

BOLETIN OFICIAL DEL PARLAMENTO DE NAVARRA

V Legislatura

Pamplona, 16 de junio de 2003

NUM. 58-2

SUMARIO

SERIE G:

Informes, Convocatorias e Información Parlamentaria:

—Informe anual de la gestión realizada por la Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra durante el año 2002 (Pág. 2).

(El Informe se publica en cuatro volúmenes del Boletín Oficial, números 58-1, 58-2, 58-3 y 58-4)

Serie G: INFORMES, CONVOCATORIAS E INFORMACIÓN PARLAMENTARIA

Informe anual de la gestión realizada por la Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra durante el año 2002

ÍNDICE NÚM. 58-2

- I- 09. BECAS PARA ALUMNOS DE LA ESCUELA DE PRÁCTICA JURÍDICA EN LA OFICINA DE ATENCIÓN DIRECTA DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO
- 1- 10. SUGERENCIAS
- 1- 11. CONVENIO DE COLABORACIÓN Y COO-PERACIÓN EN MATERIA INFORMÁTICA CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDA-LUZ
- 1- 12. LO QUE SE ESPERA DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA
- 1- 13. INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA Cuadro comparativo 2001-2002
- 1- 14. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE 2002

Memoria explicativa de la ejecución de los presupuestos del ejercicio 2002´

A) Estado de Gastos

Capítulo I. Gastos de personal

Capítulo II. Gastos en bienes corrientes y servicios

Capítulo IV. Transferencias corrientes

Capítulo VI. Inversiones reales

- B) Ingresos
- 1- 15. INFORME DE LA CÁMARA DE COMPTOS DE NAVARRA
- 1- 16. PROYECTO DE PRESUPUESTO DE 2003

Memoria explicativa

- I- 016.01 RESUMEN ECONÓMICO DE GASTOS E INGRESOS POR CAPÍTULOS
- I- 016.02 PROYECTO DE PRESUPUESTO DE GASTOS. EJERCICIO 2003

- I- 016.03 PROYECTO DE PRESUPUESTO DE INGRESOS. EJERCICIO 2003
- I- 016.04 PROPUESTA DE PLANTILLA ORGÁNICA

I- 09. BECAS PARA ALUMNOS DE LA ESCUELA DE PRÁCTICA JURÍDICA EN LA OFICINA DE ATENCIÓN DIRECTA DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO

Desde el primer año de funcionamiento de la institución, se suscribieron convenios con las dos Universidades de Navarra para que los alumnos de las respectivas Escuelas de Práctica Jurídica pudieran realizar una parte de su formación profesional en la sede de la Defensora del Pueblo, desarrollando trabajos tutelados, especialmente en relación con ciudadanos que desean plantear quejas ante la institución, y el posterior trabajo de análisis de dichas quejas y su motivación jurídica.

Desde la firma de dichos convenios, tres alumnos desarrollaron sus prácticas durante el año 2002: D. Ricardo Rodríguez Areta, (Universidad de Navarra), Da. Iosune Olite Azcona Uuniversidad Pública de Navarra) y D. Javier Contín Guillén (Universidad de Navarra).

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA Y LAS UNIVERSIDADES DE NAVARRA, PARA LA REALIZACIÓN DE PRÁCTICAS POR PARTE DE ALUMNOS DE LA ESCUELA DE PRÁCTICA JURÍDICA

El Convenio establece "que la Defensora del Pueblo de Navarra tiene asignada por la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, creadora y reguladora de la Institución, la defensa de los derechos fundamentales y de las libertades públicas de los ciudadanos, y con esta finalidad supervisa la actuación de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de las autoridades y personal que de ella depende o está afecto a un servicio públi-

co. Supervisa también la actuación de Entidades Locales de Navarra en el ámbito competencial establecido por el art. 46 de la L.O.R.A.F.N.A.

Que la Defensora del Pueblo de Navarra dispone de un servicio de información al ciudadano, a través del cual se orienta a los ciudadanos sobre las posibilidades de intervención de la Institución y, si fuera el caso, se les ofrece ayuda para presentar una queja. Este Servicio, que existe prácticamente desde el inicio de sus actividades, y que es ofrecido mediante entrevista personal sin cita previa, se pretende potenciar en base a las demandas que se suscitan, con el establecimiento del servicio mediante comunicación telefónica.

Que este servicio se pretende prestar, en atención al tipo de consultas y planteamientos que hacen los ciudadanos, con Licenciados en Derecho, si bien las demandas y orientaciones de carácter asistencial y social se deberán canalizar a través de la colaboración de otro tipo de alumnos en prácticas o profesionales.

Que, en este sentido, la Defensora del Pueblo de Navarra tiene interés en colaborar activamente en diferentes programas de cooperación educativa con las universidades navarras, colegios de abogados, etc., acogiendo alumnos en prácticas tanto universitarios como de postgrado, a los cuales se les posibilitará el acceso a una formación y a unos conocimientos prácticos. Es por ello por lo que está interesada en acoger alumnos procedentes de la Escuela de Práctica Jurídica dependiente de la Facultad de Derecho de la Universidad de Navarra para que puedan formarse en las tareas de orientación jurídica propias de la Institución y que esta ofrece fundamentalmente a través del servicio de información al ciudadano.

Que la Escuela de Práctica Jurídica de la Facultad de Derecho de la Universidad da término a la formación práctica de los Licenciados en Derecho para el ejercicio activo de la profesión de abogado.

En consecuencia, como continuación de este aprendizaje, la Defensora del Pueblo de Navarra y la Universidad, están interesadas en establecer un convenio de colaboración que sirva de marco regulador para la realización de las prácticas de los alumnos de la Escuela de Práctica Jurídica en el Servicio de Información al Ciudadano de la Defensora del Pueblo de Navarra".

Las bases de este convenio establecen:

"Primero. La Defensora del Pueblo de Navarra acogerá, por un período máximo de un año, un alumno de la Escuela de Práctica Jurídica de la

Facultad de Derecho de la Universidad, que haya acabado su aprendizaje en los dos últimos cursos y que desee profundizar su formación en el campo del asesoramiento a los ciudadanos en la defensa de sus derechos frente a la Administración.

Segundo. La tarea a realizar será la propia del servicio de Información al Ciudadano de la Defensora del Pueblo de Navarra, que consiste en la atención personal a los ciudadanos que se acerquen a esta institución, ya sea mediante visita a la sede o a través de llamada telefónica.

Tercero. El régimen de prestación de esta colaboración será de tres horas y media diarias cada día laborable, distribuidas mediante un sistema de turnos de tres horas y media. El turno será fijado de acuerdo con el horario de atención al público establecido.

Cuarto. El alumno será dirigido en sus tareas por un tutor, responsable del Servicio de Información al Ciudadano, que le formará en el funcionamiento de la Institución, y le asignará las funciones.

Quinto. El Alumno se compromete a guardar absoluta confidencialidad y reserva de todos los datos que conozca con motivo de esta colaboración, así como a no ofrecer a los usuarios de la Institución sus servicios profesionales o los de otro.

Sexto. Durante la realización de estas prácticas, el alumno no tendrá vinculación laboral, administrativa o mercantil con la Defensora del Pueblo de Navarra ni con la Universidad......, siendo, en consecuencia, su colaboración análoga a la que establece el artículo 7 del Real Decreto 1497/81, de 19 de junio, sobre programas de cooperación educativa.

Séptimo. La Universidad dará cobertura aseguradora al alumno en caso de accidente mientras estén vigentes los correspondientes convenios individuales.

Octavo. Se constituirá una comisión de seguimiento del presente convenio, donde estarán representadas ambas partes, con dos miembros cada una, que será la encargada de velar por el cumplimiento del mismo y de resolver las posibles incidencias que surgieran durante su desarrollo y vigencia.

Noveno. La selección de los aspirantes se realizará mediante el procedimiento que la Defensora del Pueblo de Navarra establezca a este efecto, con la conformidad de la Universidad, dentro de la comisión de seguimiento prevista.

Prevista en el Plan Trienal como una de las

acciones de carácter interno a desarrollar por la

Institución, durante el año 2002 se elaboró un

tríptico que nos permite mantener la comunica-

Décimo. La institución de la Defensora del Pueblo de Navarra abonará, en concepto de beca de estudio, la cantidad mensual que presupuestariamente se establezca por alumno por Universidad, que, previo descuento del costo de su cobertura aseguradora y otros trámites administrativos, será abonada al alumno.

Undécimo. La inobservancia por parte del alumno de lo dispuesto en el acuerdo quinto de este convenio dará lugar a la finalización automática de sus prácticas y de la beca fijada en su convenio individual.

Duodécimo. El presente convenio tendrá una duración de un año a partir de su firma, y se prorrogará automáticamente por períodos sucesivos de un año, salvo manifestación expresa en contra de cualquiera de las partes, antes del correspondiente período de finalización".

1-10. SUGERENCIAS

INFORMACIÓN SOBRE LA VISIÓN DEL CIU-DADANO

ción con los ciudadanos después de que se haya finalizado todo el proceso a que da lugar la presentación de una queja. En todos los casos -quejas admitidas a trámites o rechazadas por alguna causa-, este sencillo documento permite conocer la opinión de los usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano en torno a la actuación de la misma y el contenido y estilo de relación mantenida con los equipos de la Defensora del Pueblo de Navarra. Finalmente, permitirá la elaboración de una base documental sobre el perfil (tipología) del usuario de dicha Oficina de Atención, motivo de su queja, además de remitirle, si así lo desea, cuanta documentación general se elabore desde la Defensora del Pueblo y que pueda ser de su interés, bien en torno al tema planteado o con carácter general respecto de sus derechos como ciudadano de la Comunidad foral de Navarra.



 Exterior desplegado de la publicación "Triptico de sugerencias" de la Defensora del Pueblo de Navarra.



 Interior desplegado de la publicación "Tríptico de sugerencias" de la Defensora del Pueblo de Navarra. CONVENIO DE COOPERACIÓN Y COLABO-RACIÓN EN MATERIA INFORMÁTICA ENTRE EL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ Y LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA COMUNI-DAD FORAL DE NAVARRA

Pamplona, 12 de marzo de 2002

REUNIDOS

De una parte, el Excmo. Sr. D. José Chamizo de la Rubia, Defensor del Pueblo Andaluz. De otra, la Excma. Sra. D^a. María Jesús Aranda Lasheras, Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra.

MANIFIESTAN

Que el eficaz cumplimiento de los fines que tienen asignados los Comisionados Parlamentarios a los que se encomienda la defensa de los derechos y libertades de los ciudadanos, exige la permanente adecuación de estas Instituciones a la complejidad y variedad de los requerimientos y necesidades ciudadanas, tanto en el desarrollo cotidiano de sus actuaciones, como en la implementación de los medios técnicos y humanos necesarios para ello.

De otra parte, la creación de la Institución del Defensor del Pueblo en el ámbito autonómico y el eco que estos Comisionados Parlamentarios encuentran entre los ciudadanos, supone un incentivo y, a la vez, una responsabilidad mayor para poder responder de forma adecuada a sus requerimientos. La accesibilidad de los ciudadanos a estas instituciones, como uno de sus valores más indiscutibles, y de la Institución a los ciudadanos, para un más fácil y rápido conocimiento de sus quejas o demandas, refuerza la conveniencia de establecer aquellos acuerdos y convenios que, respetando la independencia y autonomía de cada parte, puedan establecerse entre los diferentes Comisionados Parlamentarios para impulsar un mejor servicio a los ciudadanos y a la defensa de sus derechos y libertades.

Asimismo, estos principios de colaboración y cooperación, junto con los de coordinación y lealtad institucional, constituyen los criterios básicos sobre los que deben asentarse las relaciones entre este tipo de Instituciones, tal y como se deduce de sus normas legales reguladoras. Por lo que se refiere a las Instituciones firmantes del presente Convenio, estos principios están implícitos en los arts. 1.2. y 14 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre del Defensor del Pueblo Andaluz y en los arts. 1.2 y 12 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra.

La puesta en funcionamiento de la Institución de la Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra en el mes de marzo de 2001, tras la toma de posesión de su titular, ha venido generando una serie de necesidades en lo que se refiere a medios personales y materiales, cuya paulatina dotación deben hacer posible la adecuada atención a los ciudadanos que se dirigen a ella, así como el cumplimiento de las funciones que tiene encomendadas.

En este sentido, el contar con una herramienta informática de gestión, adecuada a las características propias del trabajo que se lleva a cabo en este tipo de instituciones y que permita, fundamentalmente, gestionar los diferentes escritos y quejas que llegan al Comisionado de Navarra, resulta en estos momentos iniciales, una de las más importantes cuestiones a resolver.

El Defensor del Pueblo Andaluz, que cuenta con una amplia y dilatada experiencia de funcionamiento, dispone de una aplicación informática propia adaptada a las características especiales de este tipo de instituciones, que, además, ofrece como mayor aval o garantía la práctica diaria de funcionamiento durante estos últimos años en dicha Institución, obteniendo unos resultados plenamente satisfactorios a juicio de los usuarios y de los responsables de su mantenimiento.

Es por ello por lo que la Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra está interesada en disponer de dicha aplicación informática con el fin de facilitar la labor que se viene desarrollando en su Institución, una vez que, tras estos meses de funcionamiento, el número de escritos y de expedientes de queja que se vienen tramitando en la misma han alcanzado un volumen considerable que aconseja dotarse de una herramienta de gestión más potente y adecuada que la que se viene utilizando en la actualidad.

Por todo ello, y dada la voluntad de sus titulares en ampliar y concretar el marco de colaboración entre ambas instituciones en el ejercicio de sus funciones, de la que destaca, por su especial protagonismo en el presente convenio, el ofrecimiento del Defensor del Pueblo Andaluz en colaborar, en la medida de sus posibilidades, en el mejor funcionamiento de la Institución de la Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, es por lo que ambas partes, reconociéndose la capacidad legal necesaria en la representación en la cual intervienen para suscribir este Convenio,

ACUERDAN

Primero.— Las Instituciones del Defensor del Pueblo Andaluz y de la Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra reafirman su voluntad de consolidar y concretar el ámbito de colaboración en el que vienen desarrollando sus funciones respectivas, en el marco de la legislación vigente y, de acuerdo con los principios de coordinación, cooperación, eficacia, información recíproca, asistencia mutua y lealtad institucional.

Segundo.— En desarrollo de los referidos principios, el Defensor del Pueblo Andaluz cede a la Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra la aplicación informática que en la actualidad se está utilizando en dicha Institución para la gestión de los diferentes escritos y quejas que llegan a la misma.

Tercero.— La cesión comprende la parte de la misma que es propia y que íntegramente pertenece a la Institución, no incluyendo aquella parte de la que no es titular y que fue adquirida a terceros.

Cuarto.— La regularización para la utilización de la totalidad de la aplicación informática en legal forma será de la exclusiva responsabilidad de la Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, quien tendrá que adquirir las licencias precisas para la utilización de esa parte de la aplicación de la que no es titular el Defensor del Pueblo Andaluz, el cual quedará eximido de cualquier responsabilidad en este tema.

Quinto.— El Defensor del Pueblo Andaluz, a través del personal de su departamento de informática, prestará la colaboración y ayuda que sea necesaria para la instalación y puesta en funcionamiento de la aplicación en las dependencias de la Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, a partir de lo cual su mantenimiento e implementación correrá a cargo de ésta.

Sexto.— La Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra se compromete a hacer un uso adecuado de la aplicación informática que le es facilitada a través de este Convenio, así como a hacer referencia de su procedencia, no pudiendo, en ningún caso, facilitar o ceder su utilización a terceros sin el expreso consentimiento del Defensor del Pueblo Andaluz.

Séptimo.— Sin perjuicio de lo establecido en el apartado quinto de este Convenio, el Defensor del Pueblo Andaluz y la Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, o personas en quienes deleguen, podrán celebrar reuniones ordinarias a efectos de intercambiar datos y supervisar el desarrollo del presente acuerdo.

Octavo.— En el marco del presente Convenio y para su mejor concreción y eficacia, el Defensor del Pueblo Andaluz y la Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra podrán promover y acordar cuantas acciones consideren necesarias para el mejor cumplimiento de los cometidos que legalmente tienen atribuidos en beneficio de todos los ciudadanos.

Noveno.— La vigencia del presente Convenio se extenderá desde la fecha de su firma hasta que se produzca denuncia por una de las partes, notificada a la otra con un mes de antelación a la efectividad de tal resolución.

Décimo. – Cualquier duda que pueda surgir en la interpretación del presente acuerdo será resuelta de común acuerdo por ambas partes.

Y, en prueba de conformidad, firman el presente Convenio por duplicado, en el lugar y fecha indicado al comienzo.

El Defensor del Pueblo Pueblo Andaluz La Defensora del de la Comunidad Foral de Navarra

José Chamizo de la Rubia María Jesús Aranda Lasheras

1- 12. LO QUE SE ESPERA DE LA DEFEN-SORA DEL PUEBLO DE NAVARRA

Un año después de la toma de posesión de la defensora del Pueblo, y seis meses después de la aprobación del Plan Trienal, era importante conocer en qué grado la Institución y el propio Plan se correspondía con las aspiraciones y expectativas de los ciudadanos sobre una nueva institución navarra que ya comenzaba a ser conocida. No importando tanto el nivel de conocimiento como en qué medida debía cubrir dichas expectativas ciudadanas y cuáles eran las áreas en que los navarros se sentían más necesitados de defensa de sus derechos, se encargo a la Universidad Pública de Navarra un estudio prospectivo sobre estos aspectos, que se tradujo en el informe adjunto. Como se indicaba al hacer balance del Plan Trienal, la publicación de este documento, no hecho público hasta ahora, tiene el valor en cuanto a lo que se refiere al futuro y el quehacer de la Institución navarra pero, además, abre diferentes cuestiones sobre el papel a desarrollar por los Defensores del Pueblo en su conjunto, lo que constituye un valor añadido de especial interés general.

El informe fue elaborado por el Grupo de Investigación Prospect Navarra, de la Universidad Pública de Navarra, y en él participaron D. Luis Sarriés Sanz, catedrático de Sociología, Da. Muskilda Osteritz Gallastegi, licenciada en Economía y Da. Olaia Ansó Lazcano, licenciada en Sociología.

PROSPECCIÓN SOBRE LAS DEMANDAS DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA A LA DEFENSORA DEL PUEBLO

ÍNDICE

Introducción. Navarra: anverso y reverso de una realidad social

Metodología del estudio

- 1. Objetivos de la investigación
- 2. Estudio con técnicas cualitativas
- 3. Criterios para la selección de los componentes de las mesas
- 4. La preparación de las mesas
- 5. La dinámica de las mesas

El desconocimiento de la figura de la Defensora del Pueblo

- 1. Planteamiento del problema
- 2. Desconocimiento de la figura de la defensora del pueblo
- 3. Desconfianza frente a la figura de la defensora del pueblo

La imagen distorsionada de la defensora del pueblo

- 1. Procedencia política de la defensora del pueblo
- 2. Nombramiento político
- 3. Los mecanismos de elección son percibidos como factor de desconfianza
- 4. Motivos para la esperanza
- 5. Las reservas procedentes del nombramiento encuentran una buena salida

La función de mediación con la administración

- 1. Como tierra de nadie
- 2. Como ineficacia
- 3. La administración funciona, con frecuencia, como una Implacable máquina y lo hace en contra del administrado

Funciones de la defensora del pueblo

- 1. La imagen de la defensora entre dos polos
- 2. El equilibrio entre el modelo mediador y proactivo
- 3. Las funciones generales que debe cumplir la Defensora del Pueblo en nuestra sociedad
- 4. La función de mediación
- 5. La función proactiva
- 6. La importancia de la función proactiva
- 7. La función proactiva y el reconocimiento social de la defensora
- 8. Aplicación del modelo
- 9. Dificultades del modelo proactivo
- 10. Los costes del modelo proactivo

Los problemas que preocupan a la sociedad navarra y sobre los que se espera que actue la defensora del pueblo

- 1. Perspectiva de los análisis
- 2. Razones por las que el ciudadano se vuelve hacia la Administración en
- 3. Problemas donde no debe actuar la defensora del pueblo
- 4. Problemas donde se espera que la defensora actúe
- 5. Problemas relacionados con la administración de la justicia
- 6. Los problemas de la exclusión social: minorías étnicas e inmigrantes
 - 6.1. El problema gitano
 - 6.2. La inmigración
- 7. Problemas vinculados al sistema educativo
- 8. Problemas relacionados con la mujer
- 9. El problema del bilingüismo

Otros problemas

- 1. Sanidad
- 2. Vivienda
- 3. Jóvenes
- 4. Bienestar social

El perfil de la Defensora del Pueblo

Conclusiones

1. INTRODUCCIÓN. NAVARRA: ANVERSO Y REVERSO DE UNA REALIDAD SOCIAL

Observación: Los entrecomillados responden textualmente a frases pronunciadas por algún miembro de la mesa. Se recogen en cada apartado las frases que mejor reflejan el problema debatido.

Navarra funciona bien ...

Es la sensación que se recoge en la mayor parte de las mesas. "Es una comunidad teóricamente privilegiada". Existe cierto orgullo de que Navarra está bien estructurada y que la Administración da respuesta a los numerosos problemas que tienen los ciudadanos, en los ámbitos básicos de la convivencia: sanidad, educación, vivienda, transporte, servicios sociales. "Nos creemos demasiado que vivimos muy bien y al final olvidamos que también tenemos problemas".

Pero los ciudadanos sufren muchos problemas....

