivo, medidas que, de alguna manera, aglutinen las voluntades de todas las partes implicadas; y esto se logra a través de un proceso de toma de decisiones transparente, donde la participación de todos sea lo más amplia posible.

No cabe duda a este respecto de que una ciudadanía mejor informada sobre el funcionamiento de las radiofrecuencias y sus efectos reduciría la inquietud sobre posibles riesgos asociados a la telefonía móvil. El ciudadano debe acceder a una información objetiva, transparente y clara sobre el uso de la telefonía móvil, que favorezca la convivencia y el desarrollo de la sociedad de la información.

Es por ello por lo que, a juicio de la Defensora, debe exigirse a todas las Administraciones implicadas, especialmente al Gobierno de Navarra, el cumplimiento de la normativa actualmente en vigor (en el caso de Navarra, la Ley Foral antes citada), así como la necesidad de que, tal y como manifiesta el Comité de Expertos Independientes a que se ha hecho referencia, y a la luz de los interrogantes todavía existentes, se mantengan abiertas las líneas de investigación en esta materia, en consonancia con las conclusiones de los principales organismos nacionales e internacionales competentes, correspondiendo por su parte a las autoridades competentes la realización de las oportunas campañas informativas sobre las evidencias científicas respecto a esta materia y sus posibles efectos sobre la salud humana.

En este contexto, no debe obviarse que toda esta situación está teniendo, además, una especial incidencia en algo a lo que ya se ha hecho referencia al exponer la situación que transmitía el propio Ayuntamiento de Pamplona, y que es la carencia en muchas de estas antenas o estaciones base del correspondiente permiso o autorización municipal, así como el posible incumplimiento de la normativa urbanística municipal que resulta de aplicación en cada caso, aspecto éste, el urbanístico, que el ordenamiento jurídico atribuye en principio a los municipios.

Así, la falta de aprobación de los Planes Territoriales de Infraestructuras tiene como consecuencia la existencia, cada vez más por la vía de hecho, de estaciones cuya legalización desde el punto de vista urbanístico no puede siquiera acometerse al impedirlo la Ley Foral, que exige en su art. 12 previamente su aprobación para que los municipios puedan otorgar las licencias de obra correspondientes a los emplazamientos urbanos.

Todo ello lleva a una situación que, según la Defensora, no puede justificarse ni prolongarse más en el tiempo, y que está teniendo como consecuencia, por un lado, la aprobación de ordenanzas municipales por parte de diferentes municipios para tratar de paliar la situación de dilación e indefinición actual de todas estas cuestiones, y, por otro, la judicialización de los casos, tanto desde

asociaciones de vecinos, como particulares, etcétera.

En una cuestión de esta importancia, si estas empresas no cumplen en los plazos concedidos con sus obligaciones, o demoran injustificadamente la presentación de la documentación que se les haya podido requerir, resulta evidente que deberán arbitrarse y ponerse en práctica con todo su rigor los instrumentos que el ordenamiento jurídico pone a disposición de la Administración para hacer cumplir tales obligaciones y hacer prevalecer el interés público.

A la luz de lo expuesto con anterioridad, y en la línea de las consideraciones efectuadas en relación con esta situación, la Defensora planteó a los distintos Departamentos del Gobierno de Navarra con competencia en la materia, las siguientes líneas de actuación o Recomendaciones:

Recomendaciones:

Al Departamento de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda

– Que se proceda de inmediato a la aprobación de los Planes Territoriales de Infraestructuras actualmente en tramitación, utilizando si fuera preciso los instrumentos que el ordenamiento jurídico pone a disposición de la Administración para hacer cumplir a las empresas operadoras sus obligaciones en relación a las presentaciones de la documentación que les haya podido ser exigida.

– Que una vez aprobados estos Planes, se lleven a cabo las actuaciones precisas con las entidades locales con competencia en la materia para proceder en su caso a la adecuación y/o regularización de las instalaciones actualmente existentes.

Al Departamento de Economía y Hacienda

– Que, sin perjuicio de la coordinación y colaboración que pueda establecerse en cada caso con la Administración del Estado respecto a las inspecciones y revisiones periódicas que por parte de esta se realizan, se proceda de inmediato a asumir la realización de las medidas de control e inspección a que se refiere la Ley Foral 10/2002.

– Que, en relación al ámbito de la actividad que le corresponde en esta materia, se adopten las medidas oportunas a fin de que se dé publicidad y se proceda a la transmisión a los ciudadanos de la correspondiente información sobre los resultados de dichas actuaciones, en concreto del estado de cada una de las distintas estaciones base de telefonía móvil, con sus correspondientes

niveles de inmisión, revisiones y/o certificaciones que se efectúen de cada una de ellas, etc.

Al Departamento de Salud

– Que, por parte del Instituto de Salud Pública, se dé cumplimiento a las previsiones contenidas en el artículo 5.3 de la Ley Foral 10/2002, arbitrándose a estos efectos los instrumentos de coordinación y colaboración que se consideren precisos con otros organismos e instituciones que permitan una mejor estimación y comprobación de los datos que en cada momento se vayan disponiendo.

– Que igualmente, y por lo que se refiere al ámbito que le corresponde, se proceda a dar publicidad y a transmitir a los ciudadanos la información y resultados que se vayan recabando en relación a los estudios y datos de que se dispongan en cada momento.

V.5.2. RECOMENDACIÓN GENERAL SOBRE CONTROL DE LAS ACTUACIONES DE LOS AGENTES DE POLICÍA.

A largo de los seis años de funcionamiento de la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra, no fue infrecuente que, en el contexto de diversos tipos de quejas, se hiciera referencia a comportamientos incorrectos o inadecuados por parte de determinados funcionarios públicos.

En particular, este tipo de situaciones conflictivas se produjeron sobre todo en aquellos casos en los que los ciudadanos trasladaron su desacuerdo con el modo de proceder del servidor público, fundamentalmente agentes de la autoridad, en casos de imposición de sanciones de tráfico, retiradas de vehículos de la vía pública, etc.

Sobre esta cuestión, la Defensora expuso reiteradamente las dificultades que, en ocasiones, y por las características de tiempo o lugar, se presentan para el inicio de algún tipo de actuación por su parte que, en muchos casos, concluiría sin más contenido que los criterios contradictorios de la persona afectada y de la Administración o de sus Agentes.

No obstante, una Institución garantista como el Defensor del Pueblo tiene la obligación de plantear cualquier propuesta de mejora que contribuya a dotar de un mayor nivel de protección, si cabe, al ejercicio de los derechos y libertades reconocidos a los ciudadanos y ciudadanas por el ordenamiento jurídico.

En este ámbito concreto, se realizó una actuación de oficio con el fin de aportar una serie de reflexiones y consideraciones en orden a avanzar en la implantación de determinadas medidas que

contribuyeran a la necesaria evaluación de la calidad del servicio policial, tomando en consideración este tipo de circunstancias y situaciones.

Dicha actuación concluyó con la elaboración de una “Recomendación general sobre la necesidad de que los Cuerpos de Policía de Navarra mejoren sus sistemas de control frente a eventuales actuaciones irregulares de los agentes”, del que se dio traslado a las distintas Administraciones Públicas de Navarra que cuentan con cuerpos policiales, y del que reproducimos aquí sus Conclusiones y Recomendaciones:

Conclusiones:

- La confianza y respaldo a los cuerpos de policía por parte de sus mandos y de la sociedad en general resulta vital, ya que sin ella se minaría la confianza y seguridad de los propios agentes, lo que acabaría por reducir su eficacia.

- No hay que olvidar que esta confianza se asienta en la transparencia, credibilidad y legitimidad, y que las mismas pueden verse afectadas tanto por las descalificaciones públicas y simplificaciones alarmistas como por una malentendida sobreprotección e impunidad ante situaciones de abuso.

- El número de quejas que se reciben sobre los diferentes cuerpos de policía de Navarra es escaso, pero para una Institución “garantista” de los derechos ciudadanos sería un grave error minusvalorar su importancia.

- El número de quejas no solo depende de la calidad del servicio que se presta sino también del nivel de expectativas del ciudadano y de la confianza que este tenga en la utilidad de presentar la queja.

- En los sectores de población más expuestos a la exclusión social se percibe cierto temor o reticencia, más o menos justificada, a denunciar comportamientos inadecuados por parte de la policía.

- El primer paso para erradicar las malas prácticas y abusos policiales consiste en asumir la posibilidad de su existencia.

- La mera toma en consideración de las quejas formuladas por los ciudadanos, anónimas o no, tiene un deseable efecto preventivo y no implica en modo alguno otorgar a éstas una plena credibilidad, ni establecer una sospecha permanente sobre la profesionalidad de los agentes.

- Toda medida encaminada a incrementar las actuaciones de prevención y control interno es positiva.

- Debe potenciarse la supervisión constante, desde el punto de vista deontológico, y de control de calidad, de las prácticas policiales, como un modo de prevenir eventuales actuaciones irregulares y, en definitiva, de posibilitar la mejora del servicio que la policía presta al conjunto de la ciudadanía.

- La prevención de malas prácticas policiales exige la puesta en marcha de medidas e instrumentos de control de calidad que pueden revestir diferentes formas y características.

Recomendaciones:

A la luz de lo expuesto con anterioridad, y en la línea de las consideraciones efectuadas en relación con este tipo de comportamientos o eventuales actuaciones irregulares, la Defensora consideró oportuno plantear a las distintas Administraciones Públicas de Navarra que cuentan con cuerpos policiales las siguientes líneas de actuación o Recomendaciones:

- Que se incrementen y mejoren de manera sustancial las actuaciones y procedimientos de prevención y control interno de las malas prácticas y abusos policiales.

- Que se refuerce, en la medida que sea necesario, la formación de los miembros del cuerpo de policía a fin de incrementar su capacitación en habilidades de comunicación y gestión de conflictos con el objetivo de lograr que se asuma como práctica habitual su obligación de dar explicaciones sobre su actuación cuando el ciudadano afectado las solicite.

- Que se dicten instrucciones para evitar la detención por conductas que previsiblemente puedan ser calificadas como falta. Que se tienda a evitar que sea el propio agente implicado en un conflicto el que decida detener, procurando trasladar la decisión a otros compañeros presentes o, al menos, que ésta decisión se adopte por varios agentes, y que ante la menor duda sobre la gravedad penal de la conducta, se opte por la libertad, limitándose los funcionarios policiales a tomar los datos necesarios para la identificación y ulterior localización de la persona.

- Que con carácter general ante quejas o denuncias formuladas por la ciudadanía se inicie una investigación interna de oficio, con independencia del cauce por el que se tenga conocimiento de los hechos, aceptándolo como un primer indicio, que debe ser investigado. Sólo cuando la queja o denuncia recibida sea manifiestamente incierta o inverosímil podrá rechazarse de plano.

- Que se desarrollen nuevos instrumentos de control y evaluación de la calidad del servicio policial mediante la puesta en marcha de sistemas de información sobre el número de quejas recibidas por intervenciones policiales, número de detenciones motivadas por resistencia, desobediencia, o infracciones similares surgidas a raíz de una actuación policial, así como del resultado de las resoluciones judiciales sobre el particular estableciendo indicadores sobre el porcentaje de atestados que pasan a juicios de faltas desde el principio, la proporción de condenas, etc.

- Que se analicen, de manera periódica, los datos registrados para examinar si las cifras se concentran especialmente en algunos agentes o patrullas.

- Que se elaboren Cartas de Servicios con compromisos concretos de calidad y transparencia.

V.5.3. RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS SOBRE LAS ACTUALES VÍAS Y PROCEDIMIENTOS EXISTENTES EN NAVARRA DE AYUDA INSTITUCIONAL A LAS ASOCIACIONES Y ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO QUE TRABAJAN EN EL CAMPO DE LO SOCIAL.

Como consecuencia de las noticias que a este respecto conoció la Institución de retraso en el abono de algunas ayudas a asociaciones sin ánimo de lucro que trabajaban en el ámbito de lo social y la problemática que se venía detectando en este sentido, la Defensora inició una serie de actuaciones (expte. 05/206/B) conducentes al análisis de las vías y procedimientos existentes en Navarra de ayuda institucional a tales asociaciones.

En la primera actuación llevada a cabo se trasladó al Consejero de Bienestar Social, Deporte y Juventud del Gobierno de Navarra, la más honda preocupación en aquél momento por las informaciones que aparecían sobre los problemas económicos que estaban atravesando algunas de estas asociaciones, y que, al parecer, tenían su raíz en la demora en la concesión de las ayudas anuales de ese Departamento.

A esta circunstancia se unía también la queja formulada en este sentido por el Comité de Representantes de Personas con Discapacidad de Navarra (CORMIN), en la que se hacía referencia a lo que calificaron como minoración en un 20% de la cuantía de las subvenciones del Instituto Navarro de Bienestar Social.

La Defensora exponía, además que, más allá de la denuncia puntual aparecida en prensa en aquellos momentos, había venido recibiendo diversas quejas en esta materia que llevaron a la Institución a iniciar una actuación de oficio al con-

siderar que: “ni por un momento, debía ponerse en peligro el papel esencial que juegan esta clase de asociaciones y, en general, las organizaciones sin ánimo de lucro que vienen prestando servicios esenciales en la protección de los derechos de un importante colectivo de ciudadanos en situación de especial indefensión a los que, como usuarios habituales de estos servicios, les repercute de una forma muy significativa este tipo de incidencias por cuanto se trata de servicios y prestaciones que con frecuencia paliar las propias carencias de los servicios públicos.”

En base a todo ello, la Defensora se interesó ante el Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud por las siguientes cuestiones:

– Comparativa de las cuantías económicas concedidas en el año 2004 y previstas para el año 2005, destinadas a subvencionar actividades y programas de las asociaciones sin ánimo de lucro y detalle de las específicamente destinadas a la atención de discapacitados.

– Previsión de fechas en las que se hará efectiva la concesión de ayudas correspondientes al año 2005.

– Acciones previstas en su caso para paliar la situación de liquidez por la que atraviesan algunas de las citadas organizaciones.

– Acciones previstas para dar una solución definitiva a la situación de permanente inestabilidad financiera a la que se ven sometidas estas asociaciones.

En la respuesta que se remitió por parte del Consejero del mismo, fechada en el mes de noviembre de 2005, se informa con carácter previo que, “mediante Orden Foral 190/2004, de 24 de diciembre, de esa Consejería, se aprobó la convocatoria de subvenciones para el año 2005 a entidades sin ánimo de lucro en el área de Personas con Discapacidad”, publicándose la misma en el Boletín Oficial de Navarra número 157, de 31 de diciembre de 2004.

Se hacía referencia igualmente a que, precisamente, la estimación de que la labor desarrollada por estas entidades es muy importante, motivó la ampliación del crédito que tenía inicialmente la partida correspondiente en 238.000 euros más, alcanzándose la cifra de 3.238.497 euros, lo que se plasmó en la correspondiente Orden Foral 68/2005, de 16 de mayo, que fue publicada en el

Boletín Oficial de Navarra número 63, de 27 de mayo de 2005.

Según exponía dicha respuesta, sólo una vez publicada esta Orden Foral pudo, finalmente, resolverse la convocatoria de subvenciones, que se llevó a cabo a través de Resolución 2370/2005, de 3 de junio, del Director Gerente del Instituto Navarro de Bienestar Social, procediéndose el día 8 de junio al pago íntegro de todas las subvenciones inferiores a 60.000 euros, además de realizarse un primer pago de 60.000 euros de todas aquéllas que superaban esta cifra, haciéndose los sucesivos pagos efectivos previa justificación de los gastos de la cantidad abonada con anterioridad, tal y como establecía la convocatoria de aplicación.

Además de aportarse los oportunos cuadros en los que se especificaban las cuantías económicas concedidas a entidades sin ánimo de lucro en el área de personas con discapacidad en los años 2004 y 2005, se informaba a la Institución por último que el Instituto Navarro de Bienestar Social se encontraba trabajando en la preparación de la convocatoria de estas ayudas para el año 2006, con el objetivo, entre otros, de que la misma fuera resuelta en los primeros meses del ejercicio, intentando, por otra parte, introducir las mejoras que para un mejor reparto de los fondos públicos se estimaran necesarias.

Dicha convocatoria se llevó a cabo finalmente mediante Orden Foral 12/2006, de 30 de enero, de esa Consejería, por la que se aprueba la convocatoria de subvenciones para el año 2006 a entidades sin ánimo de lucro en el área de Personas con Discapacidad, cuya publicación tuvo lugar en el Boletín Oficial de Navarra número 15, de 3 de febrero de 2006.