Que la Administración no los resuelve. Problemas individuales, problemas de colectivos originados por la rigidez de las diferentes administraciones, por la negligencia de los funcionarios, por la indiferencia, frialdad, insensibilidad, ineficacia e ineficiencia de la maquinaria administrativa y por otras causas ajenas a la misma administración.

Y otros muchos problemas que rebotan en los estamentos oficiales...

Y que han aparecido reiteradamente en las discusiones de las mesas:

Problemas que afectan a los individuos: El derecho a la intimidad, a la privacidad de la vida (nuevas tecnologías), maltrato de la mujeres, escolarización, errores médicos, asistencia sanitaria

Problemas que afectan a colectivos (gitanos, inmigrantes, enfermos, ancianos, viudas, drogadictos, jóvenes)

Problemas que afectan a las familias: conciliación de la vida familiar y el trabajo

Problemas vinculados al trabajo: desempleo, prevención de riesgos, seguridad e higiene, mobbing.

Problemas que se origina en el funcionamiento de las instituciones y de las administraciones: la administración de la justicia.

Problemas de infraestructuras (casas de cultura, residencias de ancianos y clubs de jubilados, ...)

Problemas que afectan a la organización de la administración (concejos versus ayuntamientos, ayuntamientos versus comarcas)

Problemas que afectan a la cohesión territorial de Navarra

Problemas relacionados con la cohesión social de Navarra (bilingüismo, y choque de culturas/inmigrantes).

Al final de esa cadena de problemas se encuentra el ciudadano, como individuo o como colectivo, indefenso, estoico con su problema relacionado con la salud, la educación, los medios que le garanticen el cumplimiento de sus derechos individuales. Pero ¿a dónde va el ciudadano con tanto problema? ¿Hay alguien con autoridad que le pueda escuchar? ¿Hay alguien a quien dirigirse?

El ciudadano necesita contar con alguien....

La gente está perdida. Necesita que alguien le oiga, que le dé una respuesta, y que no tenga que andar con el problema a su espalda sin saber nunca si acertó con la verdadera puerta donde alguien tenía que escucharle.

Hasta ahora muchos ciudadanos y colectivos que han tenido problemas a los que no se ha dado respuesta, o se han aguantado, o han formado asociaciones para defenderse frente a la administración o han canalizado sus reivindicaciones a través, sobre todo, de cartas y declaraciones en la prensa y a través de manifestaciones en la calle. Los políticos tienen miedo, afirman algunos miembros de las mesas, a que se les nombre en la prensa diaria, se hable de su ineficacia y se saque los colores.

"Unas manifestaciones en la prensa es la única manera de que te hagan caso o, por lo menos, no de que te hagan caso, sino de que te llamen a ver qué es lo que pasa... En cuanto sales en la prensa diciendo verdades, automáticamente te llama fulanito... Es la única manera de que te hagan caso".

Pero esto no es suficiente, ni satisface al ciudadano y necesita que alguien...

Con carácter oficial le escuche, que medie entre él y la administración, que desbloquee situaciones, que haga a la administración permeable. Las mesas han puesto en evidencia que la gente tiene verdadera necesidad de encontrar un interlocutor que le inspire confianza y del que pueda esperar que tome postura por él. "En una sociedad tan compleja y de tantas informaciones es necesario tener un cauce en el que saber a dónde derivar los pasos". "Creo que la figura es necesaria. La figura debería tener un peso específico importante".

Es significativo que, a pesar de que en la convocatoria se invitaba de manera muy clara para que el invitado diera sus opiniones sobre el papel de la figura de la Defensora del Pueblo, algunos vinieran "pensando que era una reunión con la

Defensora" creyendo que ella "iba a estar presente". Por eso traían escritos, recogiendo sus problemas, para entregarlos, después de exponerlos, a la Defensora del Pueblo."Presentar los problemas que tenemos... ha sido una de las cosas que más me ha motivado venir aquí"

2. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

1. Objetivos de la investigación

La figura del/a defensor/a del pueblo y sus funciones están descritas en la normativa que crea y que da contenido teórico a la misma.

Por otro lado, existe una experiencia amplia, tanto a nivel regional, como nacional e incluso internacional sobre qué papel están jugando los/as defensores/as del pueblo, en qué campos se produce el mayor número de demandas, qué respuestas se han ido dando a los diferentes temas.

A pesar de todo, es importante que la figura del/a defensor/a no sea una figura estándar, sino que, por un lado, se ajuste a las expectativas de la comunidad a la que defiende, se aproxime a ella y adquiera un perfil específico. Por otro lado, las necesidades de cada comunidad son diferentes. Navarra tiene las suyas propias y a ellas debe dar respuesta la Defensora del Pueblo de esta comunidad.

De acuerdo con este planteamiento, la investigación que se propone pretende los siguientes objetivos:

Definir qué espera la sociedad navarra de la Defensora de la Comunidad, en qué campos cree que debe hacerse presente. De esta manera, aunque los objetivos de la Defensora estén definidos en la ley que crea la figura, la Defensora podrá establecer prioridades, generar su propia filosofía de trabajo.

Definir estrategias para conseguir que la imagen y la función de la Defensora lleguen a los ciudadanos, de manera que se convierta en un punto de referencia natural y familiar para todos los problemas que no encuentren solución por las vías naturales.

2. Estudio con técnicas cualitativas

El estudio se ha realizado mediante técnicas cualitativas de mesas de discusión y trabajo. Comprende las siguientes fases:

 Formación de mesas de seis personas debidamente seleccionadas, con los criterios que se indicarán más adelante.

- Selección de temas de discusión.
- Proponer a las mesas los temas de discusión señalados para que, bajo la dirección de un experto del equipo, hablen libremente durante una hora sobre los temas propuestos.
- Grabación de la discusión para más tarde transcribir el contenido y codificar los resultados mediante categorías previamente seleccionadas.

El número de mesas que se han convocado ha sido de siete, reunidas en los siguientes puntos:

- 1 en Tudela (Centro Cívico de la Rúa)
- 1 en Estella (Mancomunidad de Montejurra)
- 1 en Tafalla (Casa de Cultura)
- 1 en Irurzun (Casa de Cultura)
- 3 en Pamplona (Centros Socioculturales de Iturrama, Jus la Rocha y Navarrería)

3. Criterios para la selección de los componentes de las mesas:

En la selección de las personas que han participado en las mesas se han seguido los siguientes criterios:

- No se han buscado expertos en el tema.
- Se han tenido en cuenta personas que estén familiarizadas con los problemas de algún colectivo, de alguna parte de la población y que, al mismo tiempo, puedan aportar informaciones sobre temas de su entorno (por ej., Asociaciones de vecinos).
- Se han buscado personas que, por su profesión, pueden tener acceso a problemas de las personas o de determinados colectivos (por ej., abogados).
- Se ha pretendido que sean personas implicadas en trabajos que les permitan numerosos contactos con la sociedad (por ej., responsables de Consorcios)
- No se han seleccionado personas, sino colegios profesionales, asociaciones, instituciones, servicios sociales, etc. Solamente en el caso del abogado de reconocido prestigio se ha llamado personalmente al invitado. En el resto de casos han sido las asociaciones quienes han propuesto la persona que iba a participar.

De acuerdo con estos criterios, las personas invitadas y que han acudido a la invitación han sido 41 y han reunido las siguientes características:

Nº	Dedicación profesional	Razones para la elección
3	Abogado. Bufete abierto	Conocimiento de problemas de la administración de la justicia y de otros problemas de los ciudadanos
1	Abogado	Especialista en Derecho Foral. Abogado de reconocido prestigio
1	Abogado	Conocimiento de problemas laborales y de integración de inmigrantes
1	Abogado. Asesor de una Asociación	Conocimiento de los problemas de las mujeres maltratadas, mobbing, inmigración
1	Periodista	Los Medios de Comunicación
1	Presidente del Consorcio para el Desarrollo de la Zona Media	Conocimiento de los problemas del campo y de la cohesión territorial. Infraestructuras de servicios
1	Asociación de Mujeres Gitanas	Problemática de la etnia gitana, de la exclusión social y de la integración social
1	Trabajadora Social	Conocedora de los problemas sociales desde la experienciade un Servicio Social de Base
1	Servicio Social de Base	Problemas de exclusión social y problemas vinculados al bienestar social
1	INEM	Problemas de trabajo y de integración de los trabajadores inmigrantes
1	Médico de Centro de Salud	Problemas del sistema sanitario. Problemas observados en el ejercicio de la profesión
1	Médico de Centro de Salud	Problemas del sistema sanitario. Drogodependencia. Problemas que observa en el ejercicio de la profesión
4	APYMA	Problemas del sistema educativo desde la perspectiva de los padres. Problemas de los Jóvenes
1	Asociación de Jubilados	Problemas de la tercera edad. Sistema de ayuda a domicilio.
1	Centro de cultura	Problemas de ocio. Juventud
1	Asociación Juvenil	Problemas de los jóvenes
1	Asociación de Ayuda a Niños Oncológicos	Problemas de las familias que deben conciliar el trabajo con la atención a familiares
3	Asociación de vecinos	Problemas de convivencia en los barrios
1	Asociación de viudas	Problemas del colectivo
1	Asesoría fiscal	Problemas de los ciudadanos con la administración de hacienda
1	Proyecto hombre	Problemas de los drogodependientes y otros colectivos con dificultades de Inmigración social y laboral
1	Integración de Drogodependientes	Drogodependencias y otros problemas de exclusión
2	Integración de Mujeres	Problemas de la mujer. Inmigración. Problemas de la familia y el trabajo
1	Coordinador de Consorcio	Problemas de cohesión territorial. Inmigración y trabajo
1	Asesoría de Desarrollo local	Problemas laborales, inmigrantes
2	ONG	Problemas de exclusión social, pobreza, inmigración, solidaridad.
2	Oficina del Consumidor	Problemas de consumidores o similar
1	Centro cívico	Problemas de convivencia en las ciudades
1	Medio ambiente	Medio ambiente y vida urbana
1	Asociación de Comerciantes	Problemas del sector. Problemas de gamberrismo
1	Asociación de Afectados por Errores Médicos	Problemas de colectivos similares
1	Asociación Saray	Problemas propios del colectivo

Muchos de los invitados han asistido con particular interés a participar en las mesas. Algunos pensaban encontrarse en la mesa con la Defensora del Pueblo. En estos casos traían ya escritos sus problemas y reivindicaciones. En otros casos los invitados querían insistir en los problemas que ellos pueden vivir en su sector, al margen de que los temas fueran competencia de la Defensora. Ellos consideran que la Defensora debe escuchar a los ciudadanos y que siempre podrá dar una respuesta que solucione o mejore el problema.

4. La preparación de las mesas

Las personas propuestas para las mesas han mostrado interés en saber cuál era el objetivo de la misma y qué papel debería representar.

Se ha enviado con antelación a todos los miembros una carta en la que se explicaba para qué se convocaba la mesa y qué se esperaba de las personas que participaban en ella. La carta se ha acompañado de una pequeña documentación para que el invitado conociera la ley que creaba la Defensora del Pueblo navarro y algunas indicaciones sobre los modelos de Defensor de Pueblo existentes en España.

5. La dinámica de las mesas

Ha permitido que los participantes vayan focalizando problemas. Las discusiones consiguen una lógica interna. Esto hace que, aunque se van dejando sobre la mesa muchos problemas, la dinámica de la discusión se centre en algunos de ellos.

Al final puede llamar la atención que temas de mucho interés no hayan tenido cuerpo en las mesas (por ejemplo, la atención domiciliaria a los ancianos, el bulling o la delincuencia callejera).

Sin embargo, la investigación nos permite, en primer lugar, proyectar unos resultados similares en los casos simétricos y, en segundo lugar, conocer el caudal de problemas individuales y colectivos que pueden llegar a la Defensora del Pueblo solicitando su ayuda, su mediación o su orientación.

3. EL DESCONOCIMIENTO DE LA FIGURA DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO

1. Planteamiento del problema

Las grandes barreras con las que se encuentra en estos momentos la figura de la Defensora del Pueblo son fundamentalmente dos:

- El desconocimiento de la figura.
- La desconfianza frente a la institución.

Probablemente la desconfianza sea anterior al desconocimiento y constituya al mismo tiempo la causa fundamental del desconocimiento. En efecto, frecuentemente las cosas son conocidas en el grado en el que interesan y ofrecen garantía de un servicio. En este caso, como veremos más adelante, la imagen de la Defensora del Pueblo está distorsionada por una serie de prejuicios que hacen que el ciudadano la perciba como un mecanismo más de la administración, supeditado a la misma administración. Es evidente que, a partir de este prejuicio, la figura de la Defensora no sea vista como un instrumento en servicio de los ciudadanos, sino como un eslabón más de la cadena administrativa. En consecuencia, no interesa.

Siguiendo una exposición lógica hablaremos, en primer lugar del

2. Desconocimiento de la figura de la Defensora del Pueblo

En general hay que afirmar que las personas que han participado en las Mesas o:

- Desconocían la figura de la Defensora del Pueblo, o
 - No les había despertado ningún interés o
- Tenían una idea muy vaga de su existencia o de sus funciones,
 - En numerosos casos una idea equivocada.

En primer lugar hay que hablar de desconocimiento....

Tanto de la existencia, como de sus funciones y de la necesidad de promocionar la figura de la Defensora del Pueblo

a) Desconocimiento de la existencia:

"La gente no sabe que existe. Puede ser que le suene algo. Pero en todo caso no se la asocia con una persona concreta".

"Hasta el día en que me llamasteis no había tenido, bueno, ni idea de lo que es. Si dices que hasta en la Constitución se habló de eso, pues hasta ahora yo no me he enterado".

"Yo es un servicio que desconocía que estuviera realmente en funcionamiento, no lo veo como algo tangible. Todavía no sabía ni dónde estaba. Yo me entero ahora que hay en Navarra, pero hasta ahora no lo sabía, y perdonarme el desconocimiento. Me parece que soy un poco reflejo de lo que es la mayor parte de la gente, que no teníamos ni idea de que haya un servicio que funcione".

"Tendrían que informar qué es la defensora del pueblo, cómo es ahora una señora como puede ser un señor, la figura del defensor, vamos a ponerla aquí, del pueblo, de Navarra, o de donde sea. Que lo expliquen de cara a que haya un mayor conocimiento.. que la gente podamos tener un poco más claro todo".

"Yo creo que hay un desconocimiento de la labor que desempeña o que pudiera desempeñar esta defensora".

"La verdad es que había oído hablar de la defensora del pueblo, pero en la vida se me había ocurrido plantear un problema".

"Es una institución prácticamente desconocida por nuestros ciudadanos y yo añadiría mucho más, añadiría que la generalidad de los abogados, entre cuyo número me incluyo yo personalmente la desconocemos".

El desconocimiento afecta también a...

b) Desconocimiento de sus funciones:

"Es decir, yo lo que creo aquí es que ocurre una cosa y es que la palabra defensor del pueblo es una palabra tremendamente bonita, tremendamente evocadora. Parece que es la solución a todos los males, y el defensor del pueblo rotulado de esa manera, de verdad. Pero yo creo que es una palabra que no responde quizá al contenido que la ley le da, por lo menos en lo que la gente piensa al oír ese rótulo, ¿no?. Porque es que, yo creo que es importante que nosotros nos diéramos cuenta de una cosa, y es que en un Estado de Derecho, el sometimiento a la ley de las personas y de las Administraciones Públicas, Privadas y de toda clase, se ejerce bajo un control judicial".

"Y luego yo diría una cosa, en relación también con la cuestión del defensor del pueblo. Que efectivamente para ser conocido nos lo tienen que enseñar, o sea, que se tienen que hacer estudios, propaganda, y a la gente decirle en qué consiste esto y para qué sirve. La gente que ha oído hablar cree que es una figura más, muy alejada de sus problemas".

"Lo importante es saber cuál es el papel de la defensora del pueblo, ¿no?, que muchas veces ni lo sabemos. Eso es lo primero".

c) Necesidad de promocionar la figura de la Defensora

En las mesas se expresa claramente la esperanza de que, en la medida en que la Defensora vaya actuando, en esa misma medida los ciudadanos conocerán que existe y que existe para ellos.

Sin embargo, es necesario tener una estrategia fijada, con objetivos concretos, para que la Defensora tenga una mayor presencia en la vida ciudadana. Se dice, por ejemplo, que "no basta con presentar una memoria anual de sus acciones". Se valoran positivamente las visitas que está haciendo (se nombra la visita a Vera de Bidasoa) a algunas poblaciones.

Ante la observación por parte de un miembro de una mesa de que "he visto la página web de Andalucía y me ha parecido superinteresante", se hace la siguiente sugerencia:

"Sería interesante que la propia defensora del pueblo tuviera una página Web en la cual explicase las funciones suyas y pusiera ejemplos para que la ciudadanía supiera cuáles son los temas que puede desarrollar. Porque puesto que estamos hablando de que muchísima gente no sabe qué es lo que hace la defensora del pueblo podría ser una gran función. Y hoy en día, sobre todo nuestros hijos que están todo el día metidos con el chat y con el no sé qué, pues en cuatro sitios que sean fáciles de entrar, pues "defensora del pueblo com" venga allí está la defensora del pueblo de Navarra diciendo qué es lo que hace y qué es lo que tiene".

3. Desconfianza frente a la figura de la Defensora del Pueblo

Al desconocimiento le acompaña una desconfianza inicial de que la Defensora pueda resolver problemas:

"Es tal la desconfianza de la que estamos hablando siempre, que nunca vamos a dar nuestras quejas a la Defensora del Pueblo, porque parece que no va a solucionar nada... porque si nadie soluciona nada, aquí nos va a solucionar menos".

4. LA IMAGEN DISTORSIONADA DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO

La imagen distorsionada nace de la creencia de la gente de que todo lo que toca la política está contaminado por las servidumbres y dependencias que se atribuye a la persona que ha sido nombrada para un tiempo determinado por políticos de turno.

En general, en las mesas hay un consenso sobre este tema. Pero incluso los participantes de las mesas que se han manifestado abiertamente por defender la postura de que la política no tiene porqué contaminar la actuación de una persona, de que se espera que actúa con profesionalidad e independencia, afirman que los ciudadanos parti-

cipan de la creencia del servilismo político de cualquier defensor/a del pueblo.

La contaminación de la Defensora del Pueblo...

Es un temor ampliamente compartido y nace de dos causas principales: a) de la vinculación inicial de la Defensora a un partido político y de b) el servilismo que puede generar el mismo hecho de ser nombrada por representantes de partidos políticos

1. Procedencia política de la Defensora del Pueblo

Se aludirá, en primer lugar, a la procedencia política de la Defensora. Se recogen algunos testimonios muy significativos al respecto:

"Yo quiero pensar que en un puesto como el de la defensora del pueblo tiene que ser una persona, supongo que tiene que ser apolítica".

"No debería ser una persona política... que sea más a nivel de andar por casa, como se suele decir. Que yo creo que es lo que a la gente nos llenaría un poco más. Y eso que tengo muy poca fe en la administración"

2. Nombramiento político

Aunque la procedencia de la Defensora no sea estrictamente política, su nombramiento se atribuye en algunas mesas a componendas políticas, lo cual es percibido como un error in radice que, al menos en un primer momento, afecta a la institución y a la persona.

"Yo pienso que el punto de salida de la defensora del pueblo elegida por los políticos es un mal punto de salida. Es un mal punto de salida porque está sometida quieras o no y sabemos que tiene que dejar el cargo, pertenecer y tal, pero siempre ha sido elegida por políticos y ha sido objeto para su elección de un cambalache político. Yo te pongo a la defensora de tú partido pero tú me das votos. Entonces, bueno ya en una segunda fase confiando en que esta mujer tuviera voluntad de actuar... Hay una falta de fe absoluta".

"Aquí yo lo que he oído hablar del defensor del pueblo, de la defensora del pueblo de Navarra, sobre todo de la polémica por su nombramiento...y al final dices muy bien, tres quintas partes de los votos del parlamento, pero al final ha sido un chanchullo político. Ha sido triste, una persona que es independiente del poder político y que encima le va a atacar a la administración. Dices, pero cómo, se están pegando de tortas para ver si meto a mi amigo o al suyo. Ha sido vergonzoso, entonces, ¿cómo puede tener la gente confianza

cuando el nombramiento ya se produce de esa manera?. Si ha sido así, ¿éste se va a meter contra aquellos que lo han puesto ahí?. Empezamos ya con la primera duda.

3. Los mecanismos de elección son percibidos como factor de desconfianza

"Pero normalmente esta designación por lo que sabemos no está recayendo a lo mejor en personas en relación con su prestigio de no sé, habría que buscarlas pero probablemente no sé, sino que recae sobre políticos, sobre los propios políticos, lo cual hace que en gran parte, bueno, pues que puedan surgir sus inquietudes, que yo como he dicho, vamos no estoy apuntando a nada, porque esa persona me parece muy válida, pero efectivamente de las cosas que por ahí se han escrito yo creo que, que hay una cosa que es importante que es el peso ético que tiene el defensor del pueblo, sobre todo el peso ético que es en virtud de la persuasión porque sus relaciones no son vinculantes, no puede deshacer situaciones judiciales por lamentables que sean y las hay, verdad?".

Un testimonio similar de otro miembro de una mesa

"Yo en parte entiendo también y sigo el mismo razonamiento que se ha hecho que el DP se ve como una figura pegada a la administración. Por tanto, de entrada te crea una desconfianza de decir, pues hombre, qué le va a decir, si en definitiva es la Administración misma. Pero desde luego lo que se tiene que transmitir es una visión totalmente diferente, pero lo que si que es cierto es que se trata de una figura de la propia administración"

Y un tercer testimonio:

" Desde mi punto de vista como ciudadano, si fundamentalmente las funciones de la defensora del pueblo tienen que ser de enlace, de defensa del pueblo frente a la administración, claro estamos hablando de la defensora del pueblo frente a quién. Bueno, fundamentalmente frente a la administración y sus poderes a todos los niveles, el problema es que, desde mi punto de vista, no es independiente de esos poderes, entonces en la medida que no es independiente, la forma de elección misma, el bochorno, qué puedo decir yo en esta elección de esta defensora, persona de partido necesariamente, se negocia, se confabula. Da igual, no estoy hablando porque es del PSOE, hubiera dado igual que fuera del UPN, eso claro, evidentemente responde, esa persona que en la medida que el sillón de una persona depende de a quien tengo que criticar lo tenemos muy jodido".

Ni siquiera la buena voluntad...

con la que se supone va a actuar la persona que está al frente de la institución, les parece a algunos suficiente para garantizar su funcionamiento:

"Pero la buena voluntad... si una persona dependiera de las decisiones que yo voy a tomar y me está tocando las narices mucho esa buena voluntad durará lo que dure el ejercicio por el que ha sido elegido, a la siguiente ya no entras. La siguiente ya no entra. O se monta el mecanismo donde realmente si pretende defender al pueblo, defensora del pueblo, el pueblo tenga algunas posibilidades en esa elección y no sea determinante toda la lucha partidista, o si no pues esto va a tener...".

4. Motivos para la esperanza.

A pesar de todo, la figura del Defensor funciona en otras comunidades...

aunque el mecanismo de elección es similar al existente en Navarra, es decir, el nombramiento de la persona se logra mediante acuerdos políticos y aunque todos los cargos de nombramiento tienen una limitación en el tiempo, la institución funciona. ¿Porqué se piensa que en Navarra no va a funcionar lo que funciona a nivel estatal y a nivel de las comunidades?

"No seamos pesimistas. Los políticos funcionan y hacen muchas cosas. El Presidente del Gobierno es de un partido y funciona. Los consejeros son, creo, todos del mismo partido y hacen muchas cosas... es decir, aunque sean nombrados para algunos años hacen muchas cosas".

"Se ha exagerado. El que no sale o no puede intervenir porque no tiene votos o fuerza, siempre dice lo mismo: ¡vaya, otro chupón! Pues bien, es que no están ellos".

"La prensa en esto exagera... es como en los jueces. En definitiva todo depende de la persona, de lo que ella quiera hacer".

Al analizar los nombres públicos, aún sigue pesando para muchos la historia reciente de Navarra

"Creo que la figura es necesaria, la figura debería tener un peso específico importante, pero en esta situación que tenemos aquí con el tema del robo y tejemanejes no hay mucho que hacer"

5. Las reservas procedentes del nombramiento encuentran una buena salida

En las mesas, donde más ha surgido este tema, los participantes han coincidido finalmente en afirmar que la dependencia política se supera allí donde hay:

a) Un defensor con una fuerte personalidad. Veamos un ejemplo:

"Bueno claro, porque es una figura, una autoridad cojonuda y Múgica es un tío que no se casa con nadie. Yo pienso que el nombramiento aquí debería ir relacionado directamente a la autoridad de la persona que se elija para el cargo, como es Múgica que es una persona muy íntegra que no se casa, desde mi punto de vista es una persona que no se casa con nadie y que ha captado en temas bastante puntuales, es decir, ha puesto firme a la gente. Es decir, yo con esto no quiero criticar ni mucho menos a la defensora del pueblo, no soy nadie para criticarla... Claro si es que estamos en lo mismo, es decir, no es el puesto el que confiere la autoridad sino que es la persona que detenta ese puesto".

b) O un defensor que se gana el prestigio paso a paso:

"Evidentemente el que haya una persona de reconocido prestigio en un primer momento puede ayudar pero se puede plantear también la posibilidad de que una persona si es eficiente en su trabajo, si es una persona que da soluciones, que ve problemas y les da la cara, se puede ganar la confianza, el respeto, la autoridad".

Y otra opinión:

"Hace falta consolidarse, hace falta que se vean resultados y que la gente conozcamos que realmente por esas actuaciones la defensora del pueblo se ha ganado cierto prestigio. No vamos a hacer una crítica o un juicio de valor ni a favor, ni en contra, porque yo creo que no tenemos datos como para hablar a favor ni en contra".

Y esto a pesar de la confianza que muchos tienen en la persona concreta....

En las mesas han coincidido algunos que conocen a la persona concreta que ostenta el cargo de Defensora del Pueblo. Unas veces porque proceden del mismo ámbito profesional, la abogacía; otras porque conocen a la Defensora en su dimensión política y alguna porque ha mantenido algún contacto como Defensora del Pueblo, a la que ha recurrido para presentar algún problema. En todos los casos reconocen la valía personal y la ética profesional de la titular, pero

señalan, al mismo tiempo, que el peligro de que sea percibida de manera distorsionada y contaminada es manifiesto.

"Por otra parte yo creo que todas estas garantías de objetividad e imparcialidad van a estar mucho en el prestigio personal de quien lo ejerce. Yo tengo magníficas referencias de quien lo está ejerciendo en este momento,.. Es una excelente persona y tengo la mejor impresión de ella. De todas formas claro, para la objetividad y tal yo creo que también aquí hay una cosa que chirría un poco y es el sistema de elección".

Un temor de contaminación que se atribuye al resto de ciudadanos y que, por tanto...

El primer reto que tiene que abordar la Defensora es mostrar su independencia.

El momento inicial de desconfianza puede ser superado sin dificultad porque en las mesas se ha reconocido: a) que el nombramiento de otros defensores del pueblo se ha hecho por la misma vía, y ha mostrado después que no están sometidos a ningún criterio de los políticos; b) en las mesas hay una convicción de que la Defensora puede demostrar su independencia frente a los políticos y a la administración, aunque tenga que soportar la presión o la amenaza de ver mermada la partida del presupuesto que se asigna a la oficina de la Defensora, si ésta resulta demasiado incómoda para la administración y le provoca demasiadas críticas manifiestas o latentes.

"Existe el peligro de que si se muestra demasiado independiente, la administración, de la que vive, se muestre hostil".

5. LA FUNCIÓN DE MEDIACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN

Como era de esperar, los problemas de los ciudadanos con la administración han constituido el tema central de discusión en las mesas.

De la Defensora del Pueblo se espera que sea: mediadora, amparo, puente.

En general, las mesas reflejan que el ciudadano está contento con la administración navarra. Incluso orgulloso de la misma: "Yo creo que Navarra es una comunidad teóricamente privilegiada en cuanto que tiene una administración pública con servicios bastante bueno, si los comparamos con otras comunidades autónomas".

A pesar de todo, el ciudadano vive con frecuencia una variada experiencia de sus contactos con la administración, según las situaciones concretas en las que ha acudido a ella y que se puede tipificar en los siguientes apartados:

1. Como tierra de nadie

Es frecuente que el ciudadano acuda a la administración para que le solucione un problema y comience, a partir de ese momento, un largo camino que no sabe si lleva a algún sitio. En la sección a la que creía tener que recurrir le dicen que el tema no es de su competencia y que tiene que ir a otra sección. En algunos casos se le indica a dónde y en otros le dicen que se informe. La persona de Información no siempre sabe quién es competente en tal materia y le dice: "Bueno, le voy a acompañar para que hable con tal persona. A ver si ella le dice algo". En ese momento inicia una larga peregrinación de una ventanilla a otra, de un sitio a otro, sin que, al final encuentre una respuesta. Algunos testimonios en esta línea:

"A veces que suceden cosas que no son de nadie, que no son de un departamento, ni del otro, ni del otro, porque implican a varios departamentos a la vez. Entonces nadie tiene la responsabilidad en concreto, o sea, es un tema por ejemplo todo lo que tenemos de atención a adolescentes, atiende a adolescentes que no son de familias muy desestructuradas. Entonces al no ser de familias muy desestructuradas, bienestar social no tendría en principio por qué entrar ahí. Salud tampoco porque no son drogodependientes que tengan un problema ya marcado de salud, sino que están iniciando el consumo, están teniendo unos problemas a nivel de fracaso escolar, a nivel de relaciones familiares etc. Educación tampoco porque la educación no formal todavía no la contempla en sus planes. Los ayuntamientos sí que un poquito apoyan y sí que ven que...Termino es algo que está ahí entre medio de todos los departamentos y no es de nadie. Entonces ante estas situaciones alguien tendría que decir bueno, esto es de todos".

La indefinición de las responsabilidades de cada departamento y la falta de coordinación entre los diferentes departamentos para resolver problemas complejos, obligan, a veces, a los profesionales a cubrir necesidades de determinados individuos, porque la administración no da una solución. Un ejemplo típico es el siguiente:

"Y luego hay, por ejemplo un caso concreto, yo es por lo que he venido hoy a esta reunión, porque dijeron el otro día en un centro, y entonces yo pregunté, esto sería consultable? Es el caso de una chica de 19 años, no digo nombres ni nada, es una chica de 19 años que tiene una minusvalía por un accidente de tráfico a los cuatro

años. Entonces tiene una minusvalía reconocida por el INSERSO del 90%. Entonces tiene asignada una pensión de mantenimiento a la madre, por mantenimiento de la hija. Tiene tan mala suerte que la chica está en silla de ruedas, pero la madre se ha ido, lleva una vida irregular, no atiende a la hija, y la hija está con una abuela de 80 años, con una tía de 85 y otra tía, perdón, tía de la madre, y otra tía suya que también tuvo otro accidente a su vez y está con una invalidez importante. Entonces la madre se va con la pensión. Ahora está viviendo la chica de la pensión de la abuela, y no hay forma de conseguir que la pensión que la madre cobra por ella, siendo ella ya mayor de edad, pase a ella. Recurrimos al Servicio de Asistencia Social de Base y dicen que no pueden hacer nada. Ni siquiera se consigue tener tarjeta sanitaria. Le estamos atendiendo pero de forma no legal, entonces, casos de este tipo, se me ocurre, esto es aseguible llevar, si no hay otro cauce. Ilevar al defensor del pueblo para canalizar estos casos, estudiarlos? Saldrían aquí casos concretos, más. Pero se me ocurre que teniendo más información quizá pudiéramos hacer uso para cosas que uno no sabe a qué ventanilla llamar en la administración".

2. Como ineficacia

El excesivo papeleo y la complejidad de los mismos hace que la administración no sea eficaz en su acción por las siguientes razones:

La gente no conoce los procedimientos administrativos, qué papeles debe cumplimentar, qué datos le exigen. Lo único que sabe es que "conseguir cualquier cosa de la administración es cuestión de papel y más papel. Burocracia para todo. Papeleo para todo".

El ciudadano carece de la información necesaria para saber cómo actuar y moverse dentro de la administración.

"A mi lo que me parece es que la administración pone muchos servicios al servicio del ciudadano. Muchos servicios que se terminan en eso. En un servicio de información, en un servicio de intentar agilizar, en un servicio de asesoramiento, pero no va más allá. El procedimiento administrativo sigue siendo el mismo, el ciudadano no entiende si la resolución ya es lo definitivo o no. Pone servicios al alcance del ciudadano, por ejemplo en materia de sanidad, en la admisión al paciente, ponen servicios pero lo que no va es al fondo. Solamente se queda en la forma. No entra en el fondo del asunto. Pueden poner muchos puntos de información, pueden intentar dar soluciones, o encaminar, pero en el fondo, fondo, la

administración rentabiliza los servicios y no entra en el fondo de ellos".

El problema del desconocimiento de la administración y de las vías para acercarse a ella parece que afecta especialmente a los jóvenes, según el testimonio dejado en dos mesas. En este sentido la Defensora "debería estar especialmente encaminada a la juventud, porque no tiene tanta experiencia para tratar con la administración".

Al ciudadano le sigue pareciendo que la administración es un laberinto donde se pierde. Hace falta conocer sus entresijos, los caminos internos para dirigirse al lugar oportuno

Dilación. Pero aun cuando conozca el papeleo y la forma de dirigirse a la administración, la ineficiencia tiene otros rostros, como es la dilación en las respuestas:

"Instancias que se presentan que se pasan meses, incluso años, sin resolverse ni dar una respuesta al ciudadano".

En este otro caso:

"Llevamos año y medio desde que presentamos nuestro proyecto a la administración y este es el momento en que no sabemos nada. Está parado y no sabemos dónde".

En tercer lugar, la administración da buenas palabras y pocos resultados.

"Muchas vueltas de un sitio a otro y al final no hemos sacado nada, no hemos conseguido nada, ni una promesa, ni nada. Hay mucha burocracia, mucho tal, mucho recibirte, mucho tal, pero a la hora de la verdad nadie coge y dice, bueno, vamos a tomar esto en serio".

El problema que aquí emerge tiene mucho que ver, no tanto con los funcionarios, cuanto con la estructura de la misma organización, donde los procesos para la toma de decisiones en algunos temas son excesivamente largos y la capacidad que tienen los diferentes niveles para tomar una decisión es inexistente. Pero la percepción del ciudadano es que ha hecho un recorrido muy largo para nada. Sencillamente ha perdido el tiempo.

Falta de atención. Finalmente, en muchos casos ni siquiera atiende al ciudadano y parece ignorarlo. Ilustramos esta causa con un ejemplo:

"El funcionario este de las narices, pues le he llamado 50 veces y no se pone al teléfono, le dejo recados y no se pone o sea, tropiezas con un muro. Entonces llega un momento que coges y dices bueno, ya está bien, coges y a ¿dónde vas?

¿ Entiendes? Tiene que haber algún sitio a donde puedas ir o te desesperas".

Y también ocurre que, si acaban escuchándote, hoy te dicen una cosa y mañana otra, sin indicar qué criterios utilizan en uno y otro caso.

3. La administración funciona, con frecuencia, como una implacable máquina y lo hace en contra del administrado

Se trata de la percepción que tiene el ciudadano como objeto de un cierto abuso de poder por parte de la administración, abuso amparado, sin duda, por leyes que garantizan su impunidad en algunas actuaciones.

"El Estado que ha hecho las leyes, ha hecho las leyes por la ley del embudo, y las hace así, y está claro que la Administración goza de unas prerrogativas pero que son desorbitadas, algunas de ellas justificadas porque si no habría una parálisis en la administración, pero otras no".

Es que más allá de las leyes...

El funcionario "tiene su reducto de poder y lo ejerce autoritariamente... lo estamos padeciendo todos los días".

"Los funcionarios que están en los puestos de responsabilidad y de autoridad se llegan a creer que la propia administración es suya".

En consecuencia....

El ciudadano cree que la dministración funciona como una apisonadora:

"Yo sobre la administración, la burocracia y todo eso, la imagen que tengo con la gente que me rodea, sobre todo con drogodependientes y sus familias, parece como una gran apisonadora, además en la que nadie tiene mucha responsabilidad Si la apisonadora falla por algún motivo, no se pueden buscar culpables, no hay alguien que, entre comillas, pague por ello. Entonces, siempre el ciudadano se ve impotente, siempre se ve un poco aplastado porque ella sigue, sigue, sigue".

Pero además funciona en contra del ciudadano...

Aunque la administración es valorada, en general, de manera positiva, sin embargo, se detectan abusos y no es infrecuente que el ciudadano percibe que es víctima y que funciona en su contra.

En este sentido el trabajo de la Defensora del Pueblo debe comprometerse a "evitar las tropelías que la administración hace, aunque también hace muchas cosas buenas".

Otros testimonios recogen con mayor crudeza el problema:

"Yo pienso que realmente, en el fondo los ciudadanos, los que usamos o debemos de usar la administración pública siempre nos quejamos y nos seguiremos quejando de lo mismo: funciona formalmente y en contra del ciudadano. Es decir, desde el punto de vista de fondo, aunque aparentemente tenemos unos servicios, unas oficinas preciosas, unas leyes perfectas, y no se qué, en el fondo todos tenemos unas carencias, la administración pública local o foral sigue actuando con prepotencia ante el ciudadano, siempre, siempre, en todos los ámbitos, en todos los ámbitos. Me da igual que sea en sanidad que en tema de viviendas, sigue llenándonos e inundándonos de burocracia, la presunción a favor del ciudadano siempre es negativa".

"Cuando tenemos un pleito con la administración y ganamos, sea el caso del Gobierno de Navarra como del ayuntamiento de Pamplona o cualquiera de las entidades, lo que sucede es que el cliente, si ha salido condenado el Gobierno de Navarra o el ayuntamiento y le tiene que pagar al cliente, para cuando cobra se puede uno morir, porque tarda en pagar. Y si ha sido además condenado en costas tanto el Gobierno de Navarra como el ayuntamiento, todo es papeleo y más papeleo, que se pierde un papel, que se pierde otro papel...., o sea lento, tarde muy tarde".

A esto hay que añadir que...

El administrado tiene la sensación de que la administración funciona incluso contra él, como ciudadano con unos derechos reconocidos por la Constitución. Esto sucede en aquellos casos en que la administración toma decisiones administrativas que influyen o repercuten de manera negativa en el pleno ejercicio de las libertades de los ciudadanos.

La Asociación de Comerciantes del Casco Antiguo alude a la instalación en el casco antiguo de una zona de estacionamiento restringido para sólo los residentes, decisión que afecta de forma muy negativa a los pequeños comercios y por lo que han decidido pedir la intervención de la Defensora del Pueblo, dado que, en tres años, no han recibido respuesta satisfactoria.

Las críticas a la administración...

Que obstaculiza la defensa de los derechos de los ciudadanos, son muy severas.

Así se refleja, por ejemplo, en las informaciones aportadas por la Asociación de Afectados por Errores Médicos, cuyo testimonio se va a omitir por acusar directamente a una persona determinada.

En consecuencia, sucede en algunos casos...

Que se minimiza y desprecia al ciudadano, no teniendo en cuenta sus demandas, como si apenas le importase el mismo, aspecto que se hace patente en las siguientes opiniones:

"A raíz de lo que dices, estoy de acuerdo contigo en que hay burocratización, y estoy de acuerdo contigo en que hay un procedimiento administrativo, que hay que seguir, y que el ciudadano a veces desconoce. Pero lo que no se me puede negar, vamos, en ningún caso, es que el procedimiento administrativo está hecho para que lo cumpla el ciudadano y que la administración lo incumple, y se salta a la torera cuando le da la gana. Es decir, hay proceso administrativo y unos plazos para responder quejas y peticiones del ciudadano y en la mayoría de los casos, en el 80% de los casos, la administración pública con mayúsculas me da igual que sea, bueno el GN yo creo que cumple casi más que la administración local, la administración local no los cumple y no responde. Casi siempre opta por el silencio administrativo... Por supuesto que existe un procedimiento administrativo, pero en general, para las fechas y los plazos, siempre se dice de forma negativa: si el ciudadano no ha recurrido a los 30 días, si no ha interpuesto el documento administrativo ni en el plazo correspondiente, entonces sí, ya ha perdido su derecho; pero la administración qué va, también tiene plazos, y los incumple".

En este otro caso

"Llevamos año y medio desde que presentamos nuestro proyecto a la administración y este es el momento en que no sabemos nada. Está parado y no sabemos dónde".

El desprecio al ciudadano más generalizado procede de los...

Impuestos. Afecta a la justicia distributiva. El tema más flagrante recogido en varias mesas se refiere a la impotencia del contribuyente con respecto a decisiones tomadas por la administración de hacienda. El testimonio de una mesa es interesante:

"Me voy a referir sobre todo a la parte de la Administración referida a la recaudación de impuestos, que es una labor muy loable, imprescindible, necesaria, fundamental, precisamente para que todos, para que se nos dote de unos servicios determinados y para conseguir una distribución de la renta equitativa vamos a llamarle, en función de las prioridades que el Gobierno de

turno pueda tener, ¿no?. Pero lo que ocurre es que en esa relación contribuyente-administración hay una serie de cosas que en mi opinión no encajan, por ejemplo la administración siempre cree que el contribuyente tiene que estar a su disposición, es decir, yo te mando una carta por si acaso, y tú tienes que estar dispuesto aunque yo trabajo de 8 a 3, y tú tienes que estar dispuesto a pedirte un día libre porque yo te he dicho que en 15 días, o tienes que venir aquí o este acto es firme. Y te pago y funciona la máquina, y sanciones, intereses, recargo, y el pobre contribuyente, que trabaja en la Seat, tiene que pedir un día de vacación, o de permiso personal para sus días tal, para irse al Gobierno de Navarra a que le cuenten qué pone ese papel. Esa relación de aquí mando yo y soy el que pone las reglas del juego y tú tragas, hablando mal y pronto, esa actitud debe de cambiar, eso no es así o no debería ser así. Porque si bien es verdad que hay que enviar un montón de comunicaciones cuando hav que mandarlas y hay que exigir el pago de tributos, porque eso nos viene bien a todos, hay que pensárselo muy bien antes de mandar la carta, porque una carta, para empezar, al que la recibe, le causa miedo, le asusta, es decir, no es una buena noticia, y muchas veces nos encontramos con que esas cartas, esas comunicaciones no tienen fundamento. Y ya no entro a que el contribuyente luego tiene que buscarse defensa o tal, sino que incluso no tenían fundamento y se han emitido sin fundamento. Y a ese señor se le ha incordiado, se le ha asustado, y se ha dispuesto de su tiempo porque sí, y no pasa nada.... Ese es el tema del defensor del pueblo enla faceta que yo estoy viendo todos los días y, además, ahí hay de todo, o sea, hay ricos, hay pobres, hay jubilados, hay viudas, hay de todo".