Sin perjuicio de que, si se comparaba la fecha de publicación de la propia convocatoria de subvenciones para el año 2005 con la del 2006, ya se producía en esta última un retraso aproximado de un mes con respecto a aquélla, al hacerse pública en los primeros días de febrero, similar circunstancia pudo observarse respecto a la convocatoria de ayudas para el año 2004.

Haciendo una recomposición de fechas y trámites de estos tres últimos años en lo que se refería a esta convocatoria específica, se obtenían los siguientes datos:

Año	2004	2005	2006
Aprobación	Resoluc. 1/2004	Ord. Foral 190/2004	Ord. Foral 12/2006
Publicación BON	02/02/2004	31/12/2004	03/02/2006
Plazo presentación	03/03/2004	31/01/2005	23/02/2006
Resolución	Mayo/Junio	Junio	pendiente

Como se puede apreciar, si bien la resolución aprobatoria se dictó en diciembre, caso del año 2004, o en enero los años 2005 y 2006, aunque este último el día 30, su publicación se produjo en los primeros días del mes de febrero, salvo en el año 2005, que fue el 31 de diciembre de 2004.

De esta forma, se concedía un plazo de treinta días naturales para la presentación de la documentación que, como dato significativo en el año 2006 se redujo a veinte, lo que llevaba a que, finalmente, la resolución de la convocatoria de ayudas y primeros abonos de la subvención correspondiente no se produjera hasta bien entrado el mes de mayo o junio, como de hecho ocurrió en el año 2005.

Este sistema de funcionamiento era igualmente extensible a otras convocatorias de ayudas similares que se venían efectuando año tras año, como, por ejemplo, las subvenciones a entidades sin ánimo de lucro del área de Tercera Edad y Voluntariado, o a entidades sin ánimo de lucro que trabajaban en la Comunidad Foral de Navarra en el ámbito de la familia y el menor o, por último, a entidades sin ánimo de lucro en el área de inclusión social.

Obviamente, este tipo de situaciones afectaban también a otras muchas áreas de actuación del propio Gobierno de Navarra, no obstante lo cual el análisis de la Defensora pretendía centrarse en la incidencia que tenían estas convocatorias en las asociaciones que trabajan en el campo social.

El denominador común a todas estas convocatorias, en cuanto a las dificultades que las entidades afectadas venían soportando, se centraba en:

- Retrasos en las propias convocatorias de ayudas y la resolución de las mismas, que se producía cuando el año se encontraba muy avanzado, con las consecuencias que ello conllevaba por la considerable tardanza en recibir las ayudas.

- Incertidumbre respecto a la continuidad de las ayudas o de su cuantía, de un año para otro, y la repercusión que ello tenía en el propio funcionamiento de la asociación, de sus actividades y en las propias personas que acudían o se beneficiaban de ellas, necesitadas de una cierta continuidad y permanencia en el tiempo.

- Desajustes entre las necesidades y posibilidades de organización y gestión de la asociación, por un lado, y los requerimientos y exigencias formales de la convocatoria, que forzaban a estas entidades a adaptarse a determinados requisitos y formalidades que se les exigían, alejándolas de sus fines o complicando innecesariamente estos procesos.

De esta forma, las asociaciones se veían sometidas a una situación de considerable dificultad y con efectos claramente negativos para los servicios que prestaban, ya que se encontraban con la necesidad de mantener programas y actividades durante meses -casi los seis primeros del año a la vista de la experiencia citada de estos tres últimos ejercicios-, sin saber si obtendrían ayuda o cuánta iban a recibir, lo que de entrada tenía una serie de consecuencias tales como:

- Necesidad de concertar créditos bancarios para poder afrontar estos gastos hasta el abono de las ayudas, debiendo en ocasiones ser avaladas estas operaciones personalmente por parte de los responsables de estas entidades.

- Dificultades de contar con el personal adecuado y necesario para el desarrollo de la actividad ante las situaciones de incertidumbre que se generaban.

- Concentración de actividades y programas en determinadas épocas del año (especialmente en las fechas finales), como consecuencia de la necesidad de justificar los gastos objeto de subvención, lo que no era sino un indicio más de una gestión poco eficiente.

- La repercusión de estas situaciones en los usuarios de estos servicios y actividades.

Por todo lo anteriormente expuesto, la Defensora consideró que era posible efectuar en este ámbito una serie de propuestas o recomendaciones al Departamento de Bienestar Social en orden a posibilitar un mejor funcionamiento de estos aspectos, y cuya aplicación podría redundar en una mejora de la gestión de estos procesos, en una mayor claridad y garantía para las asociaciones. Todo ello, sin perjuicio del seguimiento y evaluación de los programas y recursos subvencionados, que corresponde a la Administración.

1ª Que, aprovechando el actual momento de actualización y modificación del vigente marco normativo en el campo de lo social, en el que se deberá delimitar y clarificar el ámbito competencial de las distintas administraciones intervinientes (foral y local), se proceda a determinar las prestaciones y servicios que se van a garantizar por parte de dichas administraciones, concretando los estándares de calidad de las mismas.

2ª Que de cara a propiciar una acción social más coordinada se articulen los mecanismos de participación precisos con las distintas organizaciones que participan en la atención a los sectores sociales desfavorecidos, a fin de poder definir e informar a las mismas sobre los planes o líneas estratégicas de actuación que se vayan a desarrollar en el futuro al objeto de determinar los campos o líneas de actuación en que pueda ser precisa su colaboración con la Administración en estas materias.

3ª Que en los trámites de elaboración de los presupuestos anuales se contemple la posibilidad de establecer o potenciar vías de ayuda y colaboración con estas organizaciones que superen el reducido marco temporal del año presupuestario y ofrezcan una mayor seguridad, a través de las fórmulas que se consideren más adecuadas como convenios a medio plazo, créditos de compromiso plurianual, etc.

4ª Que, en el caso de aquellas convocatorias que mantengan su periodicidad anual y que tengan una mayor tradición o incidencia, se revisen de forma participativa los procesos de tramitación, de tal modo que se puedan destacar cuáles son las principales fuentes de dificultad, analizar sus causas y, consiguientemente, simplificar, corregir o agilizar los trámites y procedimientos, o bien sustituirlos por otras vías más adecuadas, como las señaladas en el apartado anterior.

Puede afirmarse que la recomendación se cumplió y hoy se ha establecido un sistema de financiación a las asociaciones convenido y plurianual.

V.5.4. RECOMENDACIÓN DE CARÁCTER GENERAL EN RELACIÓN CON EL GRADO DE APLICACIÓN DE LA NORMATIVA VIGENTE SOBRE PROMOCIÓN DE EMPLEO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL ÁMBITO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA.

Con motivo de las XVIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, uno de los talleres desarrollados en las mismas se refirió a los derechos de las personas con discapacidad, entre

cuyos apartados de conclusiones figuraban, además de una serie de recomendaciones de carácter general, otras relacionadas con la accesibilidad al entorno urbano y, también, aquéllas que tenían que ver con la integración laboral de estas personas.

Además de alcanzarse una serie de conclusiones y propuestas al respecto, que fueron dirigidas a las Administraciones Públicas competentes, se llegó también al firme compromiso de que los distintos Defensores del Pueblo, en su respectivo ámbito territorial, realizasen intervenciones de control del cumplimiento de la normativa específica en esta materia por parte de dichas Administraciones públicas.

La amplitud de aspectos a abordar en un colectivo de estas características llevó a la Defensora a centrarse en dos aspectos concretos: por una parte, en la elaboración de un Informe Especial sobre la accesibilidad a edificios y servicios públicos, y por otra, en la problemática del acceso al empleo de las personas discapacitadas.

En lo que se refiere al acceso al empleo, la Defensora creyó conveniente evaluar los siguientes aspectos:

1. Cómo se viene aplicando la normativa vigente de reserva del porcentaje establecido en el acceso a puestos de trabajo en el ámbito de las Administraciones Públicas de Navarra.

2. Qué acciones se vienen desarrollando en relación al control del cupo de puestos de trabajo reservados también a discapacitados en el ámbito de la empresa privada.

Para ello se estimó oportuno cursar la correspondiente solicitud de información al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, al Departamento de Educación y al Departamento de Salud, con responsabilidades específicas en materia de su respectivo personal dentro del Gobierno de Navarra, y a los Ayuntamientos de Navarra con población superior a 10.000 habitantes, es decir Pamplona, Tudela, Barañáin, Burlada, Zizur Mayor, Tafalla, Estella y Villava.

En todos los casos se interesaba por conocer el número total de empleados existentes en cada caso, con indicación del número de ellos que eran discapacitados en grado igual o superior al 33%.

Además, y por lo que se refiere al cupo de reserva en las ofertas públicas de empleo y convocatorias efectuadas, se solicitó información sobre la evolución de las mismas durante el período 2003-2005, con indicación por cada anualidad del total de plazas convocadas, de las previsiones

de reserva existentes en las mismas para esta clase de personas y de las que finalmente resultaron ocupadas por personas con discapacidad tras realizarse las correspondientes convocatoria y pruebas selectivas.

Dado que la fijación del período citado (2003-2005) obedecía fundamentalmente a las posibilidades de efectiva aplicación de la Ley Foral 16/2002, de 31 de mayo, por la que se regulan aspectos de acceso al empleo, se solicitó también conocer en el caso del Departamento de Presidencia, Justicia e Interior la información de que dispusiera sobre estos mismos aspectos en relación con las empresas en cuyo capital participase mayoritariamente, directa o indirectamente, el Gobierno de Navarra, por cuanto, conforme a la Disposición Adicional Primera de la citada Ley, también les resultaba de aplicación el porcentaje de reserva del 5% de las vacantes indicado en su art. 1.

Por último, y para acabar con la información solicitada a los distintos Departamentos del Gobierno de Navarra, se cursó igualmente la correspondiente solicitud al Departamento de Industria y Tecnología, Comercio y Trabajo, a fin de conocer las diferentes labores de inspección que se hubieran venido realizando desde el mismo en el período 2003-2005 en relación con el control del cumplimiento por parte de las empresas privadas de la normativa existente sobre empleo de personas con discapacidad y, en concreto, de la reserva y medidas alternativas a la misma prevista en el art. 38.1 de la Ley 13/1982, de Integración Social de los Minusválidos.

A la vista de los datos obtenidos, de otros datos obrantes y del marco normativo aplicable, se alcanzaron las siguientes conclusiones:

1. En primer lugar que, de entrada, no siempre se cumple o alcanza el porcentaje de reserva del 5% de las plazas ofertadas establecido legalmente y que, cuando en alguna ocasión se rebasa este porcentaje, ello se debe en realidad a la incorporación de las vacantes resultantes que no han sido cubiertas a la siguiente Oferta de Empleo Público.

2. Asimismo llama la atención el bajo porcentaje de las plazas destinadas a personas con discapacidad que son finalmente cubiertas por estas personas tras la realización de la correspondiente convocatoria y proceso selectivo, y que viene a suponer que generalmente no se llegan a cubrir ni la tercera parte de las plazas convocadas específicamente para este colectivo, si bien en lo que se refiere a los datos del Gobierno de Navarra en uno de los casos ha llegado a ser del 75%, dado que

de un total de cuatro plazas convocadas se cubrieron finalmente tres.

3. Pero verdaderamente significativo resulta, continuando con los datos referidos al Gobierno de Navarra, el porcentaje de plazas finalmente cubiertas por personas con discapacidad si se relacionan con el total de plazas que forman parte de cada una de las Ofertas de Empleo Público, que en el mejor de los supuestos vienen a representar el 2,54% del total de las plazas que se incluyen en dichas ofertas, si bien la media resultante de todos los años en que se han cubierto efectivamente plazas se sitúa en torno al 1%.

4. Las personas con alguna discapacidad se sitúan dentro de los colectivos con especiales dificultades para la inserción laboral, por lo que precisan de más y mayores esfuerzos y apoyos por parte de las Administraciones Públicas de Navarra en la pretensión de dotarles de las condiciones más favorables para desarrollar toda su potencialidad, integrarse en la sociedad y generar una dinámica de interdependencia que les permita sentirse útiles.

5. La experiencia demuestra que la incidencia de las medidas aprobadas en esta materia está aún muy lejos de conseguir los objetivos perseguidos, constatándose que el cumplimiento de las previsiones de accesibilidad al empleo público por parte de este colectivo ha sido y es más formal que real.

6. En Navarra, además, pese a fijarse en su actual normativa la reserva de puestos para personas discapacitadas en el porcentaje del 5% de las vacantes convocadas, no se ha establecido normativamente el objetivo que contemplan otras disposiciones de ámbito estatal o autonómico de alcanzar que al menos el 2 por ciento de los empleados públicos sean trabajadores minusválidos.

7. La exigencia de la reserva actualmente establecida solamente se viene aplicando respecto a las plazas recogidas en las ofertas públicas de empleo que componen el turno libre, quedando al margen aquellas otras convocatorias de acceso por promoción interna independientes de las de ingreso, así como las referidas a contratación temporal, etc.

8. La práctica que se viene siguiendo como consecuencia de las aprobaciones de las Ofertas de Empleo Público, posterior determinación de las vacantes que constituyen el porcentaje de reserva, y sucesivas convocatorias de las mismas, refleja que solamente la mitad de estas plazas para personas con discapacidad vienen siendo

convocadas, y de ellas no se llegan a cubrir ni la tercera parte.

9. La complejidad del actual sistema de Oferta de Empleo Público dificulta que las personas interesadas dispongan de la información precisa para poder efectuar un adecuado seguimiento del proceso de su provisión y, en definitiva, poder acceder posteriormente a dichos puestos.

10. El actual sistema de adaptación de medios y tiempos en los diferentes procesos y pruebas selectivas es insuficiente y constituye de hecho una barrera infranqueable para determinados personas con discapacidad, sin que se observe un avance en esta materia que tienda a superar esta situación y a adaptar los procesos y pruebas selectivos a la discapacidad del aspirante en cuestión, teniendo en cuenta para ello la situación en especial de las personas afectadas por una discapacidad intelectual.

11. Esta falta de adecuación se observa igualmente en lo que se refiere a las titulaciones académicas exigibles en las convocatorias respecto a las que no se establecen las correspondientes equivalencias con certificados de profesionalidad, de experiencia laboral, de capacitación, etc., que permita tener en cuenta las capacidades de estas personas y no sus limitaciones.

A la luz de lo expuesto con anterioridad, y en la línea de las consideraciones efectuadas en relación con el acceso al empleo de estas personas, especialmente por lo que se refiere al empleo público y la aplicación de la cuota de reserva, la Defensora consideró oportuno plantear a las distintas Administraciones Públicas de Navarra con competencia en la materia las siguientes Recomendaciones:

1. Que se analice la conveniencia de elevar el actual porcentaje de reserva del 5% de las plazas incluidas en las Ofertas Públicas de Empleo, con el fin de corregir y compensar la escasa incidencia de esta reserva en estos años, al menos en tanto no se alcance el porcentaje de presencia de personas con discapacidad que se establezca como objetivo, en la línea con el establecido en las distintas Administraciones en el conjunto de España.

2. Que se cumpla en todos los casos el porcentaje de reserva establecido sobre el total de las vacantes de las Ofertas Públicas de Empleo y que se proceda a convocar la totalidad de las plazas destinadas a estas personas incluidas en dichas Ofertas.

3. Que se establezcan, además, las oportunas medidas para asegurar que cada cierto tiempo se

oferten plazas reservadas a personas con discapacidad, en el caso de las Administraciones Públicas en las que por su escaso número de vacantes no viene siendo posible la efectiva aplicación del porcentaje de reserva.

4. Que se actúe con una mayor transparencia y claridad con ocasión de la aprobación y posterior desarrollo de las Ofertas Públicas de Empleo, de tal forma que a través de ellas se determinen y señalen las plazas vacantes que efectivamente quedan reservadas a las personas con discapacidad así como las previsiones temporales de su provisión efectiva.

5. Que se extienda la necesidad de aplicar la reserva de plazas a todas las categorías de puestos posibles así como a todo tipo de procedimientos y de convocatorias de ingreso en la función pública, ya se trate de acceso definitivo, acceso interino o temporal, promoción interna, etc. Toda excepción a esta regla general debe quedar plenamente justificada por estrictos criterios de incompatibilidad funcional.

6. Que en esta materia, se establezcan similares obligaciones en el caso de todas aquéllas empresas en cuyo capital participen mayoritariamente, directa o indirectamente, las Administraciones Públicas de Navarra y los organismos dependientes de las mismas, efectuando además un adecuado seguimiento de su efectivo cumplimiento y aplicación.