6. FUNCIONES DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO

1. La imagen de la Defensora entre dos polos...

Las mesas han reflejado que los contornos de las funciones de la Defensora del Pueblo no están suficientemente claros. Podríamos afirmar que las opiniones se extienden entre dos polos. En un polo aparecen posturas extremas de considerar a la Defensora del Pueblo como:

un mago que resuelve problemas "la mayoría de la gente piensa que a la Defensora del Pueblo se puede ir por todo. Da igual cualquier problema que tengan"; como una especie de asistente o trabajadora social, que trata de llevar servicios a todos colectivos con problemas;

como un sindicalista siempre en actitud reivindicativa ("yo creo que la defensora del pueblo se tiene que posicionar siempre al lado del más débil");

como un paño de lágrimas donde la gente expone sus quejas:

"Yo creo que hay dos cosas en las quejas. Primero a la gente hay que dejarle que se queje, además gratuita e informalmente, y sin asistencia de abogado ni procurador. Y que un defensor del pueblo recoja las quejas y la gente se sienta atendida. Tiene que darle respuesta lo cual me parece muy importante, la gente yo creo que debe sentirse de alguna manera atendida y la ley está para eso, para acusarle recibo, de que se le atiende, derivar también a donde proceda porque eso es muy importante para la gente, saber, saber a qué santo recurrir o decirle que no es el camino ese o que no es la solución de la defensora del pueblo e indicarle lo que sea".

En el otro extremo hay opiniones que minimizan las posibilidades de la Defensora del pueblo, pensando que los problemas de los ciudadanos con la administración tienen su cauce de resolución que es el de la justicia y no la Defensora del Pueblo.

2. El equilibrio entre el modelo mediador y proactivo

Sin embargo, el consenso mayor se sitúa en una postura intermedia, mezcla de los dos modelos (mediación/actuación de oficio) asignando a la Defensora del Pueblo un papel importante en la sociedad navarra.

"Creo que unas veces podrá actuar de una manera pues porque evidentemente es conocedora de los problemas sociales, es conocedora bastante bien, o debiera conocer la administración local estupendamente, quiero decir que dependerá un poco y que yo no sé si tiene que potenciar más uno u otro sentido, sino que en realidad debe estar tanto a un lado como al otro, con peticiones concretas, pero que nunca debería de olvidar la otra parte para que sea una figura activa y no solamente una figura más de la administración".

"Habrá que coger un modelo híbrido, es decir, que se haga con las sugerencias, quejas o informaciones del ciudadano particular y además que pueda actuar cuando detecta la existencia de un problema social grave".

La razón es sencilla: cuanto más compleja es una sociedad desde una perspectiva de tejido social, de asociaciones, mayor será el caudal de problemas que podrán llegar a la Defensora del Pueblo. La vida social en Navarra es intensa. Hay miles de asociaciones y de ONGs. Como se ha dejado constancia en otro lugar, las asociaciones nacen cuando los colectivos toman conciencia de un problema que les afecta a todos ellos o a otros colectivos y deciden aunar esfuerzos para resolverlo o paliarlo.

El testimonio de un participante recoge claramente este análisis:

"Si me permites, yo algunas sociedades, pero de todas las que conozco, pocas hay con una red social tan rica como la que tenemos en Navarra. Y en Pamplona especialmente. Pamplona y su Comarca tiene una red social absolutamente increíble. Si coges un colectivo de 10.000 habitantes qué cantidad de colectivos, de asociaciones que trabajan en un tema o en otro. Esto es un potencial ciudadano de un valor incalculable.... Ahí tiene ella (la Defensora) un trabajo ímprobo. A mi me parece que lo de proactivo, que sí que debería de ser esa figura, tendría que ser un segundo escalón, pero en estos momentos tendría trabajo más que de sobra".

3. Las funciones generales que debe cumplir la Defensora del Pueblo en nuestra sociedad

El hecho de que la mayor parte de los asistentes a las mesas hayan llegado a la conclusión de que la Defensora del Pueblo debe conjugar y asumir el doble modelo tiene sus razones.

La sociedad navarra espera que la Defensora cubra las siguientes funciones:

Ser un factor de cohesión social. Son numerosos y graves los problemas que aquejan a las sociedades modernas. Las diferencias sociales tienden a ser mayores. La gente que sufre problemas corre el riesgo de verse excluida socialmente. Hay alguien que debe velar para que la sociedad funcione bien para todos los ciudadanos.

Al mismo tiempo la sociedad navarra tiene una serie de problemas que se pudren y no se acometen soluciones, pueden desencadenar diferentes tipos de fractura social, como la división por razón de la oficialización o no oficialización de idiomas, el racismo y xenofobia.

Ser un instrumento de persuasión para que la relación entre administración y administrado se inspire en la equidad y en la igualdad.

Ser un factor de cohesión territorial. Las mesas han puesto de manifiesto una fuerte tensión entre Navarra y Pamplona/comarca, donde se colocan todos los servicios y todas las ventajas para disfrutar de las ventajas de una sociedad moderna. Ahora emerge el polo de Tudela que vuelve a crear distancias con el resto de Navarra.

Las quejas relacionadas con este problema han sido constantes. Se pide a la Defensora que:

"Luche para que en Navarra no tengamos ciudadanos de primera y ciudadanos de segunda. Los ciudadanos de primera viven en las ciudades, tienen todos los servicios...".

"Es la sensación de que Navarra es Pamplona y poco más. Ahora Tudela"...

"A ver si se le puede hacer llegar (a la Defensora) esta sensación de decir que Navarra empieza en Vera, termina en Tudela y en el otro extremo en Ziordia y en el otro extremo Aoiz o Isaba. Y dices, pues eso es Navarra, no Pamplona y los barrios de alrededor".

Supervisar y de alguna manera auditar la acción del gobierno y de la administración en general.

Velar por el cumplimiento de la justicia, no sólo de la ley. Hay cosas que en sí mismas, independientemente de la ley, son justas, proporcionadas. La Defensora del pueblo no debe mirar tanto al cumplimiento de las leyes, cuanto a que en Navarra exista justicia, respeto a las personas, posibilidades de desarrollo iguales para todos los navarros.

Ser la conciencia viva de los individuos, grupos sociales, asociaciones y colectivos que sufren el olvido o la escasa atención de la administración.

Todo este conjunto de tareas la Defensora del Pueblo las cumple a través de dos funciones básicas: una de mediación y la otra de intervención con actuaciones de carácter proactivo.

4. La función de mediación

Como su misma palabra indica, la función mediadora supone la existencia de algún litigio, problema o desacuerdo entre dos partes, entre la administración y los ciudadanos, entendidos como individualidades o como colectivos. Una tercera persona, con autoridad moral, intenta poner de acuerdo a las dos partes o de persuadir para que la solución provenga de criterios de justicia y equidad.

Los problemas individuales son frecuentes...

La administración no responde, no respeta los derechos de los ciudadanos, no se justifican las decisiones, etc.

"Para muchas personas la Defensora del Pueblo en estos momentos puede ser una última instancia, cuando ya ha perdido toda esperanza y piensa que aún puede encontrar una solución".

Problemas colectivos...

Los colectivos se organizan de manera puntual, para resolver un problema concreto, o de manera permanente, a través de las asociaciones, para resolver problemas que perduran en el tiempo.

Entre las funciones de mediación que se atribuyen a la Defensora del Pueblo hay que destacar:

- La tramitación de las quejas de los ciudadanos.
- La defensa de los derechos individuales de los ciudadanos.
- La defensa de los ciudadanos en momentos de atropello por parte de la administración.

"Por ejemplo agresiones como es el tema que están sufriendo algunos barrios con las viviendas y el realojo. Hay gente que le tiran la vivienda, que ha vivido 50 o 60 años y la administración aplica leyes sin sensibilidad. Otra cosa es que algunos terrenos como este de los realojos pues al final después de muchas movilizaciones, de follones y de manifestaciones etc. han tenido cauce de salida. A todas estas cosas la Defensora debe ser sensible y hablar".

La mediación en los conflictos que surgen entre asociaciones y administraciones. Así, en el escrito entregado por la Asociación de Comerciantes de Burlada se dice:

"Solicitamos que la defensora del pueblo: "Tramite la queja de esta asociación de Comerciantes, que no sabe a qué versión del Gobierno de Navarra atenerse". ¿Es verdad que en este momento no se pueden tramitar licencias o proyectos de grandes establecimientos por falta de un marco jurídico?, o ¿El departamento de Comercio del Gobierno de Navarra puede tramitar los expedientes en el estado actual de desarrollo de la aplicación de la Ley?

O sea, estamos negros, como se dice vulgarmente. Si queréis, todo esto sí que me gustaría que lo tuviera la defensora del pueblo".

5. La función proactiva

La función proactiva es:

Necesaria. Junto a la función mediadora emerge la función proactiva, es decir, aquellas actuaciones que la Defensora del pueblo puede iniciar, de oficio, cuando ve que existe algún problema que no es acometido por las diferentes administraciones o que el ciudadano no se atreve a presentar por diferentes razones. Por ejemplo, hay muchas situaciones de quebrantamiento de los derechos fundamentales de las personas que pasan desapercibidos porque la gente que sufre el abuso.

"Pasa de recurrir porque le da corte o porque no tiene interés en dirigirse a la Defensora del Pueblo, porque piensa que no le va a atender o que no es tema sobre el que tenga competencia. Sin embargo, la Defensora ve el problema, sabe que existe (todo el mundo sabe que existe) y ella puede tomar alguna iniciativa. Este es el caso, por ejemplo, de acoso moral o el mobbing en el puesto de trabajo."

Los ciudadanos son, muchas veces, indiferentes frente a los problemas de los colectivos. En otras ocasiones la gente no toma decisiones por otras personas, no se mueve por otros. Pero el problema existe y hace falta que alguien lo recoja y lo lleve a la instancia pertinente:

"Hay cuestiones que la gente no va a reclamar por ellas, se quejará pero no se atreverá a ir, a presentar una reclamación con su nombre y sus apellidos, en casos que además muchas veces son cuestiones generales que afectan a la colectividad y entonces dicen: Ah no, yo no voy!. Eso es muy corriente, la gente lo pone en su conocimiento para que sea ella (la Defensora) la que lo mueva. Entonces yo creo que debe actuar de oficio como en la cantidad de casos particulares que existen en cada administración, se equivocan, o no actúan convenientemente".

Lo lógico es, por tanto, que antes estas situaciones, conocidas por todos, la Defensora del Pueblo tome alguna iniciativa, es decir,

"Detectar de oficio los macroproblemas o problemas gordos que sean de colectivos concretos, y que actúe de oficio. Me parece que por ahí deberían ir los tiros".

6. La importancia de la función proactiva

En las mesas se ha considerado que las dos funciones, mediadora y proactiva, son importantes. Sin embargo, se cree que son los problemas relacionados con la función proactiva los que más dedicación van a exigir a la Defensora del Pueblo.

"Yo entiendo que una actitud simplemente más de vehículo de transmisión de las solicitudes ciudadanas me parecería pobre, que es la primera alternativa que estás planteando. Y la segunda, la proactiva, yo estaría a favor de ella. No es necesariamente una u otra. Me parecería que el papel sería una posición mixta entre estas dos posturas. Ante algunos temas ser el canal de transmisión de las exigencias ciudadanas, y en otros temas tomar la iniciativa y actuar".

Y otra opinión similar:

"Entonces, yo lo que sí creo es que dentro de las dos opciones que nos dabais en la carta que nos habéis enviado, yo creo que la defensora del pueblo debería tomar una parte como más activa, no simplemente ser el camino por el que pasa y se deriva, sino que debiera tener un papel en el que se involucrara en la medida de lo posible e instara a las administraciones que en definitiva es a donde tendría que ir, a las diferentes administraciones a que resuelvan de la mejor manera posible cualquier tema sin que pase por el tema judicial evidentemente".

Finalmente:

"A mí me parece más enriquecedor para la figura profesional el que adopte esta segunda postura, que trate de adelantarse un poco, no adelantarse pero tener esa pequeña previsión de futuro, de los problemas que están ahí latentes, que la gente aguanta y que no se han quejado excesivamente, pero que sí que se está creando un problema, pues que ella sepa captarlos y trasladarlos al órgano competente. A mi me parece mucho más enriquecedor que ir solucionando las quejas que le llegan y contestando, que evidentemente tendrá que hacerlo pero, tener una previsión de futuro, y poder aplicar medidas a determinadas cuestiones que socialmente pueden ser más importantes, a mí me parece una perspectiva mucho más rica. A mí me parece más enriquecedor para la figura profesional el que adopte esta segunda postura, que trate de adelantarse un poco, no adelantarse pero tener esa pequeña previsión de futuro, de los problemas que están ahí latentes, que la gente aguanta y que no se han quejado excesivamente, pero que sí que se está creando un problema, pues que ella sepa captarlos y trasladarlos al órgano competente. A mi me parece mucho más enriquecedor que ir solucionando las quejas que le llegan y contestando, que evidentemente tendrá que hacerlo pero, tener una previsión de futuro, y poder aplicar medidas a determinadas cuestiones que socialmente pueden ser más importantes, a mí me parece una perspectiva mucho más rica".

7. La función proactiva y el reconocimiento social de la Defensora

Una actitud proactiva, tomando iniciativas sobre problemas importantes que afectan a la sociedad navarra, puede ser el punto de partida para alcanzar el reconocimiento y prestigio que se merece la institución:

"A mí me parece que, como se dice en derecho, actuar de oficio o a instancia de..., por supuesto que en el fondo de lo que se trata es de que actúe. Entonces, las dos vías son complementarias, no son excluyentes, se dan la mano. Pero en un momento dado la vía digamos de oficio, en estos momentos, que la institución no tiene el suficiente prestigio que es lo que tiene que conseguir, porque es una especie de magistratura de autoridad moral, la que tiene el cargo de defensora del pueblo, yo creo que tendría que actuar de oficio. Falta cultura iurídica en nuestra sociedad para acudir a la defensora del pueblo. La gente no sabe realmente qué funciones tiene, para qué sirve, qué puede canalizar... Entonces en ese sentido hay que instarle a que actúe a día de hoy de oficio y por supuesto también a instancia en parte de colectivos que efectivamente son, digamos, la conciencia social, lo que le va a llegar a ella como conciencia social".

Sin embargo, habría que destacar la función proactiva

"Porque en la otra más o menos, los ciudadanos saben dónde pueden acudir, y sin embargo
con la proactiva la propia administración en aquellos puntos que no nos podemos defender, estoy
hablando yo de grupos, de conjuntos, porque
muchos ciudadanos y no el ciudadano, solamente
se podría defender frente a la administración a
través de la defensora del pueblo. Pero los colectivos quién los defiende?, y cómo pueden ir los
colectivos ante la defensora del pueblo, si está
atendiendo solamente al ciudadano? Yo pienso
que sería mucho mejor destacar el aspecto proactivo".

8. Aplicación del modelo

En las actuaciones de oficio debe cumplir las siguientes funciones:

Asumir iniciativas

Para que la administración tome las medidas pertinentes en casos determinados. Desde algunas mesas se señala que las quejas que recibe la Defensora del Pueblo "pueden ser una fuente de información importante para abordar los problemas de forma más proactiva".

En otros casos la Defensora puede evaluar y someter a crítica la oportunidad de determinadas actuaciones de la administración

La Defensora "puede llamar la atención sobre cuestiones chirriantes en que al administrado lo colocan en una postura debajo de la bota y, por lo tanto, que promueva ante el Parlamento o ante la administración para que hagan algo".

Incluso puede llamar la atención sobre la necesidad de que se legisle o se establezca algún marco jurídico para resolver temas concretos. En este contexto, la voz de un miembro de una mesa señala

"que es una realidad como la copa de un pino que las leyes van siempre por detrás de la vida, inevitablemente...Ir detrás quiere decir, además, que la justicia se va haciendo poco a poco y proyectada en el tiempo y que efectivamente casos que hoy no tienen solución legal, se considerarán mañana injustos".

Intervenir en el momento en que se inicia, mediante un proyecto, el desarrollo de una ley.

Las leyes emanadas del Parlamento pueden afectar a uno o varios colectivos. Se espera de la Defensora que esté pendiente para analizar en el proceso de elaboración si el borrador de ley tiene algún elemento en el articulado que genere conflictos o situaciones de indefensión futura para algunos colectivos.

"Una función sería ver que las leyes que se están haciendo y se van a aprobar, se aproximan lo más posible al círculo de la justicia por un lado, entonces habrá, puede ser que esa defensora del pueblo con un criterio después de haber hablado con todos los colectivos no sé si vía reivindicación pero sí vía pulso social, que muchas veces no se hace, a veces claro al margen de lo que piense la gente, de lo que piense el pueblo en definitiva, al que ella representa, pues podrá aproximar los dos circulitos y hará que la ley sea lo más justa posible"

Intervenir para que se lleve a cabo el desarrollo de las leyes, una vez aprobadas, mediante la reglamentación correspondiente o para que se cubran los vacíos legales.

Se habla, por ejemplo, del desarrollo de la Ley del Menor o la Ley de Extranjería o la Ley de Enjuiciamiento Civil La Asociación de Comerciantes de Burlada presenta, por ejemplo, un problema suscitado por la aplicación de la Ley Foral de Comercio de Minoristas, publicada en al Boletín de Navarra en Julio de 2001:

El Parlamento aprueba la Ley, que entra en vigor en el mes de Julio de 2001. En el texto de la Ley se recoge la obligatoriedad de desarrollar los reglamentos relacionados con el Consejo de Comercio Minorista, el Modelo Territorial y las líneas de fomento del comercio minorista.

Han pasado seis meses desde la aprobación y publicación de la Ley y todavía no se han presentado a estudio ninguno de los borradores de los reglamentos anteriormente referidos.

El Gobierno y el Departamento de Comercio, a preguntas de las Asociaciones de Comerciantes, responde, que no se han desarrollado los reglamentos porque la Ley se encuentra recurrida por el Gobierno de la Nación.

Entendemos que la Ley no está recurrida y en todo caso algunos de los párrafos se encuentran en suspensión cautelar, suspensión que no exime de la aplicación del resto de los artículos de la Ley.

La dirección General de Comercio y Turismo, esto es tremendo porque en declaraciones efectuadas en prensa, la semana última del mes de enero, estima, que de presentarse cualquier proyecto de instalación de Grandes superficies, se debe consultar a los Servicios Jurídicos del Gobierno de Navarra, para ver el procedimiento a seguir para la tramitación de los proyectos. Eso lo dicen a la mañana.

En reunión mantenida ese mismo día con los representantes de la Federación de Comercios, el mismo representante del Gobierno afirma que en este momento no se puede tramitar ningún expediente porque no hay marco de aplicación y por lo tanto el silencio administrativo es negativo por falta de marco jurídico".

Desde otra perspectiva diferente se reclama la atención para la regulación del acceso a la profesión de abogacía, donde parece que existe un vacío legal.

Vigilancia del cumplimiento de las leyes por parte de la administración.

Se alude a algunos temas muy concretos, como es la precariedad de los contratos de trabajo en la administración y a las condiciones de trabajo. Hay incumplimientos frecuentes de la ley, o al menos permisividad, por ejemplo, en el cumplimiento de la legislación sobre prevención de riesgos laborales, en la protección de la familia, en la protección de menores, en la violencia, etc. Veremos un par de opiniones:

La primera hace referencia a la necesidad de auditar el cumplimiento de las leyes:

"Todo el mundo la tenemos que cumplir la ley porque eso es lo que nos garantiza la convivencia. Entonces, bueno la tendremos que cumplir nosotros y la tendrá que cumplir la Administración. El defensor del pueblo debe de ser alguien que de alguna forma audite, como hace la Cámara de Comptos en temas de Economía, a la administración en el cumplimiento de las normas... El defensor debe ser el guardián de lo guardianes"

El segundo ejemplo alude al mundo de la sanidad:

"Por ejemplo hay unos horarios, que responden a unas directivas europeas, que implican a un número de horas que no se pueden pasar. Entonces se pueden estar haciendo ahora tres o cuatro veces más de horas de guardia. Todo el mundo hace la vista gorda, la administración porque le interesa que se hagan guardias, a algunos médicos porque a lo mejor están pagando un piso, o están haciendo lo que sea, y les interesa hacer unas horas extras, entonces, cuando en otros sectores están prohibidas las horas extras en sanidad se siguen haciendo, por interés de la administración, que le sale más barato pagar a los fijos, y por interés nuestro, en algunos casos por ganar más".

Vigilancia para que se respete la intimidad de las personas y se eviten irregularidades.

Es un tema que se toca en alguna mesa. Dos casos concretos han sido contemplados en dos mesas diferentes:

El primero:

"Hay otro tema que me preocupa, está relacionado con la informatización progresiva, que es algo necesario, bueno, informatización de historias, y de expedientes. A mi me preocupa garantizar la privacidad de los expedientes. Entonces yo no sé si en un caso de estos concreto, por ejemplo, se puede hacer un planteamiento ante el defensor del pueblo si hay ciertas irregularidades".

El segundo caso hace referencia al etiquetamiento de ciertas personas que se ven excluidas de contrataciones laborales por haber sido drogodependientes, haber sufrido penas de privación de libertad. Realizar un seguimiento de los problemas.

"Debe ser algo que esté al día, que sea conocedora de los problemas que hay en la sociedad y que, por supuesto, esté en esos momentos al día de los problemas que en la sociedad están teniendo lugar. En primer lugar esto le servirá para detectar qué problemas realmente se están dando, y en segundo lugar si es que se pudiera considerar necesario puesto que también puede hacer propuestas y proposiciones pues que las hiciera".