7. Que las plazas inicialmente reservadas para personas con discapacidad que no sean cubiertas a través de dicha reserva, no se acumulen a otros sistemas de acceso, y que sean ofertadas temporalmente para su provisión por estas personas hasta su cobertura definitiva. Igualmente y a estos efectos, que se estudie la conveniencia de crear una bolsa de empleo temporal específica para estas personas en aquellas categorías o puestos de trabajo significativamente cuantitativos, previa constatación de su compatibilidad funcional.

8. Que se analice la conveniencia de efectuar las modificaciones normativas precisas a fin de que, en determinadas convocatorias y en función de la naturaleza de las funciones a desarrollar, se pueda eximir a las personas con discapacidad de la realización de algunas de las pruebas o la modulación de las mismas, especialmente en el caso de las personas afectadas por una discapacidad intelectual, adecuándose en todo momento a las peculiaridades limitativas de las minusvalías físicas, psíquicas, o sensoriales de los aspirantes a dichos puestos.

9. Que, en la misma línea con lo anteriormente manifestado, se establezcan las oportunas adecuaciones y equivalencias entre las titulaciones académicas exigibles en las convocatorias de acceso a estas plazas, con certificados de profesionalidad, de experiencia laboral, de capacitación, etc., que permita tener en cuenta las capacidades de estas personas y su efectiva compatibilidad funcional con las tareas a realizar en el puesto de trabajo de que se trate.

10. Por último, que a los efectos de poder llevar a cabo algunas de las propuestas anteriormente mencionadas, se analice la conveniencia de realizar un estudio sobre esta cuestión que analice, de una parte, los puestos y condiciones en que sería posible la presencia de personas con discapacidad y, de otra, los perfiles profesionales existentes en este colectivo a fin de tratar de adecuar efectivamente la oferta de estas plazas a la realidad del mismo, siendo conveniente para ello tomar en consideración la opinión y colaboración de las asociaciones u organizaciones representativas existentes.

CAPÍTULO VI. IMPULSO DE LA TRANSPARENCIA Y DE LOS DERECHOS CIUDADANOS. EL PLAN LOCAL DE DERECHOS CIUDADANOS.

VI.1. INTRODUCCIÓN.

Las actividades de promoción de la transparencia y de los derechos de los ciudadanos ante las Administraciones Públicas de Navarra, junto con la atención a las quejas, la realización de los informes especiales y la Oficina de Información, constituyeron los cuatro pilares de actuación de la Institución.

Garantizar los derechos ciudadanos requiere también concienciar a las Administraciones de la necesidad de establecer nuevos mecanismos y sistemas de garantía y evaluar su efectiva aplicación y cumplimiento.

Lograr cambios culturales y modificación de las actitudes no es tarea fácil y exige una labor previa de concienciación o sensibilización y es precisamente en el campo de la sensibilización donde las instituciones de los Defensores del Pueblo pueden realizar una mayor labor.

Esta labor de concienciación debe centrar sus esfuerzos en convencer a las autoridades de que "es políticamente rentable invertir en el impulso de los derechos ciudadanos y en la transparencia pública" como mecanismos de mejora continua y, sobre todo, como oportunidad para acercarse a los ciudadanos y lograr su confianza.

En septiembre de 2001 el Parlamento Europeo aprobó el "Código Europeo de Buena Conducta Administrativa" y encomendó al Defensor del Pueblo Europeo la evaluación de su grado de cumplimiento y el impulso de iniciativas para que sus valores y principios fueran incorporados por las distintas Administraciones Públicas.

En dicho código se informa a los ciudadanos de sus derechos respecto a la Administración y se establecen los principios que ésta debe observar en el ejercicio de sus funciones. Bajo dichas premisas, el ejercicio del poder público requiere no solo una alta responsabilidad en la Administración eficiente de los bienes públicos, sino que implica unos determinados modos y actitudes de servicio, respeto y convicción democrática.

Esta concepción implica un auténtico cambio cultural, ya que conlleva que los sistemas de gobierno de las democracias avanzadas incorporara nuevos mecanismos y reglas de relación con un ciudadano de un mayor nivel cultural, que exige más información y desea participar más activamente.

– Los servidores públicos deben estar abiertos a escuchar la voz del ciudadano para conocer sus necesidades y expectativas reales.

– La Administración viene obligada a facilitar a todos los ciudadanos información general sobre los procedimientos, servicios y prestaciones públicas que ofrece.

– La Administración debe formular compromisos concretos de calidad en los servicios que ofrece.

– Deben desarrollarse nuevos cauces de participación directa de la ciudadanía.

– Los servidores públicos deben rendir cuentas y facilitar más información sobre la forma en que se gestionan los servicios públicos.

En línea con dicha iniciativa, en 2003 la Defensora del Pueblo de Navarra puso en marcha un proceso, en el que participaron más de 300 asociaciones, y que culminó en la elaboración de una Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra, que incorpora los principios del "Código Europeo de Buena Conducta Administrativa".

Tras la realización de la Carta de Derechos, la Defensora del Pueblo de Navarra lanzó el reto a las Administraciones Públicas de Navarra para que desarrollaran sus propias Cartas de Derechos y Cartas de Servicios con compromisos concretos de calidad, iniciativa que se conecta con la aprobación por el Parlamento de Navarra de la ambi-

ciosa Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los Servicios públicos, la aprobación por el Gobierno de Navarra del Decreto Foral 72/2005, de 9 de mayo, por el que se regulan las Cartas de Servicios, la aprobación por el Instituto Navarro de Administración Pública (INAP) de la primera Carta de Servicios, la Carta de Servicios de la Policía Foral, la promulgación por el Ayuntamiento de Pamplona de varias Cartas de Servicios, etcétera.

A finales del 2005, la Defensora puso en marcha el Plan Local de Derechos Ciudadanos, que supone un nuevo impulso en la línea marcada y que ha tenido un amplio desarrollo a lo largo del 2006, tal y como se detalla en el siguiente apartado.



Como se dio cuenta en el Informe Anual de 2005, ya a finales del 2005, y bajo el lema **“Por tus derechos”**, se acometió un nuevo proyecto denominado “Plan Local de Derechos Ciudadanos”, con el siguiente objetivo general:

“Lograr que los Ayuntamientos incorporen una estrategia de mejora continua en sus relaciones con los ciudadanos en línea con los principios establecidos en el Código Europeo de Buena Conducta Administrativa aprobado por el Parlamento Europeo.”

El proceso se puso en marcha en diciembre de 2005 con la firma de los primeros convenios de colaboración correspondientes a cuatro municipios de más de 10.000 habitantes (Tudela, Estella, Burlada y Zizur Mayor). En noviembre de 2006 otros tres municipios más (Ribaforada, Los Arcos y Lekunberri) se sumaron a esta iniciativa y suscribieron el correspondiente convenio.

El método aplicado fue el del “ciclo de mejora continua”, consistente en evaluar la situación actual, mediante encuestas a los ciudadanos para detectar áreas de mejora, priorizar y planificar acciones de mejora, ejecutarlas, y nuevamente volver a evaluar.

“Escuchar la voz de los ciudadanos, midiendo regularmente su satisfacción con los servicios públicos recibidos es sin duda la mejor manera de cumplir los principios de transparencia y participación a que está obligada la Administración.”

La participación de los municipios en esta iniciativa fue totalmente voluntaria y en el convenio suscrito las partes asumían los siguientes compromisos:

– La institución de la Defensora del Pueblo se compromete a realizar un Informe Especial de cada uno de los Municipios para evaluar:

- La percepción de los ciudadanos sobre el modo en que su Ayuntamiento respeta los principios de transparencia informativa y buena conducta administrativa. En total, 26 derechos o atributos de buena administración, tales como derecho a recibir información sobre los servicios y prestaciones, derecho a la participación, derecho al acceso sin barreras, derecho a ser atendido en la lengua oficial elegida, etc.

- La satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales, centrado en la valoración de la satisfacción de los ciudadanos con cada uno de los 27 tipos distintos de servicios municipales, como paso previo a la elaboración de Cartas de Servicios específicas con compromisos concretos de calidad.

– Por su parte, cada uno de los Ayuntamientos se compromete a establecer objetivos públicos de mejora en las áreas de intervención detectadas como más deficitarias.

La evaluación inicial incluyó dos tipos de encuestas:

- Encuesta telefónica anónima de 27 preguntas breves a una muestra aleatoria y representativa de alrededor de 400 ciudadanos en cada uno de los municipios, estratificada por edad y sexo. En los municipios de pequeño tamaño la muestra fue de 200 ciudadanos.

- Encuesta anónima a representantes de todas las asociaciones y colectivos ciudadanos existentes en cada municipio, más detallada, ya que incluye un total de 50 preguntas y no solo ayuda a conocer la puntuación que otorgan a cada uno de los atributos de calidad, sino que ha permitido recabar propuestas de mejora en relación con los objetivos del proyecto.

Se emplearon para ello tres tipos de cuestionarios, que se desarrollaron por la Institución de la Defensora del Pueblo en colaboración con el Observatorio para la Calidad de los Servicios Públicos (OCSP).

MUNICIPIO	Ciudadanos	Asociaciones
Tudela	405	38
Estella	406	28
Zizur Mayor	402	8
Burlada	403	18
Pamplona	407	*
Tafalla	407	*
Barañain	403	*
Villaba	404	*
Municipios > 10.000 hab.	3.237	92
Ribaforada	202	17
Los Arcos	201	15
Lekunberri	203	6
Municipios < 5.000 hab.	606	38
TOTAL	3.843	130

Como puede apreciarse en la tabla adjunta, fueron casi 4.000 los ciudadanos encuestados en las once localidades participantes. Por lo que respecta a las asociaciones ciudadanas, fueron 130 las que completaron los dos cuestionarios solicitados.

Si bien por razones de operatividad la encuesta telefónica se realizó de manera simultánea en todos los municipios de más de 10.000 habitantes de Navarra, las reuniones y encuestas con asociaciones únicamente se llevaron a cabo en aquellos municipios en los que se suscribió el Convenio y a medida que se acometía la realización del informe completo.

Con los datos y valoraciones obtenidas de las entrevistas y encuestas realizadas, la Defensora del Pueblo elaboró un Informe Final para cada uno de los municipios, que fue presentado a la opinión pública de forma conjunta con el Alcalde/Alcalde-sa de la localidad y en el cual los ediles dieron cuenta también de los compromisos públicos de mejora formulados por el Ayuntamiento, a la vista de los resultados obtenidos. Los informes de cada municipio fueron objeto de la correspondiente publicación y puede accederse a su contenido íntegro en la página Web de la institución www.defensornavarra.com.

De cara a este Informe Anual, se ha creído más conveniente centrar el análisis en los resultados globales del conjunto de municipios, prestando especial atención por su importancia a los municipios de más de 10.000 habitantes y ello en razón de la extensión de los citados informes. Se

presta igualmente, atención a las conclusiones generales que pueden extraerse de la experiencia.

Por lo que respecta a los resultados específicos y detallados de cada uno de los municipios, el Informe Anual recoge las conclusiones más significativas, recomendando la lectura de la versión electrónica íntegra publicada en la página web de la Institución a los lectores interesados en acceder al informe completo de alguno de dichos municipios.

VI.2. RESUMEN DE LOS RESULTADOS GLOBALES DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN MUNICIPIOS MAYORES DE 10.000 HABITANTES DE NAVARRA.

Como se ha señalado, dada la metodología empleada, se dispone de datos de opinión de los ciudadanos de todos los municipios navarros de más de 10.000 habitantes, en tanto que, respecto a los datos relativos a la opinión de colectivos y asociaciones, solo se dispone de los cuatro municipios en los que se ha realizado ya el informe completo.

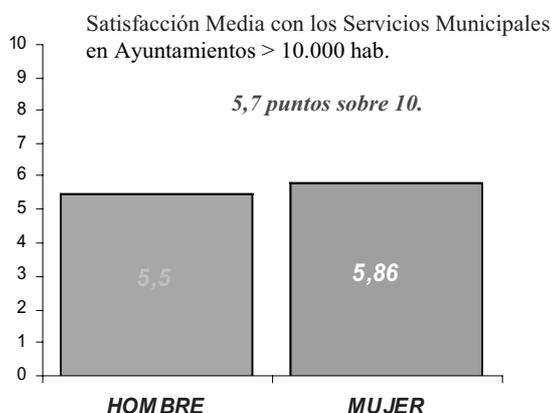
En el conjunto de municipios de más de 10.000 habitantes, la Satisfacción Global Media de los Ciudadanos con los Servicios Municipales es de 5,7 puntos sobre 10. Los colectivos y asociaciones otorgan a los Servicios una puntuación semejante (5,6).

La Percepción Media de los Ciudadanos sobre el grado en que se respetan los valores y principios de transparencia informativa y buena conducta administrativa por parte de su Ayuntamiento es de 5,2 puntos sobre 10. Los colectivos y asociaciones otorgan una puntuación inferior (4,9).

	Ciudadanos	Asociaciones *
Satisfacción con los Servicios Municipales	5,7	5,6
Percepción de Buena Conducta Administrativa	5,2	4,9

Satisfacción con los Servicios Municipales

Los ocho municipios de más de 10.000 habitantes aprueban en relación con la Satisfacción



El perfil del ciudadano menos satisfecho es el de un hombre, entre 35 y 55 años, y residente en los municipios más grandes. El perfil de la satisfacción lo conforma, sin embargo, una mujer, mayor de 55 años.

Satisfacción Ciudadanos según Tipos de Servicios

Actividades e instalaciones deportivas	6,4
Actividades e instalaciones culturales	6,2
Servicios sociales	6,2
Parques y Jardines	6,1
Basuras y Limpieza de calles	6,1
Asfaltado de calles, aceras, bancos, etc.	5,7
Guarderías y Escuelas Infantiles	5,6
Control medioambiental. Ruidos, vertidos , etc.	5,6
Instalaciones y actividades para niños y jóvenes	5,4
Desarrollo económico de la localidad	5,4
Seguridad y Protección Ciudadana	5,0
Atención al Euskera *	4,8
Tráfico	4,2
Política de Vivienda (vivienda social, etc.)	3,9
Satisfacción Global	5,7

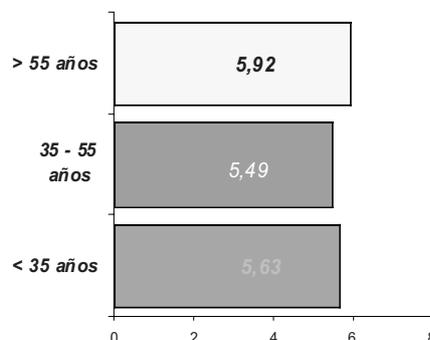
Los Servicios mejor valorados son:

- La actividades e instalaciones Deportivas (6,44)
- La actividades e instalaciones Culturales (6,2)
- Los Servicios Sociales (6,16)

Los peor valorados son:

- La atención al Euskera *(4,8) (* Pregunta formulada solo en Zonas Vascófona y Mixta).

Global Media de sus Ciudadanos con los Servicios Municipales con una puntuación superior a 5 puntos. Las puntuaciones fluctúan entre 5,3 y 6,5 puntos según municipios.



- El Tráfico (4,2)
- La política de Vivienda (3,9)

La política de vivienda suspende en todos los Municipios. Sin embargo, tanto en tráfico como en la atención al euskera se detectan importantes diferencias entre municipios mejor y peor valorados.

Por lo que hace referencia a la satisfacción de las asociaciones y colectivos, en los cuatro municipios en los que se ha completado el estudio, es ligeramente inferior (5,6) a la observada en la Encuesta Telefónica a ciudadanos, pero sus resultados son muy coherentes. No obstante, la encuesta a colectivos, al ser más detallada, permite detectar otras áreas de mejora.

Satisfacción de los Colectivos Ciudadanos con los Servicios Municipales

Atención mujer	6,5
Atención domiciliaria	6,3
Integración inmigrantes	6,3
Agua y basuras	6,0
Vida cultural	6,0
Atención discapacitados	5,7
Lucha marginación social	5,7
Limpieza calles	5,5
Servicios infancia	5,4
Vida deportiva	5,4
Centros 3ª edad	5,4
Parques y jardines	5,4
Asfaltado de calles y mobiliario urbano	5,0
Normas urbanísticas	5,0
Escuelas infantiles	4,9
Apoyo euskera	4,7

Seguridad ciudadana	4,5
Vida juvenil	4,4
Desarrollo económico	4,4
Atención barrios periféricos	4,3
Vigilancia tráfico	4,3
Fiscalidad local	4,3
Política vivienda	3,6
Ordenación tráfico	3,4
Satisfacción global	5,6

Además de con el tráfico, la vivienda, y el euskera, las asociaciones se muestran más críticas con la seguridad ciudadana, el desarrollo económico de la localidad (turismo, comercio, e industria), las actividades para jóvenes, las guarderías y escuelas infantiles, la atención a los barrios periféricos o la fiscalidad local.

Además de la puntuación de cada uno de los aspectos comentados, tanto la encuesta telefónica a ciudadanos como la realizada a asociaciones y colectivos incluían una pregunta abierta en la que se recogía la opinión sobre los tres principales problemas del municipio. Los resultados obtenidos

son coherentes con las valoraciones cuantitativas, siendo el tráfico el problema más mencionado en 7 de los 8 municipios, en ambos sexos y en todos los grupos de edad, y la vivienda es el segundo problema más señalado, en particular entre los más jóvenes.

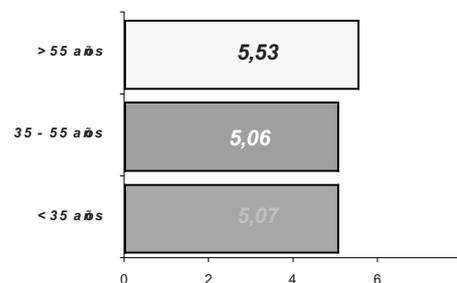
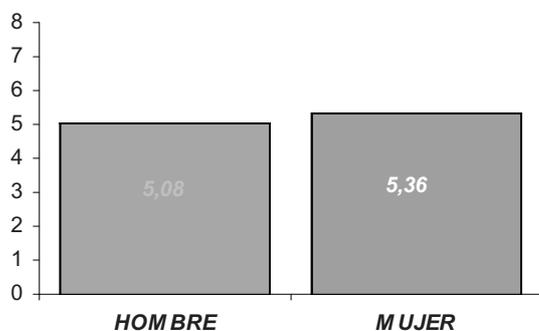
Percepción sobre el respeto de los principios de transparencia y buena conducta.

En el conjunto de municipios de más de 10.000 habitantes la Percepción Global Media de los Ciudadanos con “el grado en que se respetan los valores y principios de transparencia informativa y buena conducta administrativa por parte de su Ayuntamiento” es de 5,2 puntos sobre 10, si bien las puntuaciones oscilan entre 4,9 y 6,0 puntos, según municipios.

La percepción de los ciudadanos sobre “La utilidad del Ayuntamiento para resolver los problemas de los Ciudadanos” obtiene una valoración de 4,7 puntos sobre 10, lo que aconseja que se realicen nuevos estudios para profundizar en el análisis de este importante aspecto.

Satisfacción Media con las Conductas en Ayuntamientos > 10.000 habitantes

5,2 puntos sobre 10.



Satisfacción Ciudadanos según Tipos de Conductas

La accesibilidad a los servicios municipales.	6,5
La amabilidad y el interés del personal municipal	6,3
La información sobre los servicios	6,0
Las facilidades para presentar quejas y peticiones	5,7
Compromisos en garantizar la calidad de los servicios	5,3
La agilidad para tramitar las peticiones	5,1
Preocupación por explicar las razones de sus decisiones	4,9

Interés en favorecer la participación ciudadana	4,8
Preocupación por conocer y considerar la opinión de sus ciudadanos	4,6
Utilidad para resolver los problemas de sus ciudadanos	4,7
Valoración Global del interés por garantizar los derechos ciudadanos	5,2

Los aspectos mejor valorados son:

- La accesibilidad a los servicios municipales (6,5)

– La amabilidad del personal del Ayuntamiento (6,3)

– La información facilitada sobre los Servicios que se ofrecen (6,0)

Los peor valorados son:

– La preocupación por explicar las decisiones adoptadas (4,9)

– El interés en favorecer la participación ciudadana (4,8)

– La preocupación por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos (4,6)

Por su parte, la Valoración global por parte de las asociaciones y colectivos (4,9) sobre los “Atributos de Buena Administración” en los cuatro municipios en los que se han completado los informes es inferior a la observada en la Encuesta Telefónica a ciudadanos. Sin embargo, los colectivos otorgan una mejor puntuación (5,1) a la “Utilidad para resolver los problemas de los ciudadanos”.

Las encuestas a colectivos permiten confirmar que las áreas de mejora se concentran en las mismas áreas, pero, al incluirse un mayor número de preguntas, permite detectar también otras áreas de mejora, como, la inexistencia de Códigos de Buena Conducta, la identificación del Nombre del Funcionario responsable de cada expediente, o la atención en el idioma elegido, etcétera.

Satisfacción de los Colectivos con las Conductas de los Ayuntamientos

Amabilidad en trato	6,6
Sistemas solicitar información	6,5
Información pública sobre servicios	6,2
Asesoramiento personalizado	6,1
Acceso servicios municipales	6,0
Agilidad en procedimientos	5,9
Facilidad en formular peticiones y quejas	5,8
Derecho acceso informes	5,8
Derecho a ser oído	5,7
Sistemas ventanilla única	5,5
Evitar silencio administrativo	5,4
Motivación de decisiones	5,3
Existencia cartas servicios	5,2
Acceso información expediente	5,1
Identificación nombre funcionario	5,1
Fomento asociacionismo	4,9
Información de la gestión que realiza	4,9
Existencia códigos de conducta	4,7
Atención en idioma elegido	4,7
Rendir cuentas de las actuaciones	4,7
Recogida opinión ciudadana	4,6

Fomento participación ciudadana	4,6
Receptividad propuestas ciudadanas	4,3
Utilidad para resolver los problemas de sus ciudadanos	5,1
Valoración global de atributos de Buena Administración	4,9

Conclusiones Generales

Los ciudadanos valoran mejor los servicios que ofrecen los municipios que los Atributos de Transparencia y Buena Conducta Administrativa, área en la que se detectan todavía importantes aspectos de mejora. Se hace, por tanto, necesario prestar más atención a los modos de relación con los ciudadanos y no centrar los objetivos en exclusiva en los servicios que se ofrecen.

Para incrementar la legitimidad democrática de las instituciones, se precisa un nuevo modelo de relación con el ciudadano y para ello se considera especialmente necesario:

– Que los servidores públicos estén más abiertos a escuchar la voz del ciudadano para conocer sus necesidades y expectativas reales y su grado de satisfacción, y, en definitiva, para lograr que los ciudadanos perciban que sus opiniones son debidamente consideradas.

– Que los servidores públicos dediquen más tiempo y más medios a rendir cuentas de sus actuaciones y a explicar y motivar las decisiones que adoptan.

– Que se fomente una mayor implicación de los ciudadanos en la vida municipal y se generen nuevos cauces de participación adaptados a los nuevos tiempos e intereses reales de los ciudadanos actuales. Los modelos de participación que se vienen aplicando muestran con frecuencia resultados poco alentadores, ya que fueron diseñados hace más de treinta años para un tipo de sociedad y de ciudadanos muy diferente al actual.

VI.3. BREVE RESUMEN DE LOS RESULTADOS ESPECÍFICOS DE EVALUACIÓN DE LOS DISTINTOS MUNICIPIOS.

Se presentan a continuación algunos de los principales datos obtenidos en la evaluación de cada uno de los municipios con los cuales se ha suscrito el oportuno convenio y en los que se ha realizado por tanto un informe completo dirigido a señalar las principales áreas de mejora detectadas.

Se presentan los datos más relevantes y únicamente las valoraciones en las cuales se ha obtenido tanto la opinión de los ciudadanos como la de los colectivos y asociaciones. Dado que en la encuesta a colectivos el número de preguntas era

mayor que en la encuesta a ciudadanos, se ha realizado una recategorización de variables a fin de homogeneizar las áreas contenidas en ambas encuestas. Para ello, se han agrupado las preguntas de la encuesta a colectivos en las áreas básicas que son descritas en la encuesta telefónica a ciudadanos. De este modo, se pretende aproximar a un análisis comparativo que facilite evaluar la mayor o menor heterogeneidad de los valores contenidos en ambos cuestionarios. Se aconseja visitar la página web de la Institución para obtener una visión completa del informe específico de cada municipio: www.defensornavarra.com.

A la vista de las puntuaciones otorgadas, de las respuestas dadas a las preguntas abiertas, y

de la comparación de los distintos resultados con las medias obtenidas en el conjunto de localidades de más de 10.000 habitantes, se han construido unos indicadores sintéticos que ayudaron a priorizar las principales áreas de mejora que se señalan en cada localidad.

VI.3.1. MUNICIPIO DE TUDELA

La siguiente tabla muestra las valoraciones obtenidas tanto de la encuesta telefónica a los ciudadanos de Tudela como de las valoraciones realizadas por los colectivos y asociaciones de la localidad, las cuales cumplimentaron también un cuestionario de propuestas de mejora que se recogen en el informe completo.

RESUMEN GLOBAL	Municipio de Tudela	
	Ciudadanos	Asociaciones*
<i>Satisfacción con los Servicios Municipales</i>	5,7	5,2
<i>Percepción de Buena Conducta Administrativa</i>	5,3	5,4

La Satisfacción Global Media de los Ciudadanos de Tudela con los Servicios Municipales es de 5,7 puntos sobre 10. Por su parte, los colectivos y asociaciones otorgan a los Servicios una puntuación inferior (5,2). La puntuación otorgada por los ciudadanos de Tudela es igual a la media obser-

vada en el conjunto de localidades de más de 10.000 habitantes de Navarra (5,7). Sin embargo, la otorgada por las asociaciones de Tudela es inferior a la media de los cuatro municipios con los que se ha suscrito Convenio (5,6).

VALORACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES. (Puntuación de 0 a 10)	Municipio de Tudela	
	Ciudadanos	Asociaciones
Basuras y Limpieza de calles	6,3	5,7
Servicios Sociales	5,9	5,8
Desarrollo económico de la localidad (turismo, comercio, e industria)	5,8	5,4
Guarderías y Escuelas Infantiles	5,8	4,8
Actividades e instalaciones culturales	5,6	4,8
Actividades e instalaciones deportivas	5,6	4,3
Parques y Jardines	5,6	4,3
Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos, etc.	5,5	4,0
Control medioambiental de ruidos, vertidos y humos	5,3	4,2
Instalaciones y actividades para niños y jóvenes	5,2	4,6
Seguridad y Protección Ciudadana frente a la delincuencia	5,1	3,8
Política de Vivienda (vivienda social, etc.)	4,6	4,5
Tráfico	3,2	3,3
Grado de Satisfacción Global	5,7	5,2

La Percepción Media de los Ciudadanos de Tudela sobre el grado en que se respetan los valores y principios de transparencia informativa y buena conducta administrativa por parte del Ayun-

tamiento es de 5,3 puntos sobre 10. Los colectivos y asociaciones otorgan una puntuación semejante (5,4). Ambas puntuaciones son superiores a las observadas en los Ayuntamientos de referencia.

VALORACIÓN DE LAS CONDUCTAS DE BUENA ADMINISTRACIÓN (Puntuación de 0 a 10)	Municipio de Tudela	
	Ciudadanos	Asociaciones
La amabilidad y el interés que demuestra el personal del Ayuntamiento	6,2	6,2
Si le resulta fácil acceder a los servicios municipales (cercanía, horarios amplios, ausencia de barreras arquitectónicas y culturales, etc.)	6,1	5,9
La información que facilita el ayuntamiento sobre los servicios que ofrece. (guías, folletos, oficinas de información, etc.)	6,1	6,3
Las facilidades que tienen los ciudadanos para presentar quejas y peticiones	5,9	6,1
¿Cuánto se compromete el Ayuntamiento en garantizar la calidad de los distintos servicios que ofrece?	5,3	5,4
La agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones de los ciudadanos	5,2	5,6
El grado en que el Ayuntamiento se preocupa por explicar las razones por las que toma las decisiones que adopta	5,0	4,7
¿Qué interés tiene el Ayuntamiento en favorecer la participación de los ciudadanos en la vida municipal?	5,0	4,6
¿Cuánto se preocupa el Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos?	4,9	4,2
La utilidad que tiene el Ayuntamiento para resolver los problemas de sus ciudadanos	4,9	5,3
Globalmente, ¿qué nota le pondría al Ayuntamiento por lo que se preocupa por garantizar los derechos ciudadanos	5,3	5,4

Áreas de Mejora en Servicios

Globalmente, en materia de servicios del Ayuntamiento de Tudela, las principales áreas de mejora en las que se percibe la necesidad de intervención prioritaria son las siguientes:

- 1.º Tráfico.
- 2.º Seguridad y protección ciudadana.
- 3.º Actividades e instalaciones deportivas.
- 4.º Control medioambiental de ruidos, etc.

Sin alcanzar el grado de principales áreas de mejora, el Informe considera también como áreas sensibles, por requerir de un esfuerzo complementario las siguientes:

- 5.º La política de vivienda

6.º Los servicios sociales.

7.º La atención a parques y jardines.

8.º Las instalaciones y actividades para niños y jóvenes,

Áreas de Mejora en Conductas de Buena Administración

El área en la que más se percibe la necesidad de intervención prioritaria es la siguiente:

1.º El interés por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos.

Sin alcanzar el grado de principales áreas de mejora, se consideran también como áreas sensibles, por requerir de un esfuerzo complementario las siguientes:

2.º La preocupación del Ayuntamiento por rendir cuentas de sus actuaciones y explicar las razones por las que toma las decisiones.

3.º El interés del Ayuntamiento en favorecer la participación de los ciudadanos en la vida municipal.

4.º La accesibilidad a los servicios municipales.

5.º La agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones.

Principales propuestas de mejora formuladas por los ciudadanos y colectivos de Tudela:

Tráfico:

– Mejorar la señalización de entrada y salida a la ciudad, de los recorridos internos, parkings, etc.

– Elaborar un Plan Integral de Movilidad que tenga en cuenta el papel de centralidad que Tudela juega con respecto a su Comarca.

– Más Agentes Municipales en horas punta y sitios conflictivos.

– La “Zona azul” debiera ser, con horario limitado, pero gratuita.

– Crear un acceso a la autovía por el barrio de Lourdes.

– Crear zonas libres de estacionamientos.

– Sustituir las rotondas por semáforos

– Revisar la dirección de la circulación de algunas calles

Seguridad y Protección Ciudadana:

– Presencia de agentes del orden en la calle patrullando a pie.

– Vigilancia en puntos estratégicos, zonas conflictivas y en momentos concretos.

– Más vigilancia contra los robos.

– Coordinación entre los cuerpos y fuerzas de seguridad existentes para ofertar un servicio más eficaz, eficiente y racional.

– Más protección civil.

Las instalaciones y actividades deportivas:

– Terminar las piscinas cubiertas.

– Construir otra piscina municipal de verano,

– Construir más centros de deportes completos y diversos.

– Fomentar actividades culturales, deportivas y lúdicas para todos los colectivos.

– Racionalización de las instalaciones deportivas existentes y coordinación en las proyectadas para construir.

– Impulsar los deportes minoritarios y diversificar las ayudas deportivas.

Control medioambiental de ruidos, etc:

– Mayor implicación de las autoridades municipales en la defensa del derecho de los ciudadanos al descanso nocturno, controlando los ruidos ocasionados por vehículos a motor y personas a la salida de los locales de ocio.

– Vigilar los ruidos de las motos sobre todo en verano.

Interés por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos

– Que se realicen encuestas periódicas a los ciudadanos y asociaciones para crear ciudad para los ciudadanos.

– Escuchar a los ciudadanos a la hora de realizar obras públicas. “Cuando cambien algo que se prevea que puede generar polémica que pregunten al pueblo, como por ejemplo el cambio en la Plaza Nueva”

– Consideración real de las propuestas de mejora por parte de la ciudadanía con seguimiento, evaluación y evolución de las propuestas formuladas.

– Compromiso de respuesta escrita a peticiones ciudadanas, tanto del Ayuntamiento como de las empresas de titularidad municipal.

Motivar y rendir cuentas:

– Informar más y mejor a los ciudadanos de los presupuestos municipales y las prioridades de gasto.

– Más transparencia en las subvenciones públicas.

– Mayor control y claridad en la contratación de obras.

VI.3.2. MUNICIPIO DE ESTELLA.