9. Dificultades del modelo proactivo

Las actuaciones mediadoras son siempre más gratificantes y más sencillas de realizar. La Defensora recoge la queja, orienta a la persona o colectivo y ellas misma encauza el problema y media, si procede, ante la administración. Se puede decir que, desde esta perspectiva, la Defensora del Pueblo es una rueda más del engranaje de la administración. Llena los huecos que deja la administración.

La actuación de oficio, tomando iniciativas y señalando el vacío que existe o la problemática no abordada suficientemente por la administración, es mucho más incómoda. En este caso, la defensora denuncia situaciones, propone soluciones. Es decir, no se queda dentro del mecanismo de la administración, sino que sitúa "fuera", "por encima de" la administración.

No se trata de actuaciones relacionadas con un hecho esporádico, concreto en el que interviene para que se solucione un problema, sino de actuaciones que incomodan a los gobernantes, legisladores o responsables de cualquier administración. El político toma sus decisiones muchas veces pensando en rentabilizarlas en votos. Espera una respuesta en votos a las decisiones que adopta. Pero la Defensora del Pueblo se mueve en otra dinámica, que no es la del voto o la de un programa electoral. Su dinámica es: promover la justicia social, distributiva y de equidad más allá de la ley.

En una mesa se alude a esta problema con estas palabras:

"Una cosica quería decir a propósito de lo que se ha señalado antes, que como el nombramiento se hace a nivel político, se hace en el Parlamento, yo creo que igual una hipoteca que puede tener la defensora del pueblo ahora es que por ejemplo, si coge una actitud muy proactiva, va a ser interpretado como una actitud política, frente igual a otro grupo del parlamento y más en esta época previa a elecciones en Navarra que falta año y medio.

Con lo cual, aunque sean asuntos diana y muy generales a nivel social y tal y cual, quizá en esta primera etapa es más lógico que entres en la resolución de quejas y de cosas más concretas que no en hacer análisis más sociales o tal y cual que igual podrían ser interpretados como ingerencias...".

Hay problemas que los políticos no los acometen por temor a perder votos y que una parte de la población los tiene que soportar durante años. Si la defensora interviene, no será bien acogida por la administración. Un ejemplo de esos problemas señalados es el ruido, la suciedad, el abandono y la tierra de nadie que se observa en las calles durante los fines de semana. A pesar de las quejas "se siguen permitiendo niveles de ruido y se hace caso omiso a la legislación vigente en el tema de discotecas, bares y hoteles".

El desarrollo del modelo proactivo va a encontrar una dificultad inicial, porque necesita primero hacer un recorrido, de manera que se vaya dotando de autonomía y de prestigio. En un primer momento, se dice en alguna mesa, "el modelo receptor de quejas" puede ser bueno; pero debe plantearse ser una institución activa, porque, de lo contrario, perderá credibilidad y si sólo se limita a recoger y transmitir quejas se convertirá en una figura decorativa. Por tanto, debe comprometerse con el modelo proactivo, de prestigio, de autoridad... y esto no es algo que se consigue en poco tiempo: "A través de su trayectoria irá ganando su independencia y logrará un alto reconocimiento en la sociedad navarra". Se alude, en este contexto, al prestigio que ha logrado la Cámara de Comptos.

10. Los costes del modelo proactivo

Asumido el modelo proactivo queda un problema complementario: el coste que puede suponer para el presupuesto de Navarra y en qué grado se vería justificado ese coste.

El coste puede ser controlado....

En las mesas se admite que el coste puede ser controlado si se arbitra un modelo de funcionamiento que no suponga una carga en la estructura de la institución. El que se cree una estructura grande con un presupuesto importante puede
ser, en opinión de algunos, peligroso para la institución, porque habrá más presión política por controlar el cargo, por consiguiente, mayor riesgo de
que la figura sea percibida con más carga política.

En este sentido habría que evitar que la institución se convierta en

"Un armatoste administrativo mucho más gordo que todo el Gobierno de Navarra, incluida cantidad de asesores y tal, es decir, esa solución que estáis diciendo que es la óptima, es imposible, es decir, la defensora del pueblo no tiene ni medios materiales ni personales para llevar a cabo esa actividad, es decir, que sería bueno si fuera así, pero es que no es así".

"Y aparte habría que ver la eficacia porque su postura no sería vinculante"

"Entonces al no vincular..., si las cosas vinculantes tardan tanto, o sea, cuesta tanto que sean eficaces a veces, cuando una cosa no es vinculante pues vaya usted a saber, si va a ser eficaz".

Hay soluciones al coste...

Estas objeciones se han resuelto, proponiendo soluciones que eviten convertir a la institución en un organismo de grandes dimensiones, con expertos en los diferentes problemas y con sus equipos de investigación, para reducirla a una estructura pequeña, pero que cuente con asesores externos que puntualmente le vayan ofreciendo asesoramientos o estudios para el ejercicio de su función.

"Tiene que tener presupuesto. Porque lógicamente ese defensor del pueblo pues yo me imagino que tendrá que tener, no digo en sus instalaciones, pero tendrá que tener pues un concierto con un asesor fiscal, tendrá que tener un concierto con un abogado de alguna forma, y un graduado social, y un no sé, para ver si se aplica bien un determinado tema, tendrá que tener una serie de convenios con una serie de gente que cuando se trate de algo técnico eche una mano. Y tendrá que pagarle, o sea que esa defensora del pueblo como le dejen un bolígrafo y un micrófono pues no podrá hacer más que decir cosas bonitas y nada más. Nos guste o no nos guste. Tendrá un presupuesto que también tendrá que justificar ante la administración correspondiente"

7. LOS PROBLEMAS QUE PREOCUPAN A LA SOCIEDAD NAVARRA Y SOBRE LOS QUE SE ESPERA QUE ACTUE LA DEFENSORA DEL PUEBLO

Son muy numerosos los problemas que han ido vertiéndose sobre las mesas de discusión. Es difícil determinar dónde y cómo puede actuar la Defensora del Pueblo en cada uno de los ámbitos considerados. En muchos casos, miembros de la mesa han insistido en que el problema expuesto por otro miembro no es competencia de la Defensora del pueblo.

A la administración se la atribuye una responsabilidad...

1. Perspectiva de los análisis

En todos los problemas a los que aluden los componentes de las mesas, la administración aparece como punto de mira desde una doble perspectiva: individual y desde los colectivos, frecuentemente integrados en asociaciones.

La solución de estos problemas se atribuye, en buena medida a la administración. La primera mirada del ciudadano se vuelve hacia alguna administración. Ha crecido la conciencia de que los problemas deben ser resueltos. Se detecta con claridad una nueva conciencia social relacionada con nuevos derechos de los ciudadanos. El ciudadano tiene derecho a un sistema sanitario público, a un sistema educativo, a un sistema de comunicaciones. Ahora se configura un nuevo derecho: el derecho a los servicios sociales, es decir a que la sociedad dé respuesta a aquellos problemas que experimenta la gente por el hecho de vivir en sociedad.

Como consecuencia de esta nueva conciencia de derechos sociales, la gente se mueve de un sitio a otro, de una administración a otra, de una ventanilla a otra en busca de una solución. Pero, al mismo tiempo, tienen la experiencia de que nadie les oye, de que se les somete a un peloteo de respuestas vagas, de que nadie se responsabiliza.

En consecuencia, el ciudadano experimenta la fuerte necesidad de que alguien se ponga a su favor, esté con ellos, les escuche, les acompañe a donde sea necesario y los coloque en la buena vía para encontrar una solución.

Podríamos resumir esta situación diciendo que el ciudadano cree que la administración no puede quedar indiferente a sus problemas.

2. Razones por las que el ciudadano se vuelve hacia la administración en gran parte de sus problemas

Aparte de las razones ya referenciadas, un análisis, en profundidad, de las entrevistas nos conduce a un reconocimiento de las causas de esta situación:

Los políticos, sus programas electorales, han adquirido compromisos para solucionar problemas. Pero, no han generado leyes que puedan dar soporte a los ciudadanos para exigir soluciones.

Existen voluntades políticas de llegar hasta el fondo de los problemas, como el Plan relacionado

con la exclusión social, el Plan para la escolarización de 0-3 años, etc., planes que no pasan de recoger y plasmar en posibles actuaciones administrativas los deseos de los implicados.

Pero que, a la hora de llevarlos a la práctica, aparecen las limitaciones presupuestarias. Las soluciones pasan por un incremento de cargas presupuestarios en los ayuntamientos a nivel de la comunidad, de los ayuntamientos y también de las familias. Unos se resisten y otros tienen prioridades diferentes.

Pero el ciudadano no entiende esta problemática. El ciudadano quiere...

No verse sólo ante la administración para resolver todos los problemas. Quiere que exista alguien que le acompañe y esté a su lado

Que alguien medie con los responsables de dar soluciones a sus problemas

Que tenga respuestas a sus planteamientos.

Este planteamiento global, generalmente confuso y que no distingue quién es el responsable de actuar como mediador o de resolver el problema es el que late en todas las mesas de discusión y que hace que nadie se inhiba a la hora de presentar necesidades que no son asumidas por la administración.

Necesidad de cribar y de agrupar los problemas...

Siendo tan numerosos y afectando a tantos colectivos los problemas descargados en las mesas, cribaremos mucho la selección que se va a presentar, porque, de lo contrario, tendríamos que hacer un amplísimo catálogo.

La mayor parte de los problemas se deben catalogar como posibles campos de actuación a partir del modelo que hemos llamado proactivo.

3. Problemas donde no debe actuar la Defensora del Pueblo

¿Hay temas que por sus características especiales, por las sensibilidades sociales que acompañan no debería tocar la Defensora del Pueblo? No se ha obtenido un consenso a esta pregunta. En algunas mesas se ha observado un cierto consenso en que la Defensora del Pueblo no debe actuar sobre los temas que han sido asumidos por los partidos políticos y sobre los que están ya actuando, por ejemplo, el polígono de las Bardenas. Se trata de temas que los opinantes definen con las palabras: problema politizado. Un concepto muy connotacional, de difícil identificación, espinoso, con carga política...

"Yo creo que quizá debería de abstenerse en mediar determinados temas con una gran carga, con un gran tinte político. Por ejemplo, problemáticas de determinados ayuntamientos, posicionamientos de determinados ayuntamientos en los que me parece una falta de respeto a la autonomía municipal. Quiero decir, esto va asociado a la idea que he barajado antes, es que cuanto más independencia, más grado de independencia adquiera, más se despolitice la figura del defensor del pueblo. Es decir, yo creo que debería de abstenerse, quizá por su propia credibilidad y por su propia evolución en su papel, en todos los temas que rayen, que tengan tinte político, carga política, carga política partidista, eh ojo, entiendo que todo es política en definitiva, pero que se vea cierta intervención partidista desde los partidos políticos en determinados problemas. Yo creo que ahí si que tendría que ser especialmente cuidadosa o cuidadoso, la figura en si, tendría que saber desligar muchos problemas que llevan una carga política clara. Yo creo que existen problemas que vienen cargados políticamente. O conseguir desligar esa carga política del problema real, es decir, que todos sabemos que al final determinados problemas se politizan y se llevan un poco, hacen de arma arrojadiza políticamente".

Otro ejemplo de oposición a la intervención:

"A mi se me ocurre por ejemplo el tema de los presos, de acercamiento de presos, que eso está muy, bajo mi punto de vista, muy politizado, entonces yo creo que es otro de los temas que no debe intervenir, sino que ya otras instituciones están trabajando sobre ello y ahí actuarán otros mecanismos de la propia democracia. Yo creo que debe detectar problemas".

El concepto de "politizado" es ambiguo...

Muchas veces se entiende por temas abordados ya por los políticos y en los que están actuando. La determinación de crear una planta de residuos sólidos es política, como lo es la instalación de una cárcel o la construcción de un pantano,... ¿no puede actuar entonces la Defensora?

"Los políticos tienen la habilidad de politizar todo con el fin de recabar votos".

"Muchas veces los temas que son sencillos se convierten en políticos".

"Los políticos tienden a convertirse en abanderados de los temas que arrastran votos".

"El Sr. Múgica ha intervenido en temas muy politizados, como en la inmigración".

Parece existir un consenso...

De que para la Defensora no hay temas políticos o de partidos. Hay simplemente problemas que necesitan una solución. Debe intervenir allí donde existe un problema que ella juzga que es de su competencia, porque están en litigo derechos de los ciudadanos, o se pone en peligro la convivencia. Allí donde su intervención pueda servir para superar desencuentros y aproximar posturas irreconciliables. La carga política que tienen muchos problemas es externa al problema, carga que es colateral al mismo problema y la Defensora debe actuar centrándose en el problema y sin ningún tipo de connotación.

4. Problemas donde se espera que la Defensora actúe

Muchos participantes aluden a la existencia de temas dormidos, silenciados, olvidados o no priorizados, ni programados por la administración. Estos son los que deben atraer la atención de la Defensora del Pueblo.

Estos problemas pueden agruparse en torno a los siguientes tópicos:

- Problemas relacionados con la administración de la justicia
- Problemas vinculados a la exclusión social, principalmente las minorías étnicas y la inmigración
- Problemas relacionados con el sistema educativo
- Problemas que tienen que ver con el sistema de salud
 - Problemas de la familia
 - Problemas de la mujer
 - Vivienda
 - El Medio Ambiente
 - El bilingüismo
 - Otros problemas

5. Problemas relacionados con la administración de la justicia

Hablaremos, en primer lugar, de la Justicia, porque se trata de temas que tienen que ver con la administración. Es evidente que la Defensora no se puede meter en el terreno judicial, porque no es su terreno. Las decisiones de la justicia son a veces muy dolorosas, como cuando se deniega la custodia de un niño en caso de separación. "Son casos tremendos, pero no es su terreno".

Ahora bien, en los aledaños de la administración de la justicia se observan numerosos huecos y desajustes que se convierten frecuentemente en problemas.

Los temas en los que más se ha insistido han sido:

- La defensa de oficio: no está suficientemente valorada, ni tampoco recompensada económicamente.
- 2) La lentitud de la justicia. Basta recoger el testimonio del miembro de una mesa para ver dónde y cómo, podría intervenir, a su entender, la Defensora del Pueblo:

"Para mi el principal y fundamental problema es la lentitud de la justicia. Qué podría decir, pues bueno, la DP no tiene excesivas prerrogativas en este campo porque casi es algo que está legislado a nivel nacional, pero pienso que Navarra en la medida que tiene tribunales constitucionales, de lo que se queia al final es que faltan medios materiales y si faltan medios materiales no pueden resolver rápidamente las cuestiones que se someten a su juicio. Bueno, en Navarra ya por fin se ha transferido todo el tema de medios materiales, medios humanos, es decir, todo el personal excepto los secretarios, jueces y fiscales dependen del Gobierno Nacional y los medios materiales dependen exclusivamente del Gobierno de Navarra. Ahí creo que la DP podría hacer y decir mucho, primero porque ella era letrada de ejercicio, tuvo que darse de baja cuando ella accedió en este caso a este cargo y en segundo lugar porque pienso que la justicia si es lenta y tardía no es justicia, no sirve para nada. Y creo que es una queja que está en la mente de todos. Porque al final los problemas que puedan venir de uno u otro ámbito de trabajo casi siempre pasan por el juzgado, y vamos, para mí es algo nefasto".

Un miembro de otra mesa avanza otro tipo de soluciones, donde, quizá, tendría cabida la actuación de la Defensora del Pueblo:

"El último punto al que me quería referir tiene que ver con el famoso problema de los retrasos judiciales, que está en mente de todos y sobre el que tanto se ha hablado. Es decir la cuestión de la lentitud de la justicia, y muchas veces se ha dicho que una justicia si es lenta no es justicia. Entonces, bueno, quizá hay cierto conformismo por parte de las instituciones en esta cuestión y no se adoptan medidas que pudieran servir de paliativo a este problema y una de ellas sería primar la productividad de los jueces que demuestran que no tienen atascos judiciales en sus expedientes, eso sin que vaya en detrimento de la calidad de sus sentencias. Y también estaría otro elemento que fuera del mundo jurídico, pues la

verdad es que se ha hecho hincapié en el mismo, y es la introducción del arbitraje como solución alternativa a los litigios judiciales. En este sentido sería deseable que hubiese una mayor aplicación del arbitraje, incluso de derecho, fuera de los ámbitos, digamos, a los que ha quedado reducidos y con mayor o mejor fortuna. Uno es el tema de los consumidores, efectivamente por parte del Gobierno de Navarra se hace una labor de arbitraje al servicio del consumidor, y otra también es que hay un tribunal laboral de resolución de conflictos laborales que bueno, que ha tenido cierta acogida pero digamos que no ha sido todo lo buena que cabría esperar"

3) La distinción entre control jurisdiccional y actuación de la Defensora del Pueblo. La administración dicta sus leyes, pero está sujeta a las mismas, de tal manera que uno puede reclamar contra la administración. Ahora bien, "el control de la actuación legal de las instituciones y de las administraciones públicas son de control jurisdiccional" y, por tanto, no es ámbito en el que pueda intervenir la Defensora del Pueblo. En este caso la función de la Defensora se tiene que limitar a "ser un poco el 'pepito grillo', o sea la conciencia de las cosas que se deben hacer".

4) Las actuaciones de los abogados y procuradores. Los abogados y procuradores pueden incurrir en errores, negligencias, en la defensa de los intereses de los clientes. O cometer abusos. En un caso, por ejemplo, se habla de retención durante siete años de papeles del cliente, sin que exista manera de recuperarlos. Pero "Nosotros no somos funcionarios de la Administración Pública, no somos entendidos, pero eso no quiere decir que la gente esté desatendida". Son temas, se dice, que corresponden al Colegio de Abogados o Procuradores. Sin embargo, la intervención de estos colegios (y otros en casos diferentes) puede estar contaminada y viciada por el corporativismo. ¿Cabe aquí una actuación de la Defensora? ¿El ciudadano no tiene más que la instancia judicial?

6. Los problemas de la exclusión social: minorías étnicas e inmigrantes

6.1. El problema gitano

La presencia de los inmigrantes dispersos por todo el territorio de la comunidad ha provocado una nueva toma de conciencia con respecto a la minoría gitana, que nunca ha acabado, como tal minoría, de integrarse en la sociedad y frente a la que los payos mantienen vivos los tradicionales prejuicios.

Ahora se reavivan una serie de demandas a la sociedad. La visión que tienen los gitanos de su

exclusión social la resume un miembro de la mesa de la Asociación de Mujeres Gitanas:

"Sabemos del fracaso que están teniendo nuestros chicos y nuestras chicas en los últimos cursos de edad escolar obligatoria. Sabemos que existe un desnivel bastante notorio que está dando lugar a un fracaso rotundo en los estudios y la mayoría abandona el colegio antes de terminar el curso. Y un poco así hemos buscado la causa de qué les ha pasado a los niños gitanos cuando terminan la ESO, o muy pocos te vienen con el graduado escolar. Hemos puesto pues eso: El desconocimiento en los colegios por parte de profesores de la cultura gitana. No solamente no se sabe nada sino que, lo que se sabe es el estereotipo negativo del gitano, no solamente por parte de los profesores sino de los chicos, que circulan por los pasillos v tal. O sea no saben nada v lo poco que se sabe es el gitano cerdo, el guarro, el malo, o sea, eso es lo que se sabe. Y esto da lugar muchas veces a que nuestros hijos muchas veces se encuentren incómodos, que se encuentren mal ahí. También le echamos la culpa a la poca sensibilidad de algunas familias gitanas a los estudios de sus hijos... Y otro punto es la falta de motivación de los chicos y chicas para estudiar. Saben estos chicos de cierto que aunque terminen los estudios, si es que terminan, no van a tener las mismas oportunidades que los que no son gitanos, pues ya sus familias han sufrido el rechazo a la hora de buscar trabajo, a la hora de buscar vivienda por el tema de ser gitanos, ¿no?. Quisiéramos crear una escuela de madres donde se trabajase todo lo que incumbiese y estuviese relacionado con el tema escolar. Tanto para los padres como para los hijos. Y luego quisiéramos, porque llevamos poco tiempo como asociación y todo son proyectos, y eso, y la administración es quien tiene que dar el visto bueno v si no les da el visto bueno, pues ya no se puede hacer nada, porque claro no tenemos ni recursos ni tenemos nada. Y también tengo muchísimo más, tengo el tema de la vivienda, no es el problema ya de viviendas payos para gitanos, nade quiere gitanos al lado, ni...Tienen problemas. Primero buscar trabajo, es un problema, eres gitano y no te lo van a dar, vas a pedir préstamos y si no tienes trabajo no te van a dar el préstamo para comprarte la vivienda. La mayoría aquí de gitanos está viviendo en casas que no tienen cédula de habitabilidad, en muy malas condiciones. Y queremos que, no sé, trasladar esto a la defensora del pueblo también. El tema de la vivienda es lo que más prioritario sería pero nuestra asociación, que hay un vacío bastante grande, no hay manera de que los gitanos vivan..., que puedes tener una casa,

el problema de que te vayas a buscar un alquiler, vamos, tienes que disfrazarte de paya para que te alquilen un piso, tienes que disfrazarte o mandar a una paya para que te alquilen un piso, y esto es un problema bastante...".