La siguiente tabla muestra las valoraciones obtenidas tanto de la encuesta telefónica a los ciudadanos de Estella como de las valoraciones realizadas por los colectivos y asociaciones de la localidad, las cuales cumplieron también un cuestionario de propuestas de mejora que se recoge en el informe completo.

RESUMEN GLOBAL	Municipio de Estella	
	Ciudadanos	Asociaciones*
<i>Satisfacción con los Servicios Municipales</i>	5,4	4,7
<i>Percepción de Buena Conducta Administrativa</i>	5,2	3,8

La Satisfacción Global de los ciudadanos de Estella con los Servicios que ofrece su Ayuntamiento (5,4 puntos sobre 10) es algo menor que la

media (5,7) de las localidades navarras mayores de 10.000 habitantes.

VALORACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES. (Puntuación de 0 a 10)	Municipio de Estella	
	Ciudadanos	Asociaciones
Guarderías y Escuelas Infantiles	6,4	6,0
Actividades e instalaciones deportivas	6,3	4,6
Servicios Sociales	6,2	5,9
Actividades e instalaciones culturales	6,1	5,5
Control medioambiental de ruidos, vertidos y humos	5,6	4,4
Basuras y Limpieza de calles	5,5	5,3
Parques y Jardines	5,5	4,8
Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos, etc.	5,4	4,3
Desarrollo económico de la localidad (turismo, comercio, etc)	5,2	3,8
Atención al Euskera	5,2	5,7
Seguridad y Protección Ciudadana frente a la delincuencia	4,9	4,0
Instalaciones y actividades para niños y jóvenes	4,9	4,1
Política de Vivienda (vivienda social, etc.)	4,0	3,0
Tráfico	3,9	3,5
Grado de Satisfacción Global	5,4	4,7

La Percepción Media de los Ciudadanos de Estella sobre “el grado en que se respetan los valores y principios de transparencia informativa y buena conducta administrativa” por parte del Ayuntamiento es idéntica a la media observada en los Ayuntamientos de referencia (5,2 puntos sobre 10).

Las asociaciones y colectivos ciudadanos de Estella se muestran significativamente más críticos y otorgan a estos mismos parámetros puntuaciones bastante más bajas e inferiores a las observadas de promedio en las cuatro localidades incluidas en el estudio.

VALORACIÓN DE LAS CONDUCTAS DE BUENA ADMINISTRACIÓN (Puntuación de 0 a 10)	Municipio de Estella	
	Ciudadanos	Asociaciones
La amabilidad y el interés que demuestra el personal del Ayuntamiento	6,3	5,6
Si le resulta fácil acceder a los servicios municipales (cercanía, horarios amplios, ausencia de barreras arquitectónicas y culturales, etc.)	6,3	4,7
La información que facilita el ayuntamiento sobre los servicios que ofrece. (guías, folletos, oficinas de información, etc.)	5,6	5,1
Las facilidades que tienen los ciudadanos para presentar quejas y peticiones	5,6	4,6
¿Cuánto se compromete el Ayuntamiento en garantizar la calidad de los distintos servicios que ofrece?	5,2	3,4
¿Qué interés tiene el Ayuntamiento en favorecer la participación de los ciudadanos en la vida municipal?	4,9	3,5
La agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones de los ciudadanos	4,7	4,6
El grado en que el Ayuntamiento se preocupa por explicar las razones por las que toma las decisiones que adopta	4,7	4,0
¿Cuánto se preocupa el Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos?	4,5	4,5
La utilidad que tiene el Ayuntamiento para resolver los problemas de sus ciudadanos	4,6	3,9
Globalmente, ¿qué nota le pondría al Ayuntamiento por lo que se preocupa por garantizar los derechos ciudadanos	5,2	3,8

Áreas de Mejora en Servicios

Globalmente, en materia de servicios del Ayuntamiento de Estella las principales áreas de mejora en las que se percibe la necesidad de intervención prioritaria son las siguientes:

- 1.º Tráfico.
- 2.º Política de vivienda.
- 3.º Desarrollo económico.
- 4.º Instalaciones y actividades para niños y jóvenes.

Sin alcanzar el grado de principales áreas de mejora, el Informe considera también como áreas sensibles, por requerir de un esfuerzo complementario, las siguientes:

- 5.º Seguridad y protección ciudadana.
- 6.º Basuras y limpieza de calles.

Áreas de Mejora en Conductas de Buena Administración

El Informe destaca cuatro áreas en las que la puntuación obtenida por el Ayuntamiento de Estella aconseja calificarlas como principales áreas de mejora. Tres de ellas son comunes a la mayoría de Ayuntamientos y una es específica (la garantía de calidad). Se percibe la necesidad de intervención prioritaria en las siguientes áreas:

1.º El interés en favorecer la participación de los ciudadanos.

2.º El compromiso en garantizar la calidad de los servicios.

3.º La preocupación por conocer y tener en cuenta la opinión de los ciudadanos.

4.º La preocupación por motivar sus decisiones y rendir cuentas de sus actuaciones.

Sin alcanzar el grado de principales áreas de mejora, el Informe señala otros atributos que han sido clasificados en la categoría de áreas sensibles, ya que parecen requerir de un esfuerzo complementario de entre los que se debe destacar el siguiente:

5.º La agilidad del ayuntamiento para tramitar las peticiones.

Principales propuestas de mejora formuladas por los ciudadanos y colectivos de Estella:

Tráfico.

- Apostar por crear “más ciudad” cada vez más peatonalizada y con menos coches.
- Mejorar los accesos a la autovía.
- Abaratar el transporte urbano.
- Abaratar los parkings.
- Mejorar el tráfico y controlar la velocidad y señalización.

- No ceder los derechos de aparcamiento subterráneo a propietarios privados.

- Organización del tráfico con alternativas a las dos vías centrales de la ciudad.

- Realizar un estudio sobre tráfico no centrándose solo en el centro y aparcamientos.

Desarrollo económico de la ciudad.

- Fomentar el desarrollo económico de la ciudad y el empleo.

- Potenciar Estella como ciudad turística y de servicios.

- Promocionar suelo industrial para crear empleo y en general dar facilidades a las empresas para instalarse en Estella y crear empleo. No dejando a Estella solo como destino turístico.

- Siendo Estella la más afectada por el paro femenino, potenciar los puestos de trabajo para las mujeres.

- Estructuras para fomento de empleo en la zona.

Vivienda

- Facilitar por medio de la cesión de terrenos con los que cuente el Ayuntamiento, unas viviendas dignas a un precio razonable.

- Viviendas para jóvenes y familias monoparentales y para ciudadanos con pocos recursos,

- Resolver el tema de las viviendas desocupadas y de los solares sin construir en el Casco Viejo.

Infancia y juventud

- Más actividades y centros para la juventud y la infancia.

- Mejora de las zonas infantiles.

- Parques infantiles; aumentarlos, vigilarlos y conservarlos en buen estado.

- Espacios de ocio para jóvenes.

- Ampliar el horario de biblioteca para el público infantil en vacaciones a mañana y tarde.

- Ayudas en actividades del Ayuntamiento a familias numerosas.

- Educador social para centros escolares.

- Facilitar locales e instalaciones para la juventud e infancia, fomentar actividades.

- Mejora de actividades y locales para jóvenes y niños, organizando y controlando para que no se conviertan solo en actividades de una tendencia política.

- No abusar ni poner tantas pegas a los Clubs para que se realicen entrenamientos y competiciones.

- Poner en marcha Programas de educación cívica para los jóvenes..

Participación ciudadana

- Locales para asociaciones.

- Mayor comunicación y participación con las asociaciones de los barrios a la hora de implantar cualquier acción que les afecte.

- Ampliar la presencia de vecinos y asociaciones en las Comisiones Informativas Municipales.

- Aumentar los presupuestos para subvenciones.

- Potenciación del asociacionismo vecinal y de diálogo efectivo con el Ayuntamiento.

- Mayor atención y comunicación con las asociaciones a la hora de efectuar cualquier actuación que les afecte.

- Valorar y sustentar, potenciando a las asociaciones, teniéndolas más en cuenta.

Compromisos y garantías de calidad

- El Ayuntamiento debe revisar cada departamento y valorar la falta o el exceso de personal, así como el volumen de trabajo.

- Pensamos que el Ayuntamiento tiene que organizar de forma profunda cada Departamento del mismo, con criterios claros de eficacia, transparencia, servicio lo más amplio posible, optimizando recursos... pensamos que es esencial dar un buen servicio.

- Los Departamentos tienen que tener claro que hay temas transversales que afectan en mayor o menor medida a todos ellos.

- Persona identificada que te oriente en los distintos procedimientos a seguir.

Conocer y tener en cuenta la opinión de los ciudadanos

- Fomentar e impulsar la participación de los ciudadanos en el Ayuntamiento.

- Consultar a Asociaciones y vecinos sobre temas que sean de interés general.

- Delegar en algún Concejal la atención a las sugerencias de los ciudadanos.

La agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones

- Agilizar las tramitaciones administrativas (cédulas de habitabilidad, permisos de obras...)

- Creación de una ventanilla única.
- Personalizar reuniones con representantes de las asociaciones y contestar por escrito y cumplir los compromisos.
- Responder los escritos actualmente “Nunca se responde a las peticiones, tanto verbales como escritas”

VI.3.3. MUNICIPIO DE BURLADA.

La siguiente tabla muestra las valoraciones obtenidas tanto de la encuesta telefónica a los ciudadanos de Burlada como de las valoraciones realizadas por los colectivos y asociaciones de la localidad, las cuales cumplieron también un cuestionario de propuestas de mejora que se recoge en el informe completo.

RESUMEN GLOBAL	Municipio de Burlada	
	Ciudadanos	Asociaciones*
<i>Satisfacción con los Servicios Municipales</i>	5,8	5,7
<i>Percepción de Buena Conducta Administrativa</i>	5,3	5,2

La Satisfacción Global de los ciudadanos de Burlada con los Servicios que ofrece su Ayuntamiento es de 5,8 puntos (sobre 10) es algo superior a la media (5,7) y ocupa la segunda posición entre las ocho localidades navarras mayores de

10.000 habitantes. La satisfacción global de las asociaciones y colectivos encuestados (5,7) es también ligeramente superior al promedio de localidades incluidas en el estudio (5,6).

VALORACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES. (Puntuación de 0 a 10)	Municipio de Burlada	
	Ciudadanos	Asociaciones
Actividades e instalaciones deportivas	6,6	6,3
Actividades e instalaciones culturales	6,5	6,3
Servicios Sociales	6,3	6,1
Parques y Jardines	6,1	5,1
Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos, etc.	5,8	4,7
Instalaciones y actividades para niños y jóvenes	5,7	4,7
Basuras y Limpieza de calles	5,6	5,1
Guarderías y Escuelas Infantiles	5,6	5,5
Desarrollo económico de la localidad (turismo, comercio, etc)	5,4	4,4
Control medioambiental de ruidos, vertidos y humos	5,4	4,6
Atención al Euskera	5,2	5,9
Seguridad y Protección Ciudadana frente a la delincuencia	4,9	4,8
Tráfico	3,6	4,2
Política de Vivienda (vivienda social, etc.)	3,5	3,7
Grado de Satisfacción Global	5,8	5,7

La Percepción Media de los Ciudadanos de Burlada sobre el “Grado en que se respetan los valores y principios de transparencia informativa y buena conducta administrativa” por parte del Ayuntamiento es de 5,3 puntos y ocupa la tercera

posición entre los ocho municipios mayores de 10.000 habitantes. Los Colectivos y Asociaciones otorgan una puntuación de (5,2), que es bastante superior a las observadas en los municipios de referencia (4,9).

VALORACIÓN DE LAS CONDUCTAS DE BUENA ADMINISTRACIÓN (Puntuación de 0 a 10)	Municipio de Burlada	
	Ciudadanos	Asociaciones
Accesibilidad a los servicios municipales (cercanía, horarios amplios, ausencia de barreras arquitectónicas y culturales, etc.)	6,4	5,8
La amabilidad y el interés que demuestra el personal del Ayuntamiento	6,5	6,4
Información que facilita el ayuntamiento sobre los servicios que ofrece. (guías, folletos, oficinas de información, etc.)	5,8	5,7
Las facilidades que tienen los ciudadanos para presentar quejas y peticiones	5,4	5,9
¿Cuánto se compromete el Ayuntamiento en garantizar la calidad de los distintos servicios que ofrece?	5,3	5,5
La agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones de los ciudadanos	5,3	5,8
El grado en que el Ayuntamiento se preocupa por explicar las razones por las que toma las decisiones que adopta	5,0	4,9
¿Qué interés tiene el Ayuntamiento en favorecer la participación de los ciudadanos en la vida municipal?	4,7	4,9
¿Cuánto se preocupa el Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos?	4,7	4,3
La utilidad del Ayuntamiento para resolver los problemas de sus ciudadanos	4,6	5,3
Percepción Global de la Buena Conducta Administrativa	5,3	5,2

Áreas de Mejora en Servicios

Globalmente, en materia de servicios del Ayuntamiento de Burlada, las principales áreas de mejora en las que se percibe la necesidad de intervención prioritaria son las siguientes:

- 1.º Política de vivienda.
- 2.º Tráfico.
- 3.º Control medioambiental de ruidos y emisiones.

El Informe señala otros servicios que requieren también un esfuerzo complementario, aunque algo menos prioritario, ya que obtienen una puntuación intermedia. Han sido clasificados en la categoría de área sensibles los siguientes:

- 4.º Seguridad ciudadana.
- 5.º Instalaciones y actividades para niños y jóvenes.

Áreas de Mejora en Conductas de Buena Administración

En el municipio de Burlada no se han detectado áreas que puedan considerarse propiamente como debilidades, predominando las áreas con una valoración ligeramente positiva.

Sí se perciben áreas sensibles que parecen requerir que se refuercen las actuaciones.

- 1.º La participación de los ciudadanos.
- 2.º La rendición pública de cuentas y la motivación de las decisiones.
- 3.º El conocer mejor y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos.

Otro aspecto que, aún obteniendo una valoración ligeramente positiva, no debiera olvidarse a la hora de diseñar un Plan de Mejora, es el siguiente.

- 4.º La preocupación del ayuntamiento por garantizar la calidad de los servicios. (Desarrollo de carteras de servicios con compromisos de calidad, etc.).

Propuestas de mejora formuladas por los ciudadanos y colectivos de Burlada:

Vivienda.

- Diseñar urgentemente un Plan de Vivienda serio en el que se respete el derecho de toda persona a la vivienda, priorizando los jóvenes, ancianos y personas desfavorecidas.

- Apoyo a los jóvenes con el fomento de viviendas construidas, tanto libres como protegidas.

- Respetar mejor el Plan Municipal de Urbanismo.

Tráfico.

- Cambio de algunas direcciones de calles para evitar embotellamientos y peligrosidad, por ejemplo en la calle San Francisco.

- Ampliar las áreas sin coches. Espacios peatonalizados.

- Mejorar la Ordenación del tráfico.

- Mayor control del tráfico, en especial de las dobles filas en aparcamientos frente a bares, de la ocupación de espacios prohibidos y de la velocidad de ciclomotores y motos.

Control medioambiental de ruidos, vertidos...

- Control del ruido de ciclomotores y motos.

- Ampliación de áreas sin humos.

Seguridad Ciudadana.

- Ampliación policía municipal.

- Más seguridad ciudadana.

- Mayor facilidad a la hora de contactar con la policía de barrio.

Actividades e instalaciones para niños y jóvenes.

- Mayor oferta de actividades para jóvenes entre 11 y 17 años.

- Actividades para jóvenes en fin de semana.

- Ampliar la apertura de patios de colegio en horario de vacaciones. Definir las responsabilidades.

- Facilitar el acceso de los jóvenes a la Casa de Cultura mediante programas expresamente dirigidos y cursos mejor orientados.

- Incorporación de una sección de juventud en la página Web del Ayuntamiento.

- Ampliación oferta lúdica en verano para jóvenes.

- Ludoteca para niños de 12 a 16 años.

- Que no se discrimine a las asociaciones juveniles que sean de la misma línea del programa político del partido gobernante.

- Nuevo edificio cívico con actividades compartidas para jóvenes y mayores.

- Contar con una Casa de la Juventud.

- Recursos para atención a los adolescentes; actividades tiempo libre y Gaztetxe.

- Especial atención a adolescentes en riesgo marginación social.

- Incrementar y mejorar los Parques Infantiles.

Participación ciudadana.

- Que los Plenos Municipales de interés general se celebren a horas en que los ciudadanos puedan asistir.

- Promover la participación ciudadana en el gobierno del pueblo.

- Lograr una mayor vinculación Ayuntamiento – Vecindario.

Motivar las decisiones y rendir cuentas de las actuaciones.

- Las cuentas del Ayuntamiento debieran estar disponibles para los ciudadanos y un resumen general de los presupuestos debiera ser enviado a los ciudadanos.

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

- Los temas de urbanismo se llevan sin tener en cuenta el Plan Municipal y las necesidades del pueblo.

- Los temas importantes del municipio deben ser tratados con vecinos y con colectivos.

- Hacer más encuestas de forma más específica para que todo el mundo pudiera expresar su opinión sobre las cosas a mejorar.

- Consultas y Referéndum popular en temas importantes que afecten a los vecinos.

- Buzoneo periódico de encuestas sobre temas concretos.

- Respuesta a correos electrónicos enviados con posibles sugerencias.

VI.3.4. MUNICIPIO DE ZIZUR MAYOR.

La siguiente tabla muestra las valoraciones obtenidas tanto de la encuesta telefónica a los ciudadanos de Zizur Mayor como de las valoraciones realizadas por los colectivos y asociaciones de la localidad, las cuales cumplieron también un cuestionario de propuestas de mejora que se recoge en el informe completo.

RESUMEN GLOBAL	Municipio de Zizur Mayor	
	Ciudadanos	Asociaciones *
Satisfacción con los Servicios Municipales	6,5	6,7
Percepción de Buena Conducta Administrativa	6,0	5,3

La Satisfacción Global de los ciudadanos de Zizur Mayor con los Servicios que ofrece su Ayuntamiento es de 6,5 puntos sobre 10, por tanto, superior a la media (5,7) y ocupa la valoración global más elevada de entre las ocho localidades navarras mayores de 10.000 habitantes. La satis-

facción global de los colectivos encuestados (6,7) es también bastante superior al promedio de localidades incluidas en el estudio (5,6). Siete áreas han recibido la puntuación suficiente como para ser consideradas como fortalezas o áreas consolidadas.

VALORACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES. (Puntuación de 0 a 10)	Municipio de Zizur Mayor	
	Ciudadanos	Asociaciones
Actividades e instalaciones deportivas	7,2	6,4
Actividades e instalaciones culturales	7,1	7,3
Parques y Jardines	7,1	7,3
Control medioambiental de ruidos, vertidos y humos	6,7	7,0
Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos, etc.	6,7	7,1
Servicios Sociales	6,6	5,9
Basuras y Limpieza de calles	6,4	7,1
Instalaciones y actividades para niños y jóvenes	6,3	5,8
Tráfico	5,8	4,4
Desarrollo económico de la localidad (turismo, comercio, etc)	5,8	4,7
Atención al Euskera	5,6	7,1
Seguridad y Protección Ciudadana	5,0	5,1
Guarderías y Escuelas Infantiles	5,0	3,7
Política de Vivienda (vivienda social, etc.)	4,3	4,0
Grado de Satisfacción Global	6,5	6,7

La Percepción Media de los Ciudadanos de Zizur Mayor sobre el grado en que se respetan los valores y principios de transparencia informativa y buena conducta administrativa por parte del Ayuntamiento es de 6,0 puntos, puntuación que es superior a la de la media (5,2), ocupando también Zizur la posición líder en las pautas de conducta

administrativa. Las puntuaciones otorgadas por los Colectivos en materia de Buena Administración (5,3) es también superior respecto a la media de los municipios de referencia (4,9). Cuatro áreas deben considerarse incluidas en la categoría de "fortalezas".

VALORACIÓN DE LAS CONDUCTAS DE BUENA ADMINISTRACIÓN (Puntuación de 0 a 10)	Municipio de Zizur Mayor	
	Ciudadanos	Asociaciones
Si le resulta fácil acceder a los servicios municipales (cercanía, horarios amplios, ausencia de barreras arquitectónicas y culturales, etc.)	7,1	7,5
La amabilidad y el interés que demuestra el personal del Ayuntamiento	6,8	7,5
La información que facilita el ayuntamiento sobre los servicios que ofrece. (guías, folletos, oficinas de información, etc.)	6,5	7,9
Las facilidades que tienen los ciudadanos para presentar quejas y peticiones	6,4	6,6
¿Cuánto se compromete el Ayuntamiento en garantizar la calidad de los distintos servicios que ofrece?	6,0	5,7
La agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones de los ciudadanos	5,9	7,4
El grado en que el Ayuntamiento se preocupa por explicar las razones por las que toma las decisiones que adopta	5,5	6,5
¿Qué interés tiene el Ayuntamiento en favorecer la participación de los ciudadanos en la vida municipal?	5,2	5,2
¿Cuánto se preocupa el Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos?	5,1	5,6
La utilidad que tiene el Ayuntamiento para resolver los problemas de sus ciudadanos	5,3	6,0
Globalmente, ¿qué nota le pondría al Ayuntamiento por lo que se preocupa por garantizar los derechos ciudadanos	6,0	5,3

Áreas de Mejora en Servicios

Globalmente, en materia de servicios del Ayuntamiento de Zizur Mayor las principales áreas de mejora en las que se percibe la necesidad de intervención prioritaria son las siguientes:

- 1.º Guarderías y escuelas infantiles.
- 2.º Política de vivienda.

El Informe señala otros servicios que requieren también un esfuerzo complementario, aunque algo menos prioritario, ya que obtienen una puntuación intermedia. Han sido clasificados en la categoría de área sensibles los siguientes:

- 3.º Seguridad y protección ciudadana.
- 4.º Instalaciones y actividades para jóvenes.
- 5.º Tráfico.

Áreas de Mejora en Conductas de Buena Administración

En términos comparativos, en el Ayuntamiento de Zizur Mayor no se detectan propiamente debilidades en materia de buena conducta administrativa.

Tampoco se detectan áreas que puedan considerarse propiamente incluidas en la categoría de áreas sensibles. Dicho esto, no debe olvidarse que, a pesar de ser el Ayuntamiento mejor valorado, la puntuación media obtenida es de 6 puntos sobre 10, lo que debe hacer pensar que aún existe

un amplio margen de mejora en el ámbito de la conducta administrativa.

En todo caso, a la vista de los resultados, se puede concluir que el Ayuntamiento podría seguir profundizando en torno a cuatro ejes principales de mejora:

- 1.º Participación ciudadana.
- 2.º Conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos.
- 3.º Motivación y transparencia de las actuaciones.
- 4.º Compromisos de calidad y agilidad.

Propuestas de mejora formuladas por los ciudadanos y colectivos de Zizur Mayor:

Guarderías y Escuelas Infantiles.

- Aumento plazas de guardería.
- Adecuación a la demanda de la oferta en 0-3 años, o mejor dicho, hacerle frente.
- Construcción del nuevo colegio y fomento de la enseñanza pública.

Vivienda.

- Construir más viviendas y menos unifamiliares.

– La vivienda de VPO para los jóvenes, para no perder la unión con el vecindario y la localidad.

– Viviendas subvencionadas para jóvenes.

Seguridad ciudadana.

– Más seguridad ciudadana y menos multas.

Actividades para jóvenes.

– Ofrecer alternativas para el ocio y tiempo libre de los jóvenes.

– Alternativas para adolescentes, sobre todo los fines de semana.

– Dejar de subvencionar espectáculos que atraen público que no aporta más que alcohol y destrozos.

– Insistir en los locales juveniles.

– Instalaciones y actividades para jóvenes.

– Implicación de los alguaciles en los chicos que deambulan por el pueblo en horas lectivas.

– Ampliar el horario del Gaztetxe.

Tráfico.

– Más Aparcamientos y accesos viales.

– Promover alternativas para una movilidad sostenible en Zizur, carril bici para desplazamientos seguros, aparcamientos para bicicletas.

– Mejora del transporte urbano, aumentando la frecuencia de los horarios y mejorando la combinación con barrios de Pamplona.

– Limitación de velocidad de los vehículos sobre todo en San Cristóbal. Pasos peatones sobreelevados.

Participación ciudadana.

– Apoyar a todas las asociaciones por igual, y garantizar la igualdad de oportunidades a personas y colectivos.

– Crear un técnico municipal responsable de procesos de participación mediador entre asocia-

ciones y ayuntamiento, que recoja el sentir de los ciudadanos.

– Crear una plataforma ciudadana

– Dar voz a la plataforma ciudadana en los plenos del Ayuntamiento.

– Subvencionar económicamente a las asociaciones, actividades que fomenten el asociacionismo y la participación.

– Poder asistir a las distintas comisiones informativas para poder plantear los problemas a la corporación, y no solo con el concejal delegado.

– Que todos los plenos municipales sean abiertos.

– Presupuestos abiertos y con participación ciudadana.

– Escuchar a todos los sectores del pueblo.

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

– Tomar en serio los estudios que se realizan, como éste, analizando los resultados e intentando dar respuesta a los problemas o deficiencias manifestadas.

Motivar mejor las decisiones y rendir cuentas ante los ciudadanos de las actuaciones realizadas.

– Explicación detallada de cómo gasta sus ingresos el Ayuntamiento.

– Explicación del gasto con equidad y con eficacia.

VI.3.5. MUNICIPIO DE RIBAFORADA.

La siguiente tabla muestra las valoraciones obtenidas tanto de la encuesta telefónica a los ciudadanos de Ribaforada como de las valoraciones realizadas por los colectivos y asociaciones de la localidad, las cuales cumplimentaron también un cuestionario de propuestas de mejora que se recoge en el informe completo.

RESUMEN GENERAL	<i>Municipio de Ribaforada</i>	
	<i>Ciudadanos</i>	<i>Asociaciones</i>
<i>Satisfacción con los Servicios Municipales</i>	6,2	5,7
<i>Percepción de Buena Conducta Administrativa</i>	6,0	5,5

La Satisfacción Global de los ciudadanos de Ribaforada con los Servicios que ofrece su Ayuntamiento es de 6,2 puntos sobre 10, superior a la media de las ocho localidades navarras mayores

de 10.000 habitantes (5,7) y algo menor que la media de las tres localidades de menos de 5.000 habitantes (6,6).

VALORACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES. (Puntuación de 0 a 10)	Municipio de Ribaforada	
	Ciudadanos	Asociaciones
Guarderías y Escuelas Infantiles	7,9	7,4
Actividades e instalaciones deportivas	7,7	7,1
Basuras y Limpieza de calles	7,0	7,0
Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos, etc.	6,8	5,6
Actividades e instalaciones culturales	6,4	5,8
Control medioambiental de ruidos, vertidos y humos	6,2	5,7
Política de Vivienda (vivienda social, etc.)	6,1	4,7
Tráfico	6,0	4,9
Servicios Sociales	5,8	5,0
Seguridad y Protección Ciudadana frente a la delincuencia	5,7	3,4
Parques y Jardines	5,5	4,6
Instalaciones y actividades para niños y jóvenes	5,2	3,9
Desarrollo económico de la localidad (turismo, comercio, e industria)	4,9	3,1
Grado de Satisfacción Global	6,2	5,7

La Percepción Media de los Ciudadanos de Ribaforada sobre "el grado en que se respetan los valores y principios de transparencia informativa y buena conducta administrativa" por parte del Ayuntamiento (6,0 puntos) es también superior a la del conjunto de municipios mayores de 10.000

habitantes de Navarra (5,2), y también algo mejor que la media de los municipios pequeños evaluados (6,5) Las asociaciones y colectivos ciudadanos de Ribaforada son más reivindicativos y otorgan puntuaciones algo menores.

VALORACIÓN DE LAS CONDUCTAS DE BUENA ADMINISTRACIÓN (Puntuación de 0 a 10)	Municipio de Ribaforada	
	Ciudadanos	Asociaciones
La amabilidad y el interés que demuestra el personal del Ayuntamiento	7,1	6,8
Si le resulta fácil acceder a los servicios municipales (cercanía, horarios amplios, ausencia de barreras arquitectónicas y culturales, etc.)	7,0	5,4
La información que facilita el Ayuntamiento sobre los servicios que ofrece. (Guías, folletos, oficinas de información, etc.)	7,0	5,6
Las facilidades que tienen los ciudadanos para presentar quejas y peticiones	6,8	5,1
¿Qué interés tiene el Ayuntamiento en favorecer la participación de los ciudadanos en la vida municipal?	5,9	5,4
¿Cuánto se compromete el Ayuntamiento en garantizar la calidad de los distintos servicios que ofrece?	5,9	5,1
La agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones de los ciudadanos	5,7	5,2
¿Cuánto se preocupa el Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos?	5,7	4,5
El grado en que el Ayuntamiento se preocupa por explicar las razones por las que toma las decisiones que adopta	5,4	5,4
La utilidad del Ayuntamiento para resolver los problemas de sus ciudadanos	5,4	5,4
Valoración Global	6,0	5,5

Áreas de Mejora en Servicios

Globalmente, en materia de servicios del Ayuntamiento de Ribaforada las principales áreas de mejora en las que se percibe la necesidad de intervención prioritaria son las siguientes:

- 1.º Desarrollo económico de la localidad.
- 2.º Instalaciones y actividades para niños y jóvenes.
- 3.º Seguridad y protección ciudadana.
- 4.º Atención a la tercera edad.

El Informe señala otro servicio que requiere también un esfuerzo complementario, aunque algo menos prioritario, ya que obtiene una puntuación intermedia:

- 5.º Los parques y jardines, el tráfico y la política de vivienda.

Áreas de Mejora en Conductas de Buena Administración

Las puntuaciones obtenidas por el Ayuntamiento de Ribaforada han sido intermedias y no se detectan áreas que puedan calificarse como fortalezas, pero tampoco se detectan debilidades propiamente dichas. Eso no quiere decir, sin embargo, que no existan áreas de mejora, ya que siempre existen unos campos que requieren una intervención más prioritaria que otros. Las principales áreas de mejora que destaca el Informe son:

- 1.º Preocupación del Ayuntamiento por conocer y valorar la opinión ciudadana.
- 2.º Preocupación por explicar la motivación de las decisiones.
- 3.º Agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones ciudadanas.

Otros aspectos específicos, que no han podido ser evaluados en la encuesta telefónica a los ciudadanos, pero que, en función de la valoración otorgada en la encuesta por los colectivos, podrían incluirse también en esta categoría serían:

- 4.º El silencio administrativo y la inexistencia de Códigos de conducta administrativa.

Propuestas de mejora formuladas por los ciudadanos y colectivos de Ribaforada:

Desarrollo económico de la localidad.

- Las industrias de Ribaforada se tienen que marchar fuera porque no hay un polígono en condiciones.
- No hay facilidades a las empresas para instalarse en el pueblo.
- Los jóvenes se tienen que ir a trabajar fuera.

- Falta de trabajo en el pueblo, potenciar la industria.

- Preocuparse de la agricultura, el Ayuntamiento la tiene olvidada.

- Recuperar fábricas en el polígono para crear puestos de trabajo.

- Creación de un polígono industrial en condiciones para poder acoger empresas.

- Facilitar a empresas de la localidad, y a las que puedan venir, terrenos, subvenciones, etc. para ayudarlas.

- Liberar terreno para preparar suelo industrial, para dar alternativa a nuevas empresas.

- Conseguir más puestos de trabajo para el pueblo, así que los jóvenes no tengan que irse fuera.

Actividades e instalaciones para niños y jóvenes.

- Faltan parques infantiles y actividades para niños.

- Faltan instalaciones y actividades para los jóvenes que no tienen donde ir

- Poner en marcha un Club Juvenil donde los adolescentes puedan pasar sus horas de ocio.

- Un lugar de encuentro para los jóvenes donde puedan patinar.

- Abrir un Cybercafé porque han cerrado la sala de recreativos.

- Residencia y centros culturales de ocio para los jóvenes.

- Centros de ocio para los jóvenes a partir de 10-12 años.

Seguridad Ciudadana.

- Hay poca seguridad ciudadana.

- Preocupación por el consumo de alcohol y drogas.

- Delincuencia juvenil.

- Hacer que los guardias municipales estén más implicados en la seguridad ciudadana.

- Vigilancia de hurtos en huertos y hortalizas.

Atención a la Tercera Edad.

- Construir una Residencia para mayores.

- Centros sociales y Centros de día para la tercera edad.

- Centro de asistencia de noche.

– Aplicación de la ley de dependencia, para que los mayores puedan estar en casa atendidos por un familiar.

– Más atención domiciliaria para ancianos y personas dependientes.

Conocer y tener en cuenta la opinión de los ciudadanos.