6.2. La inmigración

La existencia de los inmigrantes en Navarra (en torno a 25.000 según las últimas estadísticas) se vive de manera muy especial fuera del entorno de Pamplona, sobre todo, en aquellas poblaciones rurales donde son más visibles no solamente como inmigrantes, sino como procedentes de comunidades muy heterogéneas: sudamericanos, argelinos, rusos, senegaleses se concentran en pequeñas comunidades de carácter marginal, buscando vías para integrarse en la sociedad navarra. En todas las mesas celebradas fuera de Pamplona ha aparecido la inmigración como tema al que la Defensora del Pueblo le debe dar una atención especial.

Nadie duda que los inmigrantes están entre nosotros...

Pero no con nosotros. Están a nuestro lado. Viven en paralelo. Esto significa plantearnos algunos interrogantes: ¿Trae le emigración problemas? En caso afirmativo ¿Qué problemas acompañan la presencia de estos inmigrantes? Todos coinciden que la inmigración es un fenómeno complejo y que trae consigo numerosos problemas a los que la sociedad debe dar una respuesta. Por el hecho mismo de vivir entre nosotros requieren una serie de servicios y atenciones que a veces o no se les da o no se hace en la debida medida. En el mejor de los casos el problema esta en "cómo se integran todos en nuestra sociedad"..."Cómo se les integra y cómo ellos aprenden a integrarse". Si la integración no se produce por una vía normal, pueden aparecer pronto síntomas de racismo y de xenofobia.

El primer problema de los inmigrantes es el trabajo...

Porque es lo que han buscado en Navarra. Con trabajo hay vivienda, hay acceso a la sociedad.

Pero aunque hayan encontrado un modo de vivir y de resolver los problemas de subsistencia, aparecen otros, como son el idioma diferente, las costumbres, tradiciones, culturas, estilos de vida, totalmente diferentes a los nuestros. Así define el problema un miembro de una mesa:

"Entonces al margen del problema ya del vehículo de expresión, vamos a tener el problema del choque de culturas que no va a ser sólo el vehículo de expresión, el idioma, sino la cultura totalmente mezclada, la inmigración de culturas y de personas porque irá habiendo parejas de marroquíes con gente de aquí, entonces vamos a enfrentarnos a un problema mucho más grave que el idioma sólo. Porque luego vamos a tener incluso un trilingüismo porque hay muchos marroquíes que están hablando en su idioma, luego están hablando el castellano y el euskera, los niños están escolarizados aquí. Entonces nos vamos a enfrentar en un periodo relativamente corto posiblemente a un trilingüismo".

El papel de la defensora del pueblo en el tema de la inmigración...

En las mesas se advierte que éste es un tema sobre el que la defensora debe velar atentamente, ya que, al ser los grupos de inmigrantes tan heterogéneos, estar muy dispersos geográficamente y tener que integrarse en localidades diferentes, pueden surgir problemas serios. Y la Defensora del Pueblo es la defensora de todos los ciudadanos navarros. Incluso la Defensora tendrá que dedicar más tiempo a los problemas que vengan del ámbito de la inmigración que a los procedentes de otros ámbitos. Entre los problemas que se señalan están:

a) El trabajo ilegal.

Es una realidad innegable. Los estilos tradicionales en los pueblos de la ribera de contratación para las tareas del campo propician formas de trabajo ilegal. En los pueblos, tradicionalmente la gente ha salido a la plaza en espera de que alguien le contrate para la jornada. El agricultor que tiene que recoger su cosecha no pregunta si el demandante de trabajo es legal o no. Contrata por un sueldo determinado a los que necesita. Veamos cómo se describe este fenómeno:

"Te quiero decir, por poner un caso concreto también de la zona media, vas a Peralta y parece que estás en 1930. La plaza se llena de gente, de hombres para parar un camión. Muchos de esos hombres se van a casa luego sin un jornal... Hay mil, mil personas que son emigrantes, 600 ecuatorianos, 400 rusos, bueno hay de todas las razas....Antes los que acudían a las plazas eran gente del pueblo. Ahora ha empezado a ocurrir otra vez con la diferencia de que antes los ayuntamientos gracias a los comunales tenían una labor digamos como de tutela hacia el ciudadano, porque esa persona que no tenía un jornal luego tenía unas tierras que le había asignado el ayuntamiento de donde al menos podía sacar el pan para alimentar a sus familias. Pero estoy hablando de 1930, de 1919, estoy hablando de hace

como tres siglos porque estamos en el siglo XXI y ha cambiado todo. Pero qué se hace con ese colectivo de personas que no han ganado un jornal, dónde viven, de qué comen, dónde van sus hijos ..."

Sin olvidar que existen...

También agricultores y empresarios desaprensivos dispuestos a contrataciones ilegales. Un miembro de una mesa describe así la situación:

"Ocurre en otro orden de cosas con los inmigrantes que bueno son ilegales, y por lo tanto un patrón no les puede dar trabajo, no puede, pero se lo da. Porque resulta que si hay que recolectar lo que sea acudirá a las piedras, para que no se le quede la cosecha en el campo... y efectivamente bueno, pues si lo pescan le dan fuerte, aunque cabe la sospecha de que picotean las inspecciones, bueno pues con dar de vez en cuando un escarmiento a quien pueden dar, y lo demás continua porque sino sería una olla a presión que saltaría por todos los costados, reventaría por todos los costados. Es decir, que hay cosas que no se abordan realmente, que no se coge el toro por los cuernos...".

Y también redes mafiosas...

Pero el problema no termina con las contrataciones ilegales. En torno a la inmigración han surgido auténticas mafias con personas que sirven de intermediarios para la introducción de inmigrantes de manera ilegal, así como para contratación ilegal, sobre todo en los casos en que el inmigrante no conoce el idioma castellano. Nacen, así, nuevas formas de explotación de "hermanos contra hermanos".

b) La vivienda.

Los inmigrantes se hacinan en pisos. Diez, quince personas. Las mesas de Estella, Tafalla, Irurzun aluden al encarecimiento de los alquileres de pisos, provocado por el aluvión de inmigrantes. En Estella se afirma que en dos años los alquileres de muchos pisos han doblado el precio. Los inmigrantes de las diferentes nacionalidades tienden a alquilar viviendas en zonas próximas. La tendencia puede ser a que en el futuro se generen guetos de nacionalidades en determinados barrios, con la problemática que esto implica.

De la Defensora del Pueblo se espera que "impulse actuaciones y programas que se adelante a los problemas de integración que ya se están barruntando", evitando la formación de barrios residuales o de guetos c) La escolarización de los hijos de inmigrantes

La problemática general que soporta la escolarización de niños con procesos de socialización en otras culturas, desconocedores del idioma castellano, con desajustes en los niveles exigidos según la edad, es patente. Basta recoger el testimonio de un participante para acercarnos al problema:

"Ahora tenemos un problema añadido que es la inmigración, los niños que llegan de otros países pues vienen primero con un nivel más bajo, después con una dificultad en caso de que sean no hispanoparlantes como puede ser marroquíes, rumanos... Los latinoamericanos vienen con un nivel más bajo...Los de otros países vienen sin aprender el idioma, entonces no se pueden adaptar al nivel de los demás niños y no tenemos medios, o sea, los centros no cuentan con medios de más profesores para apoyar un poco a esos alumnos que pueden tener más necesidad por lo menos en un primer momento, a la llegada"

d) Problemas de convivencia de las diferentes etnias y culturas

"Racistas somos todos. Hay que pensar en una Defensora del Pueblo para ellos y para nosotros. Porque ellos van a ser exactamente lo mismo que nosotros, porque se le da los mismos derechos y les atendemos en cantidad de ocasiones con más dedicación que a la gente de aquí, porque tienen problemáticas diferentes y son más demandantes y además con poca certeza del sitio donde están, están en condiciones precarias. Pero hay que atenderles, no hay que pensar en ellos como otro, bueno es que somos nosotros con otro origen, pero somos todos, o sea, vamos a tener el mismo voto, vamos a tener el mismo defensor del pueblo, y tiene que haber una igualdad, no es fácil conseguirla".

e) La información.

Un tema que ha surgido en algunas mesas. El inmigrante carece de la información necesaria para seguir un recorrido que le permita ocupar dignamente un puesto en nuestra sociedad. No conoce los servicios que la sociedad ha creado para todos las personas que viven en su seno. Se quedan sorprendidos, por ejemplo, de los servicios sanitarios cuando descubren que no son exclusivos de los navarros o nativos de aquí. Necesitan información sobre las condiciones de trabajo, sobre las mafias que pueden explotarlos, sobre el sistema educativo y sobre el sistema sanitario. En algunos casos pueden tropezar con dificultades que provienen de su misma cultura

para utilizar los servicios sanitarios. Se cita la dificultad de las mujeres árabes para acceder a ginecólogos, dificultad que se convierte en barrera infranqueable, si el ginecólogo es varón.

Algunas ONGs y algunos medios de comunicación social han creado un servicio de información para las diferentes etnias, información que se realiza en su propio idioma.

Otros problemas puntuales son señalados por miembros de diferentes mesas, relacionados con la atención sanitaria, el beneficio de justicia gratuita, escolarización de los niños, violencia callejera, criminalidad, etc.

La Defensora del Pueblo "no puede inhibirse" ante los problemas que acompañan al mundo de la inmigración. Un participante lo expresa con las siguientes palabras:

"El tema de los derechos de los inmigrantes a los que se les está negando manifiestamente derechos, atenciones, problemas de vivienda, problemas etc. esa sensibilidad que yo creo que tendría que mostrar no solamente ante los inmigrantes por sus derechos, sino ante las agresiones al sectarismo y al racismo que en todas las sociedades, y en la nuestra también, cómo no, se manifiesta y que en eso no se oiga su voz pues a mi me parece un poco preocupante".

7. Problemas vinculados al sistema educativo

En las mesas se han acumulado temas relacionados con el sistema educativo, a los que se va a hacer ninguna referencia en este apartado (gratuidad de los libros, horarios, vacaciones...).

Hay otros problemas más complejos...

Ya que la sociedad está descargando en la sociedad la solución de numerosas problemas que han desbordado a las familias y a la misma sociedad. Se habla, pensando en el sistema educativo, de: educación sexual, educación para la convivencia y la tolerancia, educación para el consumo, educación para el respeto al medio ambiente, educación para el tráfico, educación para la salud, etc. Una serie de materias, conocidas como transversales, y de las que se responsabiliza, al menos en una parte muy importante, la escuela. En el grado en que la escuela consigue o no dar respuesta a ese conjunto de temas emergen o no problemas. Se espera que alguien levante la voz y trate de exigir que se preste la atención debida a cada uno de ellos. ¿Quién puede hacerlo con autoridad? La Defensora del Pueblo.

Por otro lado, el sistema educativo presenta también importantes puntos débiles que deberían atraer la atención de la Defensora del Pueblo, a juicio de numerosos miembros de las mesas y a tenor de lo que está pasando en los centros. He aquí los principales:

a) Etapa 0-3 años.

La universalización de la etapa 0-3 años es uno de esos temas vinculados a varios departamentos de la administración, en este caso a Educación y Bienestar Social. Tiene mucho que ver con la problemática de la conciliación familia trabajo. Es un tema complejo, porque el sistema navarro prevé que la financiación se haga entre el Gobierno de Navarra, los ayuntamientos y las familias.

Tanto la organización de los centros como su mantenimiento suponen costes altos, si se quiere ofertar un servicio de calidad. Las asociaciones familiares y de mujeres exigen mayor número de centros, que estén suficientemente dotados y equipados, que tengan flexibilidad horaria (de 7 de la mañana a 10 de la noche) y que su calendario se adapte al calendario laboral de las familias, es decir, que no haya tantas interrupciones de fiestas de centro, halloveen, santo Tomás, puentes, semana blanca, semana santa, vacaciones de verano, etc.

El personal especializado requerido (maestros con titulación adecuada), cuidadores y otro personal de servicios hacen que su mantenimiento sea sumamente costoso.

Pues bien, no se aportan testimonios en este apartado, porque no añaden nada al resumen presentado, pero en las mesas se insiste en que alguien debe impulsar la solución de este problema que, ahora mismo, está en vía muerta. Los ayuntamientos se resisten a incrementar sus gastos, ya que pueden terminar por ahogar presupuestariamente a los mismos y porque cualquier servicio social nuevo que quiera implantarse supone añadir cargas a presupuestos muy escaso. Los padres exigen un servicio gratuito, puesto que se trata de una etapa educativa, aunque no obligatoria, un servicio que permite conciliar el trabajo con la atención a los hijos.

b) Alumnado descolgado del sistema.

Es otro problema que los padres esperan que sea recogido por la Defensora del Pueblo, aunque, en este caso, el sistema escolar ha tomado algunas iniciativas para solventarlo.

El problema del alumnado que no sigue la marcha normal del sistema educativo y que va

quedando descolgado en las clases tiene respuestas administrativas, como son las adaptaciones curriculares personalizadas. Pero el problema persiste en numerosos jóvenes que se sienten absolutamente incómodos en las aulas y que decididamente no quieren estudiar. El problema incluso se ha agravado con la extensión de la enseñanza obligatoria hasta los 16 años. El alumno con retraso escolar tiene que hacer frente, en la etapa de los 14 a los 16 años, a una situación nueva. Esta situación la describe bien el miembro de una mesa:

A los catorce años "Cambian de un centro pequeño a un macrocentro de 1.000 alumnos, novecientos y pico en este momento, cambian de profesores, cambian de compañeros, el chaval sabe que va con retraso escolar, que va a ser el tonto de la escuela, al chaval eso le supone terror, claro, entonces no le seduce en absoluto, intenta no ir, por mucho que las instituciones, los padres, los colectivos ven que tiene que ir porque es mejor que esté en un sitio que en la calle evidentemente, pues el chaval no tiene nada allí que le apoye, entonces intenta escaquearse y ya tienen cierta edad que bueno, empiezan a reír, empiezan a hacer chanchullos para que los echen. El sistema escolar también es verdad que no tiene recursos. Los chavales estos que a veces tienen comportamientos agresivos, que hay llamarles la atención, pero que a los profesores les llega a intimidar. Y entonces la medida más eficaz es la expulsión, expulsión previa. Luego un mes, luego el chaval qué más quiere que le expulsen no. Entonces, al final acaban abandonando el medio escolar a una edad muy precoz, se quedan en la calle, se quedan sin formación, con unos comportamientos que han aprendido de que por medio de la agresión pueden conseguir su objetivo"

Otros temas relacionados con la educación: unos son de especial envergadura, como la calidad en la enseñanza, la función integradora del sistema educativo, las diferencias entre los centros públicos y los concertados a la hora de recibir alumnos de otras etnias. Otros son muy puntuales, como la gratuidad de los libros de texto, el peso que arrastran los niños en las mochilas, el transporte escolar...

8. Problemas relacionados con la mujer

Son numerosos los temas que han surgido en las mesas relacionados con la mujer y en los que se espera que la Defensora tome una postura muy activa:

a) La violencia.

Se sabe que existe; pero quizá no se conocen las dimensiones del problema: volumen de mujeres que soportan diferentes tipos de violencia, dificultades sociales para denunciar su situación, imposibilidad de salir de la misma. La mejor manera de acercarnos a este problema es escuchar algunos testimonios:

"Yo en este momento, estoy de guardia de mujeres maltratadas. Estoy de guardia en este momento. Llevamos funcionando para dos años en Tafalla y Estella, y desde mayo en Tudela y Pamplona, y la experiencia que tenemos es que bueno que ahí estamos pero que el problema no sale a la luz. Sabemos por terceras vías que hay un gran problema o grandes problemas de malos tratos pero el problema no sale a la luz. No sé para vosotros, pero para nosotros judicialmente, a nosotros ahora mismo sólo nos llaman las chicas maltratadas. Yo no digo que no haya otros casos pero el mayor porcentaje nos llaman chicas ecuatorianas a las cuales el servicio local de asistencia jurídica les ofrece asistencia e incluso casa de acogida. Generalmente, como digo, las chicas ecuatorianas, son chicas, como te iba a comentar, que han llegado, nos solemos encontrar con chicas de 18 años con ya dos o tres hijos, que vienen con el marido, que han dejado una gran deuda para venir desde ecuador, y que entonces muy bien, va el abogado, les asiste, va el forense, les asiste, va el juez, les toma declaración, va a imputarle al marido, incluso puede pasar dos o tres días y si es necesario más en la casa de acogida, y dices bueno, luego ¿qué?. ¿Qué hacemos con la chica, con los tres hijos, con la deuda que tiene? ¿qué hace aquí una chica de 17 años absolutamente sola?, si encima la separas del marido, que vo, en fin, no quisiera que se me interpretase mal, pero vienen de una cultura en la cual ellos lo ven como habitual ese maltrato y aquí lo que se ofrece es quitar ese maltrato pero dejas a la chica, en este caso, en la casi absoluta digamos, soledad, con sus problemas, con sus hijos, con su deuda, separada además del marido que es quien teóricamente lleva el jornal a casa, y ya está. Y entonces qué ocurre, pues que es un servicio que yo considero que no funciona, no porque no funcione el servicio, sino porque al problema que se está detectando no le damos solución. Y al problema autóctono, que también lo hay, hace poco tuvimos unas charlas y la forense del Juzgado de Estella nos contó casos de Navarra de toda la vida para entendernos sangrantes, pero esos no salen. No salen porque hay mil complejos, o circunstancias sociales, llamarle como se quiera, pues por las cuales no interesa a denunciar más que cuando..., en ocasiones muy concretas".

Otros testimonios confirman que el problema de la violencia afecta a las mujeres con mayores dificultades para poder tener autonomía al margen del marido y que ellas lo viven como una situación de profundo desamparo. He aquí el testimonio de una mesa:

"El tema de la asistencia a la mujer, en temas de separación, malos tratos, evidentemente hay también un trasfondo de recursos. Una mujer sin recursos económicos que normalmente son las mujeres que nos llegan a nosotros, porque aquellas mujeres un nivel económico importante, con una promoción, se buscan la vida. Pero las mujeres con una formación deficiente, con una serie de limitaciones personales, que tienen varios hijos, que a veces son pequeños, que dependen del sueldo del marido, que están en casa del marido, que tienen una dependencia psicológica e incluso afectiva del marido, pues el hecho de que aunque los temas de malos tratos sean importantes, incluso con lesiones importantes que tienen que acudir a los centros de la salud, a centros hospitalarios, al final, en el caso de que pongan la denuncia, que ni llegan a ponerla muchas veces, la retiran. Y es que además tienen un problema y es que el piso de acogida sirve para dos o tres días o un mes, vale me da igual, con los hijos, cambio de tu entorno, cambio del centro escolar, cambio de relaciones, vete a un sitio que no conoces a nadie, eso es muy fuerte para una mujer que está sufriendo una situación muy grave. Además la mujer no necesita una estabilidad de un mes, necesita una estabilidad de más tiempo, tiene una deficiente formación por lo tanto sabe, ella sabe que no va a poder trabajar, y tal y como está el mercado para la mujer ella tiene muy claro que lo de trabajar lo tiene difícil, y más si encima tiene que atender a sus hijos, es complicado".

Y otro testimonio en la misma línea:

"Yo he visto mujeres muy muy desesperadas, o sea muy desesperadas, con intentos de suicidio y no hay forma que den el paso, e intentas convencerles pero (no tienen salida, verdad?) es que no tienen salida, no tienen las prestaciones sociales, no... son muy cortas en el tiempo y muy escasas, la renta básica no les vale, no vale en situaciones de este tipo. Y no hay más prestaciones. Si a una casa de acogida van otras mujeres, vale. Pero ella no quiere estar con otras mujeres que no conoce y bastante tiene con aguantarse con sus males. No hay unas viviendas para ellas, una temporada, sin límite, porque encima dicen un mes; cinco, seis días y luego pasas a otra un

mes, y qué hago? En un mes no encuentras casa, trabajo,.. con las limitaciones personales que tienen y dificultades qué van a acceder a un mercado laboral con unos ingresos muy bajos. Y las viviendas tal y como están, y etcétera. Es que es una pescadilla que se muerde la cola y ellas están en medio y no pueden salir. Yo doy fe de que los servicios que funcionan de mujer funcionan muy bien, pero que...".

b) La situación de las viudas

En las mesas el tema se ha centrado en el problema de las pensiones que ocasiona: situaciones de pobreza y de auténtica necesidad que tienen que soportar las viudas en muchas ocasiones. Como, por otro lado, las pensiones son iguales en todo el país, la pensión de una viuda en Navarra es peor, porque el nivel de vida es más alto que en otras comunidades.

Para resolver su situación tienen que abandonar frecuentemente su hogar y vivir con una hija, lo que frecuentemente les ocasiona el tener que soportar nuevos trabajos domésticos y de cuidado de los nietos.

9. El problema del bilingüismo

El problema del bilingüismo no ha aparecido en todas las mesas; pero en aquellas donde ha surgido ha provocado más que una discusión la realización de algunas observaciones que expresan cierta extrañeza por la manera en que el tema ha sido acometido por la administración.

Uno de los lugares donde el bilingüismo se vive con incomodidad es en educación, debido a la dificultad originada por el hecho de que los dos grupos participan los mismos espacios, las mismas horas, las mismas fiestas educativas. Pero, curiosamente, ni las asociaciones de padres, ni los profesores han suscitado el tema. Y cuando ha salido en la discusión las personas más próximas al mundo educativo han hablado de situaciones conflictivas muy puntuales.

Por el contrario, el problema ha surgido de cara a la administración.