– Creación de foros de opinión ciudadana en temas de interés general.

– Acercar más las opiniones ciudadanas a la corporación.

– Recabar información de los diferentes sectores de la población antes de acometer acciones que afectan seriamente a todos los vecinos.

– Tener en cuenta la opinión de la juventud del pueblo.

Mejorar la agilidad de los trámites.

– Mayor agilidad en trámites de asuntos relacionados con el vecindario y el Ayuntamiento.

– Más diligencia en las tramitaciones y respuestas.

– Agilizar trámites en las peticiones al Ayuntamiento.

Motivar mejor las decisiones.

– Retransmisión de plenos por televisión local.

– Más información de las decisiones de la corporación a los ciudadanos.

– Divulgación entre el vecindario de los proyectos y gastos anuales de la corporación.

– Máxima información de los plenos municipales.

VI.3.6. MUNICIPIO DE LOS ARCOS.

La siguiente tabla muestra las valoraciones obtenidas tanto de la encuesta telefónica a los ciudadanos de Los Arcos como de las valoraciones realizadas por los colectivos y asociaciones de la localidad, las cuales cumplieron también un cuestionario de propuestas de mejora que se recoge en el informe completo.

RESUMEN GENERAL	Municipio de Los Arcos	
	Ciudadanos	Asociaciones
Satisfacción con los Servicios Municipales	6,7	7,0
Percepción de Buena Conducta Administrativa	6,7	7,6

La Satisfacción Global de los ciudadanos de Los Arcos con los Servicios que ofrece su Ayuntamiento (6,7 puntos sobre 10) es muy superior a la media de las ocho localidades navarras mayores

de 10.000 habitantes (5,7) y es semejante la media de las tres localidades de menos de 5.000 habitantes (6,6).

VALORACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES. (Puntuación de 0 a 10)	Municipio de Los Arcos	
	Ciudadanos	Asociaciones
Actividades e instalaciones culturales	8,0	8,2
Servicios Sociales	7,6	7,8
Control medioambiental de ruidos, vertidos y humos	6,9	6,5
Actividades e instalaciones deportivas	6,7	6,6
Parques y Jardines	6,3	6,8
Basuras y Limpieza de calles	6,4	5,3
Tráfico	6,8	3,2
Desarrollo económico de la localidad (turismo, comercio, e industria)	6,5	6,8
Seguridad y Protección Ciudadana	6,2	4,3
Instalaciones y actividades para niños y jóvenes	5,3	5,6
Guarderías y Escuelas Infantiles	5,2	4,2
Política de Vivienda (vivienda social, etc.)	5,3	5,6
Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos, etc.	4,6	4,3
Grado de Satisfacción Global	6,7	7,0

La Percepción Media de los Ciudadanos de Los Arcos sobre “el grado en que se respetan los valores y principios de transparencia informativa y buena conducta administrativa” por parte del Ayuntamiento (6,7 puntos) es muy superior a la del conjunto de municipios mayores de 10.000 habitantes de Navarra (5,2), y también algo mejor

que la media de los municipios pequeños evaluados (6,5). Las asociaciones y colectivos ciudadanos de Los Arcos se muestran significativamente más satisfechos y otorgan a estos mismos parámetros puntuaciones aún más elevadas que los ciudadanos.

VALORACIÓN DE LAS CONDUCTAS DE BUENA ADMINISTRACIÓN (Puntuación de 0 a 10)	Municipio de Los Arcos	
	Ciudadanos	Asociaciones
La amabilidad y el interés que demuestra el personal del Ayuntamiento	7,9	7,9
Si le resulta fácil acceder a los servicios municipales (cercanía, horarios amplios, ausencia de barreras arquitectónicas y culturales, etc.)	7,7	8,3
La información que facilita el ayuntamiento sobre los servicios que ofrece. (guías, folletos, oficinas de información, etc.)	7,7	8,2
Las facilidades que tienen los ciudadanos para presentar quejas y peticiones	7,5	7,6
¿Cuánto se compromete el Ayuntamiento en garantizar la calidad de los distintos servicios que ofrece?	6,5	7,5
¿Qué interés tiene el Ayuntamiento en favorecer la participación de los ciudadanos en la vida municipal?	6,2	7,0
La agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones de los ciudadanos	6,4	8,0
El grado en que el Ayuntamiento se preocupa por explicar las razones por las que toma las decisiones que adopta	6,3	7,4
¿Cuánto se preocupa el Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos?	6,1	7,2
La utilidad que tiene el Ayuntamiento para resolver los problemas de sus ciudadanos	6,1	7,2
Globalmente, ¿qué nota le pondría al Ayuntamiento por lo que se preocupa por garantizar los derechos ciudadanos	6,7	7,6

Áreas de Mejora en Servicios

Globalmente, en materia de servicios del Ayuntamiento de Los Arcos, las principales áreas de mejora en las que se percibe la necesidad de intervención prioritaria son las siguientes:

1.º Guarderías y Escuelas Infantiles.

2.º Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos...

El Informe señala otros servicios que requieren también un esfuerzo complementario aunque algo menos prioritario, ya que obtienen una puntuación intermedia. Han sido clasificados en la categoría de áreas sensibles los siguientes:

3.º Política de vivienda.

4.º Tráfico.

5.º Basuras y limpiezas de calles.

6.º Instalaciones y actividades para niños y jóvenes.

Áreas de Mejora en Conductas de Buena Administración

El Informe destaca cuatro áreas como principales áreas de mejora en materia de conducta administrativa:

1.º Preocupación del Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos.

2.º El interés en favorecer la participación de los ciudadanos

3.º El compromiso en garantizar la calidad de los servicios.

4.º Agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones de los ciudadanos.

Propuestas de mejora formuladas por los ciudadanos y colectivos de Los Arcos

Guarderías infantiles.

– No hay guarderías o servicios donde poder atender a los niños en los horarios de trabajo.

– La educación infantil está muy abandonada.

– No hay guarderías ni escuelas infantiles, tienen que salir del pueblo a Estella

Asfaltado de calles, cuidado de aceras, mobiliario urbano, etc.

– Las calles están muy estropeadas. Arreglar el pavimento en general del pueblo, sobre todo el casco viejo.

– En la carretera de Mendavia no tienen acera para caminar.

– Asfaltar las calles que van hacia el colegio.

– Mejorar los caminos que utilizan las personas mayores para pasear.

– La calle más transitada está muy estropeada, necesita arreglo urgente.

– Solicitar al Gobierno más ayudas para arreglos y asfaltar las calles.

– Controlar a las constructoras para que cuando terminan obras, reparen los desperfectos en las calles.

– Pavimentación de calles y creación de aceras en las partes ocupadas por la carretera.

Política de vivienda,

– Construir más viviendas sociales y menos unifamiliares.

– Más viviendas accesibles para que la juventud se quede a vivir en el pueblo.

– Ayudas económicas para restaurar las casas viejas del pueblo.

Tráfico.

– Al existir una única conexión con la A-12, toda la circulación de la localidad se ha concentrado en una sola vía. Con lo cual la calle La Serna es muy insegura e incómoda con un aumento considerable del tráfico.

– No hay parking para evitar coches en las aceras.

– No se modera la velocidad de los coches.

– En la carretera dirección Sesma, mucha circulación desde la apertura de la

– variante.

– Estudiar un nuevo empalme con la A-12 para descongestionar el tráfico de la carretera de Sesma.

– Prohibición de aparcamiento en la Plaza de Santa María, sólo carga y descarga.

– Poner semáforo en la salida a la autovía.

– Pasos elevados en algunas calles del pueblo para controlar la velocidad.

– Posible variante Vitoria-Zaragoza.

Basuras y limpieza de calles.

– Falta de higiene en la Plaza de Santa María por parte de algunos comercios.

– El nuevo espacio para basuras donde el centro de salud es totalmente antihigiénico.

– No funciona la recogida de basuras y la limpieza de los contenedores.

– Sólo barren las calles del centro y el resto muy abandonado; hierbas, fuentes...

– Limpieza en las calles y retirar las basuras por el olor que dan.

– Limpiar los contenedores que en algunas zonas del pueblo dan mucho olor.

– Más contenedores de reciclaje.

– Vaciar contenedores de basura con más frecuencia en verano.

– Sólo recogen basuras los lunes, jueves y sábados. Más contenedores para no dejar fuera la basura.

Actividades e instalaciones para jóvenes.

– En Los Arcos existe un solo parque donde pueden jugar los niños. Casi todo el espacio se ha convertido en uso exclusivo de la terraza de un bar, por lo que no hay espacio para los juegos de los niños.

– No hay centro de ocio y actividades para jóvenes. Los jóvenes no tienen ningún sitio donde ir en invierno.

– Los niños necesitan más parques y más zonas verdes.

– Cuidar el parque de la biblioteca y poner columpios para los niños.

– Centros de ocio para los jóvenes, algo para ellos en la casa de cultura.

– Más contacto del Ayuntamiento con la gente joven.

– Fomentar actividades para jóvenes.

– Más actos culturales para la juventud.

Ni los ciudadanos ni las asociaciones de Los Arcos han detallado propuestas de intervención significativas en materia de conducta administrativa.

VI.3.7. MUNICIPIO DE LEKUNBERRI.

La siguiente tabla muestra las valoraciones obtenidas tanto de la encuesta telefónica a los ciudadanos de Lekunberri como de las valoraciones

realizadas por los colectivos y asociaciones de la localidad, las cuales cumplimentaron también un cuestionario de propuestas de mejora que se recoge en el informe completo.

RESUMEN GENERAL	Municipio de Lekunberri	
	Ciudadanos	Asociaciones
Satisfacción con los Servicios Municipales	7,1	7
Percepción de Buena Conducta Administrativa	6,7	7,3

La Satisfacción Global de los ciudadanos de Lekunberri con los Servicios que ofrece su Ayuntamiento (7,1 puntos sobre 10) es muy superior a la media de las ocho localidades navarras mayo-

res de 10.000 habitantes (5,7) y también que la media de las tres localidades de menos de 5.000 habitantes (6,6).

VALORACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES. (Puntuación de 0 a 10)	Municipio de Lekunberri	
	Ciudadanos	Asociaciones
Actividades e instalaciones deportivas	8,2	7,7
Guarderías y Escuelas Infantiles	7,9	8,7
Desarrollo económico de la localidad (turismo, comercio, e industria)	7,8	8,2
Actividades e instalaciones culturales	7,7	6,7
Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos, etc.	6,9	6,0
Basuras y Limpieza de calles	6,7	6,5
Atención al Euskera	6,6	6,7
Servicios Sociales	6,5	6,2
Instalaciones y actividades para niños y jóvenes	6,5	6,7
Control medioambiental de ruidos, vertidos y humos	6,5	6,2
Política de Vivienda (vivienda social, etc.)	6,2	6,7
Parques y Jardines	6,2	5,7
Seguridad y Protección Ciudadana	6,5	4,0
Tráfico	5,9	2,1
Grado de Satisfacción Global	7,1	7,0

La Percepción Media de los Ciudadanos de Lekunberri sobre "el grado en que se respetan los valores y principios de transparencia informativa y buena conducta administrativa" por parte del Ayuntamiento (6,7 puntos) es también muy superior a la del conjunto de municipios mayores de 10.000 habitantes de Navarra (5,2), y también algo

mejor que la media de los municipios pequeños evaluados (6,5). Las asociaciones y colectivos ciudadanos de Lekunberri se muestran significativamente más satisfechos y otorgan a estos mismos parámetros puntuaciones aún más elevadas que los ciudadanos.

VALORACIÓN DE LAS CONDUCTAS DE BUENA ADMINISTRACIÓN (Puntuación de 0 a 10)	Municipio de Lekunberri	
	Ciudadanos	Asociaciones
La amabilidad y el interés que demuestra el personal del Ayuntamiento	8,1	8
Si le resulta fácil acceder a los servicios municipales (cercanía, horarios amplios, ausencia de barreras arquitectónicas y culturales, etc.)	7,6	7
Las facilidades que tienen los ciudadanos para presentar quejas y peticiones	7,4	6,7
La información que facilita el Ayuntamiento sobre los servicios que ofrece. (Guías, folletos, oficinas de información, etc.)	7,3	7,2
¿Cuánto se compromete el Ayuntamiento en garantizar la calidad de los distintos servicios que ofrece?	6,8	6,2
La agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones de los ciudadanos	6,6	7,9
¿Qué interés tiene el Ayuntamiento en favorecer la participación de los ciudadanos en la vida municipal?	6,2	6,4
¿Cuánto se preocupa el Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos?	6,2	6,7
El grado en que el Ayuntamiento se preocupa por explicar las razones por las que toma las decisiones que adopta	6,1	6,8
La utilidad que tiene el Ayuntamiento para resolver los problemas de sus ciudadanos	6,3	7,3
Globalmente, ¿qué nota le pondría al Ayuntamiento por lo que se preocupa por garantizar los derechos ciudadanos	6,7	7,3

Áreas de Mejora en Servicios

Existe un área en la que se percibe la necesidad de intervención prioritaria:

1.º Tráfico

El Informe señala otros servicios que requieren también un esfuerzo complementario, aunque algo menos prioritario, ya que obtienen una puntuación intermedia. Han sido clasificados en la categoría de áreas sensibles las siguientes:

2.º Control medioambiental de ruidos, vertidos, humos...

3.º Servicios sociales

4.º Seguridad y protección ciudadana.

La preocupación por la atención sanitaria puesta de manifiesto por los colectivos no ha sido evaluada en la encuesta a los ciudadanos por no tratarse de un servicio municipal. No obstante, se han podido recoger varias demandas concretas: La necesidad de una ambulancia, que no tienen en el Valle, la mejora del Servicio de Pediatra y la mejora de las urgencias, con más médicos por la noche.

Áreas de Mejora en Conductas de Buena Administración

El Informe destaca cuatro áreas como principales áreas de mejora en materia de buena conducta administrativa:

1.º El interés en favorecer la participación de los ciudadanos

2.º Preocupación del Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos.

3.º Grado preocupación por explicar y motivar las decisiones adoptadas.

4.º El compromiso en garantizar la calidad de los servicios.

Propuestas de mejora formuladas por los ciudadanos y colectivos de Lekunberri

Tráfico.

- Regular el tráfico por la calle principal.
- Mejorar la carretera central del pueblo.
- Prohibir o reducir la circulación de transporte pesado por el centro del pueblo.

– Ordenar tráfico y solucionar el tema de aparcamientos en el Casco Viejo.

– Nueva ordenación del tráfico con arreglo a la problemática actual; aparcamientos, direcciones únicas.

– Mayor respeto al peatón en la circulación de vehículos.

– Desarrollo de aparcamientos con respecto al actual parque de vehículos y perspectivas de futuro.

– Controlar el aparcamiento, coches mal aparcados.

– Mejorar señales de tráfico en la zona de la Vega.

– Trafico muy mal señalizado, los coches salen por todos los lados.

– Con urgencia señalar la carretera que lleva al polígono industrial, es peatonal.

– Regular trafico que llega al poligono y hacer por fin la rotonda. Ahora no hay arcones ni aceras.

– Arreglar la entrada del barrio Aceiturrietas.

– Velocidad exagerada del tráfico por la carretera general, poner pasos elevados para moderarla.

– Señalizar mejor el tráfico en la parte vieja.

Control medioambiental de ruidos, vertidos.

– Controlar la contaminación de fábricas en el polígono.

– Impacto medioambiental por la cantidad de viviendas que han construido.

– Agua muy abundante durante el año pero hay tres meses que hay mucha carencia, necesitan hacer unas balsas.

– Buscar equilibrio entre las urbanizaciones y otras zonas del pueblo, unos no han tenido agua días de agosto y otros han desaprovechado el agua.

Servicios Sociales.

– Atender mejor a las personas mayores.

– Atención asistencia a la tercera edad, muchos ancianos.

– Prestar más atención a las personas mayores.

– Falta una residencia pública para la tercera edad.

Seguridad ciudadana.

– No hay seguridad municipal.

– Más policías municipales.

– No tienen servicio de bomberos

– Servicio de vigilancia de viviendas y polígonos industriales.

Participación ciudadana.

– Consultar más al ciudadano para dar prioridad a algunas cosas.

– Tablón de anuncios fuera del Ayuntamiento, en el que se exponga el acta con acuerdos del último pleno y resoluciones de Alcaldía.

– Fijar un día para celebrar el pleno (primer lunes del mes por ejemplo) y exponer el orden del día con antelación para que el vecino interesado pueda acudir. Publicitar también por la radio municipal.

– Buzón de sugerencias.

– Consultar antes de hacer el Cuartel de la Guardia Civil en el polígono.

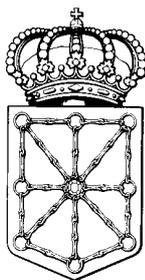
– Prestar más atención a las peticiones del ciudadano.

– Que el Ayuntamiento sea menos presidencialista.

– Convocar más plenos y ampliar los horarios.

– Asamblea popular de información.

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



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.

– Formulario 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 Indurain 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

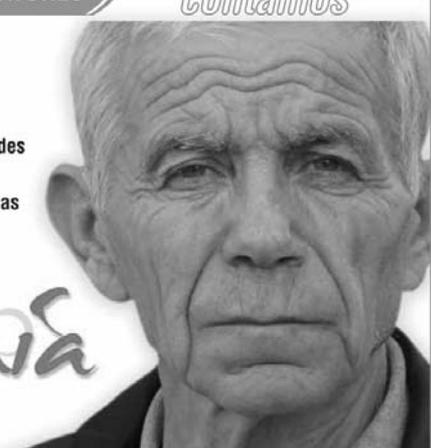
Defensora del Pueblo de Navarra

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 domiciliaria 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 recursos 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 la 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, ecuanímenes, 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; atrévanse 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.

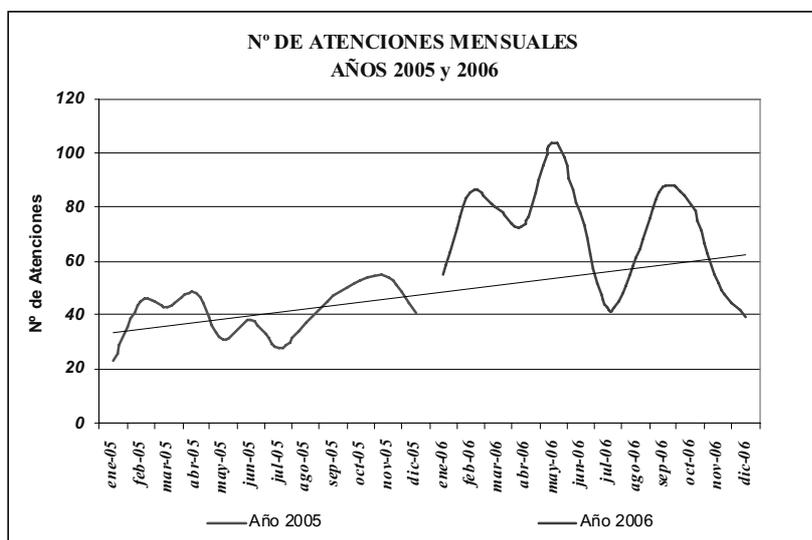
VIII.2. LA OFICINA DE INFORMACIÓN.

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%).

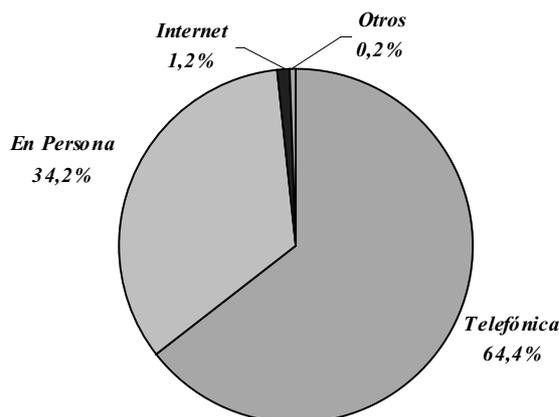
Tipo	Total
Individual	829
Colectiva	8
Total general	837

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 acabo 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.

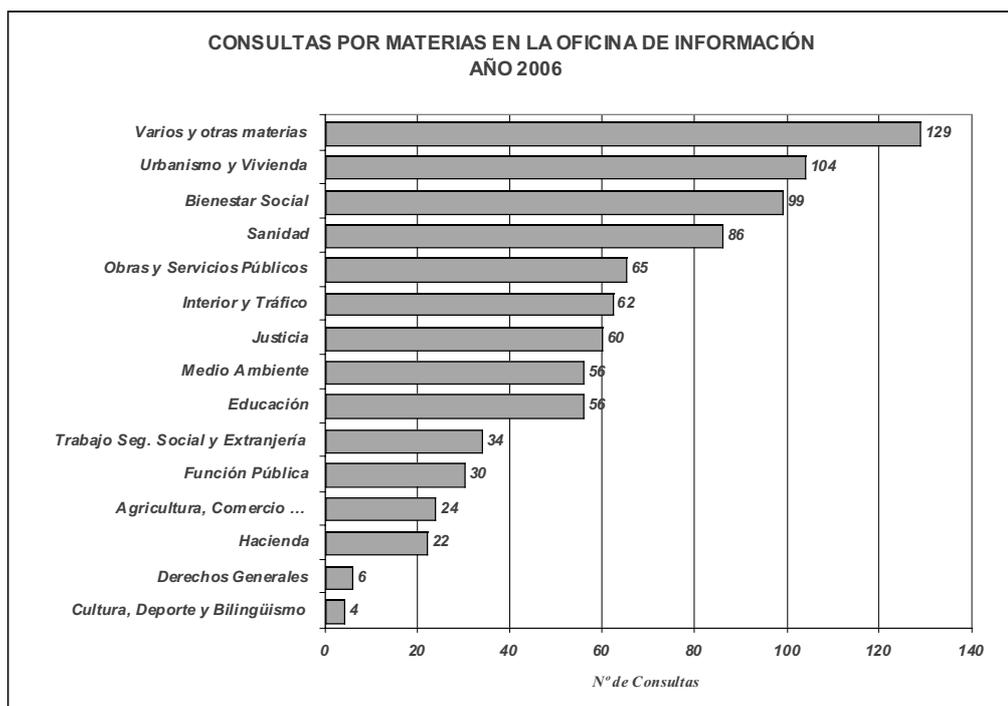
En otros casos, también la propia información facilitada por el ciudadano permite comprobar la inexistencia de irregularidad y, en tal caso, se le explica detalladamente las razones por las cuales se considera que la Administración ha obrado correctamente. En estos casos, se constata con frecuencia que 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.

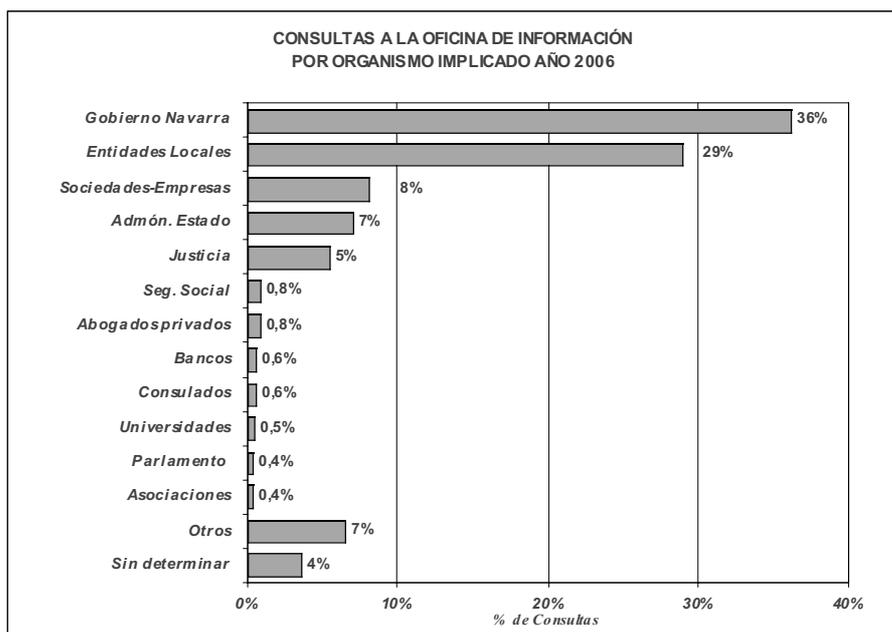
Los tributos locales y los del Gobierno de Navarra (IRPF, IVA...) generan un número semejante de consultas en materia de Hacienda.

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.



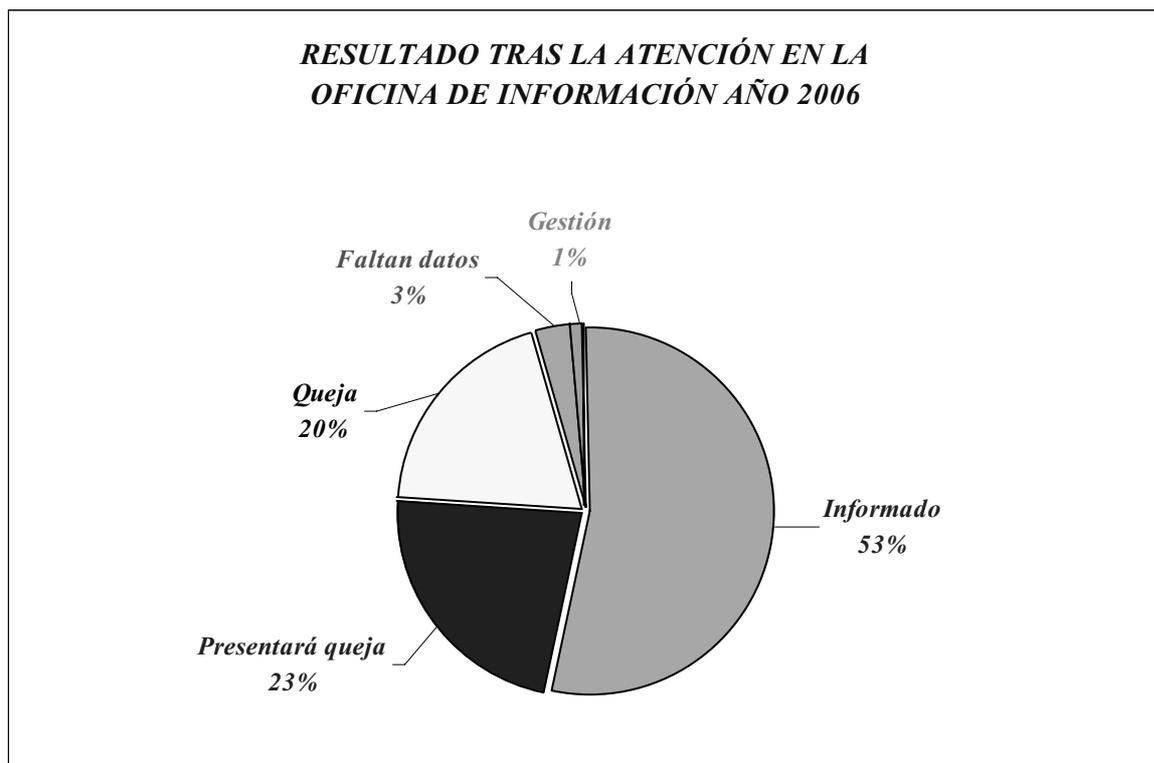
No es despreciable el número de consultas que cuestionan el funcionamiento de sociedades o empresas, muchas de ellas públicas o privatizadas (telefonía, etc.). Alcanza el 8% del total, es decir 68 casos.

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 Oilo, 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 Ombudsmen 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.

Contacto Euskara Mapa del sitio Buscador

dip
Defensora del Pueblo Ararteko Navarra•Nafarroa

...defendiendo tus derechos

Inicio
Defensora del Pueblo
Atención al Ciudadano
Actualidad
Resoluciones
Publicaciones
Enlaces

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 integralidad.

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-

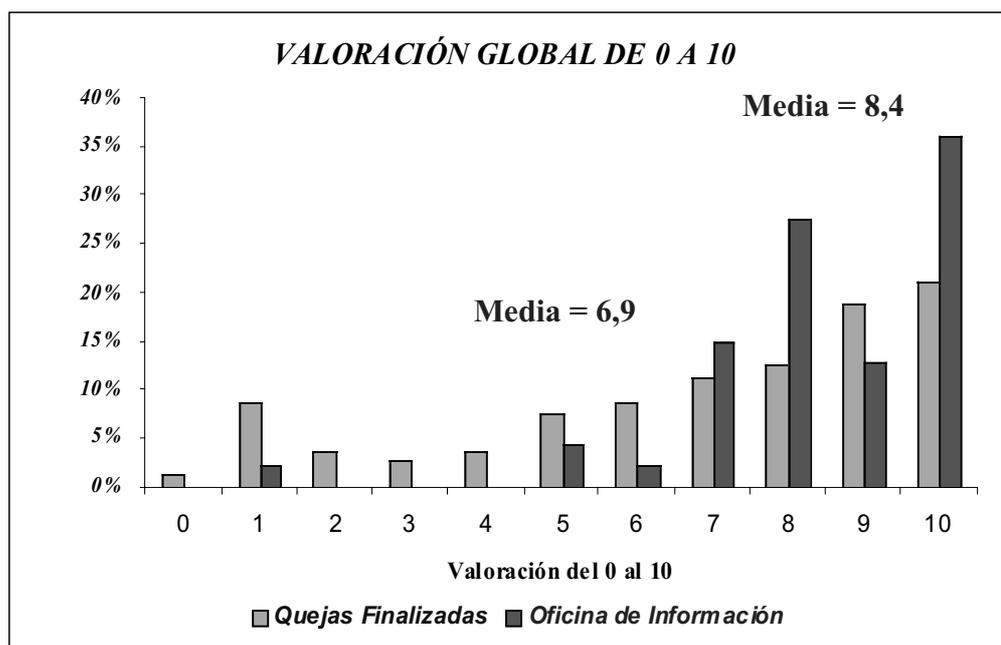
nable" el tiempo de tramitación de su expediente de queja. Un 23% lo consideran "Corto o Muy corto", en tanto que en un 22,9% lo entienden "Largo o Muy largo"

	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.

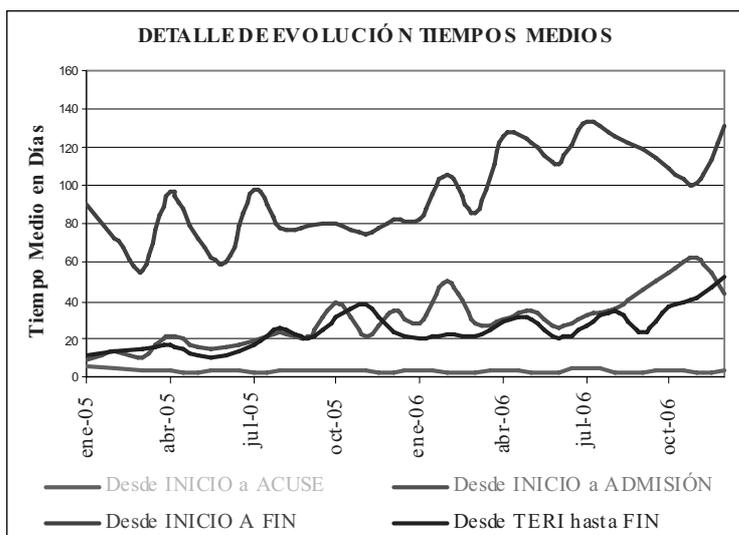
Como puede apreciarse en la tabla adjunta, se ha producido un incremento significativo de los

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-

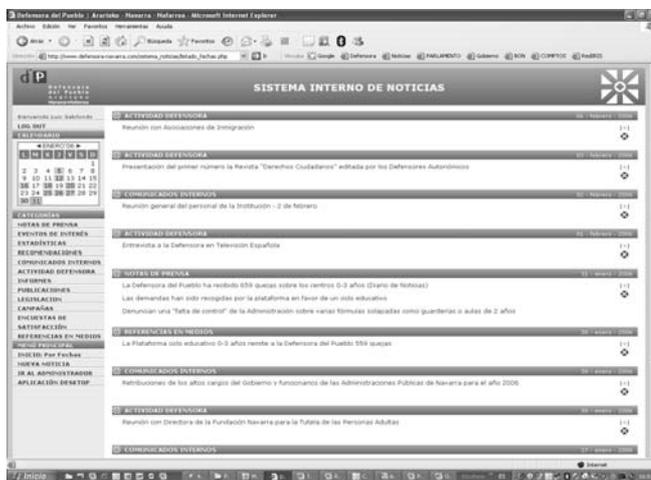
ción se produjo principalmente en el primer trimestre del año 2006, debido al notable incremento de quejas entradas que se produjo en ese período.



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