Una primera queja ha sido presentada a la misma dirección de la investigación, porque hubiese sido un acto de cortesía enviar las cartas en castellano y euskera. Después se extiende a otros niveles. Por ejemplo:

"El primer problema aparece porque el bilingüismo no existe en la propia ley del defensor del pueblo. Ya empezamos por ahí. Y luego ni siquiera un pequeño esfuerzo para decir, hombre lo podemos hacer de alguna manera, si no es él, el

adjunto o el que está por allí. Entonces el problema del bilingüismo está presente y lo estamos viviendo no todos, porque no se puede decir que todo el mundo es igual. Algunos lo viven como una agresión, otros lo están viviendo como una imposición porque es así. O sea, se vive desde diferentes puntos, y tanta razón tendrían unos como otros. Si que hay una demanda importante en cuanto..., vamos los que piensan que se está produciendo una agresión y piensan que incluso tiene que estar presente a todos los niveles, más aún en la administración, ahí es un tema que es importante".

Con todo el problema del bilingüismo no se ha planteado en términos de enfrentamiento de comunidades o de agresión por parte de la administración, sino más bien como un problema provocado artificialmente por no actuar con un principio de equilibrio y racionalidad. En las mesas aparece que se ha pasado de un bilingüismo forzado, fundamentalista, a un bilingüismo light. "Es que somos así, o no llegamos o nos pasamos". Los testimonios de algunos miembros recogen bien este movimiento pendular:

"Yo con el tema del bilingüismo creo que se ve de distinta forma desde Pamplona que desde aquí. Se pasó, en mi opinión muy particular, se pasó de una ley del euskera casi en términos de imposición para determinados sectores y para determinados accesos sobre todo a puestos de la administración, a de repente a tajo raso a cambiar completamente, y que desaparezca el euskera de todo, hasta quitar las señales de tráfico, quitar el bilingüismo del tráfico. Aquí en determinados sectores si que se podía ver como que el euskera podía ser una imposición para determinadas cosas que incluso cierta gente podía demandar que se relajara el tema pero incluso esa gente está ahora opinando lo contrario. Dicen: Es que se han pasado. Es que ha sido así, yo lo percibo así"...

Otro ejemplo en la misma dirección:

"Lo que comentábamos antes de empezar la mesa, incluso lo digo claramente, se veía como hasta imposición de decir, si no sabías euskera o si no sabes euskera no vas a poder trabajar, no sé que, acceder a puestos de la administración, es imprescindible. Incluso llegar al absurdo de si no tenías el EGA aunque hubieses estudiado toda tu carrera en euskera, una carrera de título superior si no tenías el EGA no sabías euskera. Yo he vivido situaciones de esas. De llegar a ese absurdo. Gente que ha venido de Guipúzcoa con el EGA y otro de aquí que ha hablado desde niño en euskera no poder ocupar un cargo. Pero ahora se

ha llegado a otro extremo completamente contrario, es decir, hasta los papeles de la administración tener que tirarlos todos de la oficina porque estaban en bilingüe. Yo desde luego esos cambios de actitud no los entiendo, la relajación igual sí, pero llegar de un extremo al otro, no"...

Las mesas reconocen que existe un problema, que hay una parte de la comunidad para la que el euskera es una lengua oficial. Pero, al mismo tiempo, enfatizan que los problemas que Navarra va a tener en el futuro no le vienen por el bilingüismo, sino por la necesidad añadida de integrar a los inmigrantes y, por otro lado, de la necesidad de que los niños aprendan un idioma extranjero desde su infancia.

8. OTROS PROBLEMAS

Como se indicó al principio de la investigación, las personas que viven problemas propios o de colectivos necesitan poder comunicarlos. En el caso de la Defensora del Pueblo, muchos ciudadanos quieran acceder a ella, para explicarles los problemas propios o de algun colectivo y recibir alguna orientación. Varias de las personas que han participado en las mesas han dicho que han venido exclusivamente porque pensaban que podían exponer a la Defensora algun problema coincreto. En las mesas se ha insistido en que las discusiones se centraran a ser posible en temas que mañana mismo pudieran llevar a la Defensora. Es decir, se les pedía que hicieran un autocontrol, a la hora de exponer temas. Este autocontrol no ha sido posible. Unas veces porque los invitados no tenían claro cuál es la función de la Defensora y qué problemas puede atender. Otras porque sencillamente querían dejar constancia de sus problemas para que los demás conocieran su situación y para que la dirección de la investigación los transmitiera a la Defensora.

En este apartado se recoge este conjunto de problemas de difícil encaje, muchos de ellos, en las funciones de la Defensora. Estos problemas los hemos organizado en torno a unos temas básicos:

1. Sanidad

El tema de la falta de atención a los temas de enfermedades mentales.

En la zona media, por ejemplo, "no hay nada, ni un centro de día, ni un taller ocupacional, nada... Todos los enfermos mentales están en sus casas, amontonados o malamanete atendidos con sus padres que ya son mayoress y tienen idifucltades, y no hay nada". Los traslados que tie-

nen que hacer ciertos enfermos crónicos a Pamplona por falta de descentralización de algunos servicios.

Ayuda para las personas que son intervenidas de cáncer de mama. Ha surgido una asociación de autoayuda. Pero se espera una intervención de la Defensora del Pueblo:

"Esa es una de las cosas que más me ha motivado a venir aquí pensando que además, la verdad es que había oído hablar de la defensora del pueblo, pero en la vida se me había ocurrido plantear un problema. En este momento no se me había ocurrido, y claro, a partir de entonces, verdaderamente me he planteado algún problema. El problema fundamental nuestro es que la administración, es decir, a través de nosotras, cuando padecemos o nos diagnostican un cáncer, evidentemente pasamos primero por el cirujano. Y bueno, pues claro, desde que te lo diagnostican hasta que eres intervenida, hay un lapsus de tiempo, estás con una angustia, unas necesidades, que no se cubren. Nosotras hemos solicitado desde prevención una persona, una psicóloga, y dicen que no hay, no hay. Si lo necesitan lo derivan al centro de salud mental, que lo derivan claro, con un tiempo no puntual sino con una demora".

2. Vivienda

Alguno afirma que es "un tema sangrante", "un tema prioritario para nosotros que quisiéramos hacer llegar a la Defensora del Pueblo": viviendas para los jóvenes ("Yo como joven, el acceso a la primera vivienda es hipotecar toda tu vida, tienes que estar trabajando un montón de años con una austeridad enorme para poder tener una primera vieinda"), viviendas para las familias de inmigrantes.

3. Jóvenes

Que carecen de espacios para divertirse

"El tema de los jóvenes, que evidentemente ha salido ahora a la prensa el tema del botellón, pero ha salido porque, no porque preocupen los jóvenes, ha salido porque molesta a los vecinos. Pero ¿por qué molestan a los vecinos?, porque los jóvenes no tienen a dónde ir, y un poco a lo mismo. Los jóvenes, hace unos años los jóvenes se quedaban comiendo pipas en un banco. Hoy en día los jóvenes no se conforman con eso, se demandan más servicios y quieren unos centros deportivos en condiciones, y quieren unos centros de ocio en condiciones, ahora se están potenciando las casas de la juventud, o centros cívicos

donde puedan ir, necesitan espacios, espacios donde puedan estar a gusto, y eso no lo hay".

4. Bienestar social

El cuidado de los enfermos, la atención a los ciudadanos. "El anciano donde mejor está es en su casa. Eso es verdad. Pero ¿sobre quién recae la carga de su cuidado?".

El problema del mobbing. Un problema, no infrecuente, pero al que nadie le está prestando atención suficiente en estos momentos.

9. EL PERFIL DE LA DEFENSORA DEL PUE-BLO

Después de analizar los contenidos fundamentales de las mesas, se puede definir un perfil de la figura de la Defensora del Pueblo en Navarra, que responda a lo que realmente desea la gente.

Accesible. "No la veo como algo tangible" "De andar por casa". Más accesible desde un doble punto de vista: a) físicamente, que se acerque mucho a los ciudadanos y que éstos tengan la sensación de que "físicamente es accesible"; b) que los ciudadanos conozcan bien "cuál es el procedimiento que deben utilizar para acceder a la defensora"

Sensible a los problemas que tiene la gente. No solamente a los que le llegan directamente, sino a los que puede recoger a través de la prensa y medios de comunicación, las asociaciones, las manifestaciones, los contactos que tenga con el pueblo. Por tanto, debe ser la antena y el observatorio permanente del bienestar de los ciudadanos.

Creativa e innovadora, es decir, que tome iniciativas cuando observe la existencia de proble-

Eficiente, rápida en la gestión y que dé respuesta a todas las cuestiones que se le plantean.

Independiente: que esté por encima y al margen de lo que es la Administración. En este sentido el modelo proactivo es el que garantiza mayor independencia.

Autónoma frente a cualquier institución.

Vertebradora. Que sea un elemento de vertebración de la sociedad navarra, contribuyendo a superar el muro entre las administraciones y los ciudadanos y siendo la conciencia viva de todos los sectores que tienen problemas en el seno de nuestra sociedad. Descentralizada, que mantenga formas de acceso o puntos de información más allá de Pamplona.

CONCLUSIONES

Una parte importante de la sociedad navarra no conoce ni la figura, ni la persona de la Defensora del Pueblo. Por tanto, parece importante insistir en estrategias diversas destinadas a difundir la institución y a familiarizar a los ciudadanos con la imagen concreta de la persona que la representa. En las mesas se nombran actuaciones como presencia en actos oficiales, jornadas con temas vinculados a sus funciones, ruedas de prensa, página web, etc.

El desconocimiento es mayor cuando se habla de las funciones propias de la Defensora del Pueblo, con una clara tendencia a percibir que se trata, en unos casos, de un eslabón más de la cadena administrativa y, en otros casos, de un mago que resuelve todos los temas, de una trabajadora social que soluciona problemas individuales, o de una oficina de información, o de un sindicalista con una actitud reivindicativa permanente frente a la administración.

Los ciudadanos, tanto de forma individual, como cuando se organizan en asociaciones, sufren numerosos problemas y necesitan que alguien les escuche, les oriente y, en su caso, les ayude a solucionarlos. Muchas asociaciones nacen para resolver el problema de un colectivo. Las asociaciones intentan aunar fuerzas y utilizar recursos para resolver los problemas de los afiliados propios o de otros colectivos. La Defensora es percibida como un recurso nuevo y fuerte que puede apoyar su trabajo

Las administraciones navarras, tanto las locales como la administración general, están muy bien consideradas. Sin embargo, la investigación pone de relieve una serie de déficit que, aunque no se puedan generalizar, es necesario abordar: ineficacia e ineficiencia, inhibición, prepotencia de los funcionarios, lentitud y dilación en la solución de los problemas, equivocaciones y errores en sus decisiones, funcionamiento como una maquinara implacable y, a veces, en contra del ciudadano

Esto significa que en el futuro las relaciones administración-administrado tienen que sufrir un cambio revolucionario, en la misma línea en la que se han transformado, a nivel de empresa, las relaciones fabricante o proveedor de un servicio y cliente. La calidad del servicio presado al cliente (el ciudadano) va a constituir la clave de la efica-

cia y eficiencia de las administraciones. Las intervenciones de la Defensora pueden estar marcadas por esta filosofía de la calidad total.

Se han sometido a discusión los dos modelos actualmente existentes de Defensora del Pueblo: modelo mediación y modelo proactivo. Las mesas indican con claridad que se deben conjugar los dos modelos. Sin embargo, el modelo proactivo es el que va a ser más importante en el futuro, el que marcará la independencia de la Defensora frente a la administración y los políticos y el que más necesita una sociedad que, en su funcionamiento y en su profunda transformación, deja a la vista graves problemas que afectan a su cohesión social y territorial. Por tanto, la Defensora debe hacer una apuesta clara por el modelo proactivo.

En un primer momento, se dice en alguna mesa, que "el modelo receptor de quejas" puede ser bueno; pero debe plantearse ser una institución activa, porque, de lo contrario, perderá credibilidad y si sólo se limita a recoger y transmitir quejas se convertirá en una figura decorativa. Por tanto, debe comprometerse con el modelo proactivo, de prestigio, de autoridad... y esto no es algo que se consigue en poco tiempo: "A través de su trayectoria irá ganando su independencia y logrará un alto reconocimiento en la sociedad navarra".

El contenido del modelo proactivo queda perfilado cuando se le asignan determinadas funciones. Estas son:

- Promover una convivencia basada en la justicia social y distributiva
- Asumir iniciativas para solicitar actuaciones a las administraciones.
- Intervenir en el momento en que se inicia el desarrollo de una ley que puede afectar a los ciudadanos, a determinados colectivos, al nivel de vida, al medio ambiente.
- Intervenir para que las leyes se desarrollen mediante sus correspondientes reglamentos.
- Vigilancia del cumplimiento de las leyes por la administración
 - Auditar a las administraciones.

Dentro del modelo proactivo, se espera que la Defensora del Pueblo sea la conciencia viva y crítica de los numerosos problemas que tiene la sociedad y que no son abordados debidamente por la administración. Debe haber un contacto constante con los colectivos o asociaciones inmersos en los problemas que tienen los ciudadanos. Debe hacer una escucha inteligente de los medios de comunicación que reflejan los debates

y las preocupaciones. Entre esos problemas sugeridos para que la Defensora actúe hay que destacar los siguientes:

Los problemas que se producen en los "aledaños" de la justicia: la defensa de oficio, la lentitud de la justicia, las actuaciones de los profesionales.

Los problemas que se observan en el entorno de la familia: violencia familiar, asistencia a domicilio de los ancianos, conciliación de la vida familiar y de trabajo, residencias de la tercera edad.

Los problemas relacionados con la exclusión social: el problema gitano, la inmigración e interculturalidad, problemas relacionados con el sistema educativo, problemas relacionados con la mujer y el problema del bilingüismo.

Un sencillo análisis DAFO nos permitirá vernos en el espejo de las diferentes fuerzas que actúan y nos permitirá fijar estrategias para transformar la debilidades en fortalezas y las amenazas en oportunidades:

I- 13. INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

CUADRO COMPARATIVO 2001-2002

Estudio comparativo presupuestos de gastos 1001-2002 (previsiones definitivas)

	2001	2002
Total	434.868,31	762.109,77
Gastos de personal	215.498,90	415.686,90
Gastos en bienes corrientes y servicios	123.207,48	258.948,52
Transferencias corrientes	12.020,24	25.898,24
Inversiones reales	84.141,69	62.076,11

I- 14. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE 2002

MEMORIA EXPLICATIVA DE LA EJECUCIÓN DE LOS PRESUPUESTOS DEL EJERCICIO 2002.

De la liquidación de los Presupuestos del Defensor del Pueblo de Navarra correspondiente al ejercicio 2002, señalamos:

1. Los créditos prorrogados para el 2002 se elevan a 434.868,32 euros que junto con las modificaciones presupuestarias por valor de 327.241,45 se obtiene un presupuesto definitivo o consolidado de 762.109,77 euros.

Las modificaciones presupuestarias se explican en el siguiente cuadro:

Tipo de modificación presupuestaria	Importe (euros)
Incorporación de remanentes de crédito del 2001	20.434,41
Créditos generados por mayores ingresos-Resolución 13/02	1.803,04
Ampliación de créditos- Resolución G.N. 452/02	305.004,00
Total	327.241,45

La incorporación de remanentes de crédito está destinada a la financiación de equipos informáticos.

Por Resolución 452/02, de 20 de junio, del Director General de Economía y Asuntos Europeos, y a la vista de la solicitud formulada por la Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, se resolvió la realización de una ampliación de créditos de la partida denominada "Transferencias corrientes del Gobierno de Navarra" por importe de 305.004 euros, para hacer frente a las necesidades presupuestarias de la Institución para el año 2002. En el transcurso del tercer trimestre se aplicó y autorizó dicha ampliación a diferentes partidas del capítulo I, II, y IV del presupuesto de gastos.

Por otra parte, en virtud, de las Resoluciones 04/02 y 14/02, de 21 de enero y 18 de febrero de 2002, se ordenaron sendas retenciones de crédito de las partidas 626 " Equipos proceso información" y 623 " Maquinaria, Instalaciones y Utillaje" por importe de 38.806 y 6.611,11 euros, respectivamente. Dichas retenciones estaban destinadas a garantizar la financiación anual de los gastos

del Capítulo I y IV del Presupuesto prorrogado para el año 2002, por lo que en el 3º trimestre fueron canceladas al aplicarse dicha ampliación.

- 2. El presupuesto de gastos (obligaciones reconocidas netas) asciende a 606.235,43 euros, lo que supone un grado de cumplimiento del 79,55 %. Hay que tener en cuenta que se incluyen "resultas de gasto" por importe de 45.671,21 euros.
- 3. El presupuesto de ingresos (derechos reconocidos netos) se eleva a 743.846,25 euros, con un grado de realización del 97,60 %.
- 4. La liquidación del presupuesto depara un superávit presupuestario de 170.905,75 euros .

Los gastos realizados durante el ejercicio 2002, se clasifican con arreglo a la siguiente estructura presupuestaria, en euros:

Tipo Operación	Créditos Definitivos	Obligaciones Reconocidas	% Total Obligaciones Reconocidas
Operaciones Corrientes	700.033,66	565.382,60	93,26 %
Operaciones de Capital	62.076,11	40.852,83	6,74 %
Totales	762.109,77	606.235,43	100,00 %

En el ejercicio 2002 el grado de ejecución presupuestaria de las operaciones corrientes (Capítulo I a V del estado de gastos) supone el 80,77 %; en tanto que la ejecución de las operaciones de capital asciende al 65,81 %.

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

A) ESTADO DE GASTOS:

Capítulo I. Gastos de personal.

El presupuesto consolidado asciende a 415.686,90; es decir, el 54,54 % del estado de gastos. Las obligaciones reconocidas se elevan a 313.815,26 euros. El grado de cumplimiento o de ejecución presupuestaria supone un 75,49 % con respecto al presupuesto consolidado.

Capítulo II. Gastos en bienes corrientes y servicios.

La dotación presupuestaria de estos gastos asciende a 258.948,52 euros y representa el 33,98 % del Presupuesto.

El porcentaje de ejecución se sitúa en el 88,87 %.

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

Capítulo IV. Transferencias corrientes.

Los créditos definitivos ascienden a 25.398,24; es decir, el 3,33 % del Presupuesto de gastos. El grado de realización se cifra en un 84,45 %, motivado en su mayor parte por las asignaciones a alumnos en prácticas según convenio de colaboración con la Escuela de Práctica Jurídica de la Universidad de Navarra y con la Fundación Universidad Sociedad de la UPNA.

Capitulo VI. Inversiones reales.

Con un presupuesto consolidado en 62.076,11, este Capítulo representa el 8,14 % del Presupuesto de gastos. El porcentaje de ejecución se cifra en un 65,81 %.

Los créditos de este capítulo se han destinado, en su mayor parte, a la adquisición de diverso mobiliario, ordenadores, e impresoras.

B) INGRESOS.

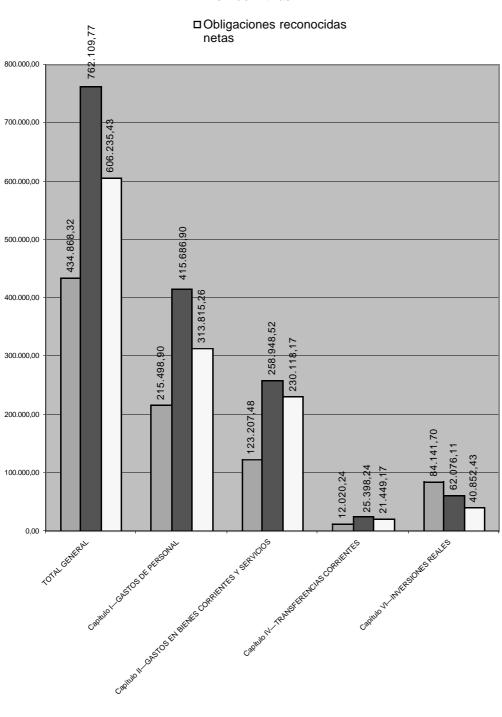
Los ingresos del Defensor del Pueblo (como se observa en los cuadros de liquidación del presupuesto) proceden fundamentalmente, de las transferencias recibidas de la Hacienda Foral, que representan el 99,38 % del total de los ingresos realizados en el ejercicio.

Se ha comprobado que el estado de ejecución del Presupuesto del Defensor del Pueblo y las operaciones extrapresupuestarias contabilizadas durante el ejercicio 2002, reflejan la totalidad de la actividad realizada.

Liquidación del presupuesto de gastos ejercicio 2002



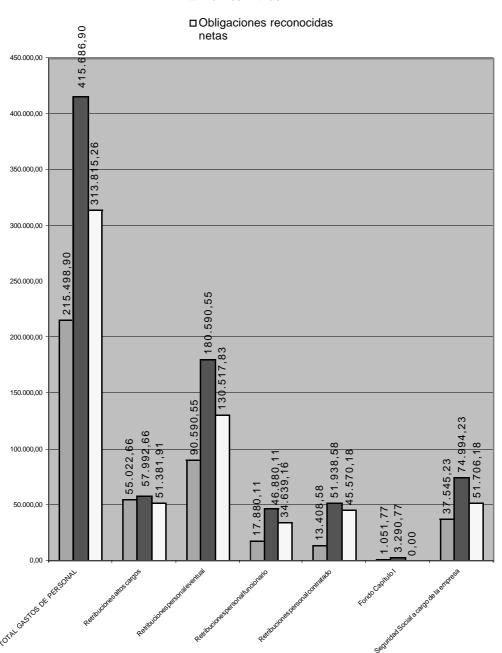
■ Prev. definitivas



Capítulo I GASTOS DE PERSONAL

■ Prev. iniciales

■ Prev. definitivas

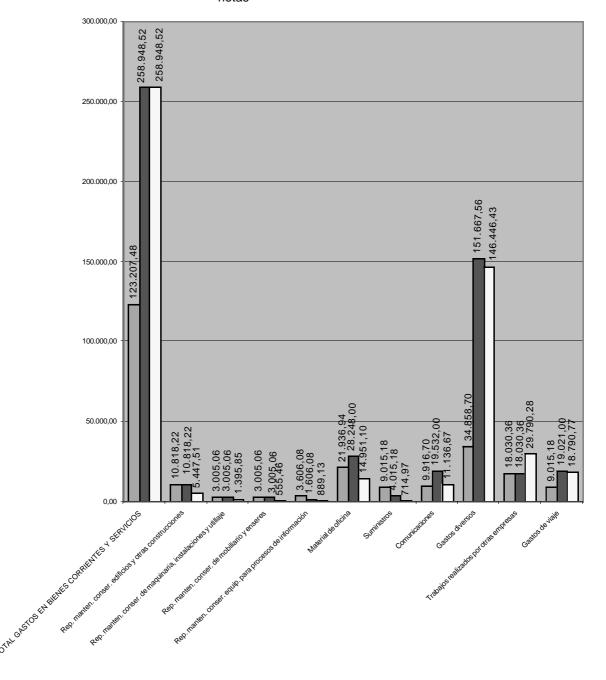


Capítulo 2. GASTOS EN BIENES CORRIENTES Y SERVICIOS

■ Prev. iniciales

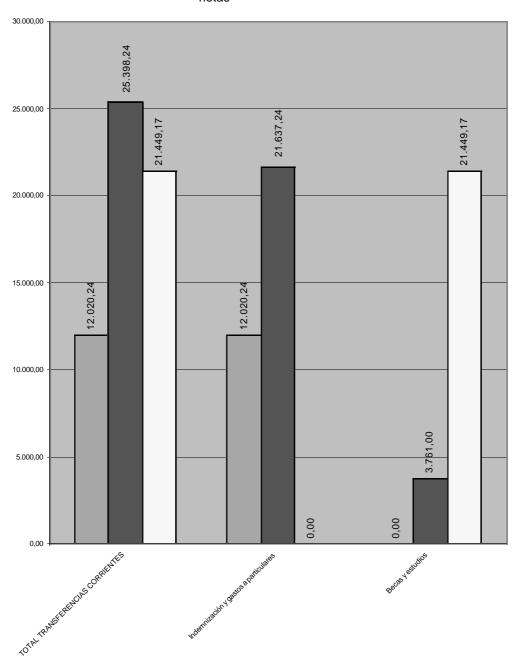
■ Prev. definitivas

□ Obligaciones reconocidas netas



Capítulo 4. TRANSFERENCIAS CORRIENTES

- Prev. iniciales
- Prev. definitivas
- □ Obligaciones reconocidas netas

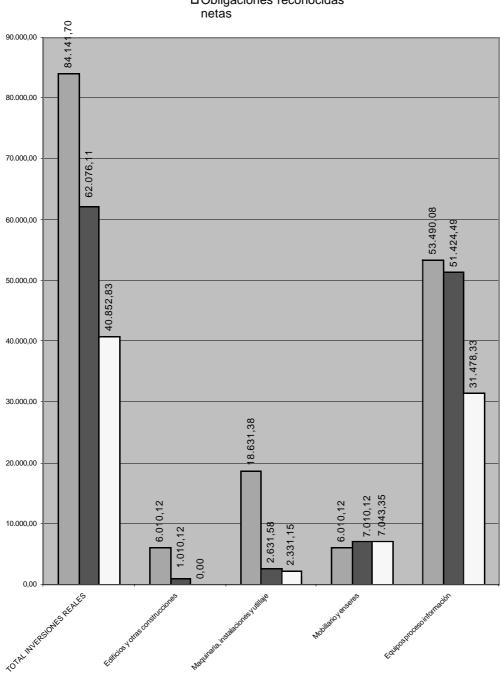


Capítulo 6. INVERSIONES REALES

■ Prev. iniciales

■ Prev. definitivas

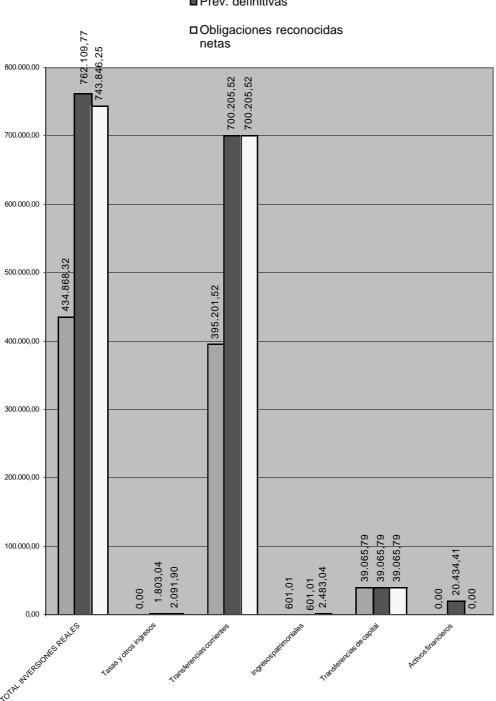
□ Obligaciones reconocidas



Liquidación del presupuesto de ingresos ejercicio 2002



■ Prev. definitivas



I- 15. INFORME DE LA CÁMARA DE COMP-TOS DE NAVARRA

DEFENSOR DEL PUEBLO (EJERCICIO 2002)

ÍNDICE

I. Introducción: El Defensor del Pueblo.

II. Objetivo y alcance.

III. Opinión.

IV. Estados financieros a 31-XII-2002.

I. INTRODUCCIÓN: EL DEFENSOR DEL PUEBLO.

Institución creada por Ley Foral 4/2000, de 3 de julio de 2000, donde se regula su composición, funciones y procedimientos. De la exposición de motivos y del articulado de dicha ley extraemos:

"La figura del Defensor del Pueblo es una de las instituciones públicas que en nuestro ordenamiento jurídico permite la defensa de los derechos y libertades de los ciudadanos y de las ciudadanas reconocidos por la Constitución Española y, en nuestro caso además por la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra.

El Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra se encargará de supervisar la actividad de la Administración de la Comunidad Foral y de la Administración Local y los agentes de ella, por lo que podrá iniciar y proseguir, de oficio o a instancia de parte, cualquier investigación conducente al esclarecimiento de actos y resoluciones de las Administraciones Públicas. Cualquier persona, natural o jurídica, sin restricción alguna, podrá dirigirse al Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra con la petición de su intervención para el esclarecimiento de actos, resoluciones y conductas concretas que afecten a una persona o grupo de personas, producidas en la Administración Foral o Local de Navarra.

Constituye esta figura una institución próxima a la ciudadanía, gratuita, ágil y caracterizada por la flexibilidad de su procedimiento de control, métodos de investigación y sistemas de resolución de conflictos.

En definitiva, aplicando los principios de legalidad y los que rigen la actuación administrativa, el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra puede cubrir espacios donde no llegan otros instrumentos de control de la Administración en beneficio de los ciudadanos y ciudadanas, y en especial en aras de los más desprotegidos.

El Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra podrá supervisar:

- a) La Administración de la Comunidad Foral, sus organismos autónomos, sociedades públicas y demás entes públicos que de ella dependan.
- b) Las Entidades Locales de Navarra, sus organismos autónomos, sociedades públicas y demás entes públicos que de ella dependan en el ámbito competencial establecido por el artículo 46 de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra.
- c) La Administración Parlamentaria y la actividad administrativa de las Instituciones creadas por el Parlamento de Navarra.
- d) Los servicios gestionados por personas físicas o jurídicas mediante concesión administrativa y, en general, a cualquier organismo o entidad, persona jurídica o física, que actúe en un servicio público estando sometida, al tiempo, a algún tipo de control o tutela administrativa en todo lo que afecte a las materias en que la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra otorga competencias a la Comunidad Foral.

El Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra será elegido por el Parlamento de Navarra para un período de seis años mediante el voto favorable de las tres quintas partes de sus miembros."

El Presupuesto del año 2002 (prorrogado del 2001) del Defensor del Pueblo presenta unos derechos reconocidos de 743.846,77 euros y unas obligaciones reconocidas de 606.235,43 euros, cerrando el ejercicio con un superávit presupuestario de 137.610,82 euros, y un superávit de financiación del ejercicio de 170.905,75 euros, una vez ajustado con la financiación de créditos incorporados y la anulación de obligaciones del ejercicio anterior.

Hay que tener en cuenta que la Institución empezó a funcionar en marzo de 2001, por lo que el ejercicio 2002 es el primero que recoge una anualidad completa de funcionamiento de la Institución.

Las modificaciones presupuestarias durante el ejercicio ascienden a un neto de 327.241,45 euros, procedentes de incorporación de remanentes de crédito del 2001 destinados a financiación de equipos informáticos (20.434,41 euros), créditos generados por mayores ingresos (1.803,04

euros), y ampliación de créditos por suplemento de crédito (305.004,00 euros).

La plantilla orgánica del Defensor del Pueblo para 2002, aprobada el día 14 de agosto de 2002 por la Mesa del Parlamento de Navarra (B.O.P.N., nº 83, de 26 de agosto de 2002), contiene la siguiente estructura:

Puesto de trabajo	Situación administrativa Activo	Vacantes :	Total
Asesores responsables Área (Eventual)	2		2
Asesor Técnico (Eventual)	1		1
Secretaría (Eventual Gabinet	te) 1		1
Administrativos (Funcionarios	s) 1	1	2
Ujier (Funcionarios)	-	1	1
Total	5	2	7

A 31 de diciembre de 2002 prestaban servicio activo en la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra, 7 personas, encuadradas del siguiente modo:

Total	7
Personal eventual	4
Contratados administrativos para atender necesidades de servicios	1
Contratados administrativos en régimen de interinidad	1
Funcionarios en servicio activo	1

II. OBJETIVO Y ALCANCE

De acuerdo con la Ley Foral 19/1984, de 20 de diciembre, reguladora de la Cámara de Comptos de Navarra, se ha incluido en el Programa de Actuación de 2002 el informe de fiscalización del Defensor del Pueblo, ejercicio 2002.

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

- Objetivo 1. Contrastar que la ejecución del Presupuesto de gastos e ingresos del Defensor del Pueblo refleja adecuadamente el conjunto de operaciones realizadas en el ejercicio de 2002.
- Objetivo 2. El reflejo de la situación patrimonial a 31 de Diciembre de 2002.
- Objetivo 3. Verificar el cumplimiento del principio de legalidad aplicable a la actividad objeto de fiscalización.

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

Sector Público aprobados por la Comisión de Coordinación de los Órganos Públicos de Control Externo de España.

El trabajo de campo se ha efectuado en el mes de febrero de 2003 por un equipo integrado por un técnico de auditoría y un auditor, contando con la colaboración de los servicios jurídicos, informáticos y administrativos de la Cámara de Comptos.

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

III. OPINIÓN

Hemos analizado, dentro del marco de la fiscalización realizada, el estado de liquidación de gastos del Defensor del Pueblo correspondiente al ejercicio 2002, elaborado bajo su responsabilidad y que se recoge en el apartado IV del presente Informe.

En nuestra revisión se han aplicado las normas y procedimientos de auditoría del sector público aprobados por la Comisión de Coordinación de los Órganos Públicos de Control Externo de España.

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

En relación con la ejecución del presupuesto de gastos para el 2002

El estado de liquidación del presupuesto de gastos para 2002 refleja adecuadamente la actividad realizada en dicho ejercicio.

En relación con la situación patrimonial

El Balance de situación refleja de una manera razonable la situación financiera y patrimonial a 31 de Diciembre de 2002.

Legalidad

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

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

Pamplona, 11 de febrero de 2003

El Presidente: Luis Muñoz Garde

IV. ESTADOS FINANCIEROS A 31-XII-2002

CUADRO 1. EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE 2002

Liquidación del presupuesto del Defensor del Pueblo del ejercicio 2002

por capítulos económicos de gastos (en euros)

	Ppto. Inicial	Modifica- ciones	Ppto. consolidado	Obligac. recon.	Pagado	Pendiente de pago (Resultas)	Incorpor.	Anulado
1. Gastos del personal	215.498,90	200.188,00	415.686,90	313.815,26	313.815,26	00'0	0	101.871,64
2. Compra bienes corrientes y servicios	123.207,48	135.741,04	258.948,52	230.118,17	189.239,70	40.878,47	3.000,00	25.830,35
4. Transferencias corrientes	12.020,24	13.378,00	25.398,24	21.449,17	17.646,95	3.802,22	3.802,22	146,85
6. Inversiones reales	84.141,70	22.065,59	62.076,11	40.852,83	39.862,31	990,52	13.173,93	8.049,35
Total gastos	434.868,32	327.241,45	762.109,77	606.235,43	560.564,22	45.671,21	19.976,14	135.898,20

Liquidación del presupuesto del Defensor del Pueblo del ejercicio 2002

por capítulos económicos de ingresos

			•			
	Ppto. inicial	Modificaciones	Ppto. Consolidado.	Ingresos realizados	Importe efectivo	Ingresado +/ -
3. Tasas y otros ingresos	00'0	1.803,04	1.803,04	2.091,04	2.091,04	288,86
4. Transferencias corrientes	395.201,52	305.004,00	700.205,52	700.205,52	700.205,52	1
5. Ingresos patrimoniales	601,01	00'0	601,01	2.483,04	2.483,04	1.882,03
7. Transferencias de capital	39.065,79	00'0	39.065,79	39.065,79	39.065,00	1
8. Activos financieros	00,00	20.434,41	20.434,41	00'0	00'0	-20.434,41
Total ingresos	434.868,00	327.241,45	762.109,77	743.846,25	743.846,25	18.263,52

CUADRO 2. CUENTA DE RESULTADOS CORRIENTES DEL EJERCICIO 2002 (EN EUROS)

Gastos	Euros	Ingresos	Euros
Gtos personal	332.606,03	Intereses	2.483,04
Trab., sum., y serv. exter.	211.327,40	Transferencias de capital	39.065,79
Transferencias corrientes	21.449,17	Transferencias corrientes	700.205,52
Resultados corrtes ejerc. (Bº Corrte.)	191.324,17	Otros ingresos excepc.	12.860,53
		Otros ingresos	2.091,90
Total	756.706,78	Total	756.706,78

ACTIVACIÓN DEL RESULTADO ECONÓMICO-PATRIMONIAL DEL EJERCICIO 2002 (EN EUROS)

Concepto	Euros	
Resultado económico patrimonial	191.324,17	
Patrimonio	20.418,12	
Inversiones netas activadas 2002	20.418,42	
Resultado económico patrimonial ajustado	170.905,75	

CUADRO 3. DISTRIBUCION DEL RESULTADO DEL EJERCICIO 2002 (EN EUROS)

Concepto	Euros	
ORIGEN		
Resultado Económico patrimonial ajustado	170.905,75	
APLICACIÓNES		
Hacienda Pública Foral Acreedora por devol. Créditos	150.929,61	
Fondos retenidos pendientes de incorporación	19.976,14	

CUADRO 4. BALANCE DE SITUACION AL 31-XII-2002 (DESPUÉS DE APLICAR EL RESULTADO DEL EJERCICIO). EN EUROS

ACTIVO	2001	2002	PASIVO	2001	2002
a) Inmovilizado	60.514,58	101.367,41	a) Fondos propios	80.948,99	121.343,55
I. Inmovilizado material	43.774,85	80.316,44	I. Patrimonio y Rservas	80.948,99	121.343,55
Maquinaria,instalaciones,utillaje	14.846,82	17.177,97	Patrimonio	60.514,58	101.367,41
Mobiliario y enseres	19.479,00	25.036,68	Fondos retenidos ptes. de incorp (Rtdos. Ptes aplicación positivos)	20.434,41	19.976,14
Equipos proceso información	7.390,22	34.557,31			
Otro inmovilizado material	2.058,81	3.544,48			
			b) Deudas a corto plazo	81.203,32	201.777,14
II. Inmovilizado Inmaterial	16.739,73	21.050,97	I. Acreedores por obligac. reconoc.	30.408,54	45.671,21
Aplicaciones informáticas	16.739,73	21.050,97	Acreedres oblig. rec. Ejer. corriente	30.408,54	45.671,21
b) Cuentas financieras	101.637,73	221.753,28	II. Deudas con entidades públicas	50.794,78	156.105,93
Caja	293,92	38,42	Seguridad Social Acreedora	4.668,25	5.176,32
Bancos e Instituciones de cto.	101.343,81	221.714,86	Hacienda Púb. Foral devol. créditos	46.126,53	150.929
TOTAL ACTIVO	162.152,31	323.120,69	TOTAL PASIVO	162.152,31	323.120,69

I- 16. PROYECTO DE PRESUPUESTO DE 2003

Se incluye a continuacion el documento completo de proyecto de Presupuesto para el año 2003 de la Institución, que fue aprobado por la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra en su sesión de 11 de noviembre de 2002.

MEMORIA EXPLICATIVA

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

A tal fin, desde la propia Institución se ha elaborado el correspondiente Proyecto de Presupuesto para el ejercicio 2003, que asciende, tanto en gastos como ingresos, a un total de 822.539.—euros.

El documento elaborado pretende servir de pauta de funcionamiento en el tercer ejercicio presupuestario al que se enfrenta la Institución y ha sido elaborado en base al análisis, fundamentalmente, del desarrollo del pasado ejercicio así como a las previsiones contenidas en el Plan Trienal 2002/2004 que ya fue sometido a la consideración del Parlamento de Navarra.

Como ya se apuntaba en el anterior proyecto de presupuesto, una vez que se cuenta con los medios básicos para su constitución y puesta en funcionamiento, se pretende ir dotando a la Institución de la estructura necesaria en medios materiales y personales que le permitan atender de forma adecuada las funciones que tiene encomendadas.

En esta tarea, y como consecuencia de no disponer en el pasado ejercicio de los créditos presupuestarios previstos ni de la Plantilla Orgánica de Personal solicitada hasta bien avanzado el año, se ha producido un cierto retraso.

Continuando en la misma línea que el anterior proyecto, el que ahora se presenta contiene las correspondientes previsiones en el Capítulo I, relativo al personal, y pretende consolidar los gastos referidos fundamentalmente al Capítulo II y VI.

En lo que se refiere al Capítulo I, Gastos de Personal, se partió en el ejercicio 2002 con una plantilla configurada por 2 Asesores y un puesto en la Secretaría de la propia Defensora, todos ellos de libre designación, siendo los puestos reservados a funcionarios de un Administrativo y un Ujier. La ampliación de un puesto de Asesor Técnico de libre designación y de un Administrativo funcionario, previsto para dicho ejercicio, no se ha formalizado hasta el mes de Agosto pasado en el que la Mesa del Parlamento aprobó la Plantilla Orgánica de la Institución para el año 2002.

El Proyecto de presupuesto para el año 2003 contiene unas previsiones de crecimiento de la Institución en este Capítulo, añadiéndose un nuevo puesto de Asesor Técnico y un puesto de Administrativo, con las retribuciones actualmente establecidas para estos puestos de trabajo, en línea con lo previsto en el anteriormente citado Plan Trienal. La propuesta de Plantilla Orgánica de la Institución que se acompaña ya especifica estas previsiones junto a los puestos con que se ha contado en el año 2002.

Entrando en el Capítulo II, Gastos en Bienes Corrientes y Servicios, se prevé una consolidación de aquellos gastos necesarios para el funcionamiento de la Institución, que durante este año ya han ido incrementándose como consecuencia de necesaria prestación de una serie de servicios y la adquisición de diferentes elementos informáticos, y de otro tipo, que resultan imprescindibles para el normal funcionamiento, máxime teniendo en cuenta las previsiones de traslado a su nueva sede de los actuales servicios del Parlamento, algunos de los cuales se han venido utilizando.

Igualmente, relacionado con lo anterior, y en previsión de la ocupación de la planta inmediatamente superior a la actual planta baja cuando se produzca el citado traslado de la sede parlamentaria, dadas las necesidades de espacio que ya se han generado, se contemplan en las diferentes partidas de este Capítulo las cantidades necesarias para hacer frente al mantenimiento y a los gastos propios de dicho espacio, destacando sobre este particular las previsiones que de nuevo se contienen en el Capítulo VI y que tienen como fundamental finalidad equipar adecuadamente dicha zona.

De las partidas de este Capítulo II la consignación realizada dentro de la partida 226, Gastos Diversos, en actividades generales, de difusión; organización reuniones y conferencias y, por último, gastos edición libros y otras publicaciones, reflejan las cantidades destinadas a hacer frente a la actividad propia de la Institución que tiene una mayor proyección exterior.

Por último, en lo que se refiere a la partida 227, Otros trabajos realizados, se prevén las cantidades para hacer frente a los diferentes servicios que ya se tienen contratados, tales como limpieza, traducciones ordinarias y asistencia informática, entre otros.

En resumen, se plantea un proyecto o propuesta de presupuesto adecuado a las necesidades de la Institución en el marco de las previsiones contenidas en el Plan Trienal de la misma para los años 2002-4, que, tal y como se recoge en el citado documento, tendría que seguir evolucionando de forma paulatina en posteriores ejercicios para adecuarse a dichas previsiones.

Pamplona, octubre de 2003

La Defensora del Pueblo de Navarra

Clasificación por capítulos económicos del proyecto de presupuesto de la Oficina de la Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, a los efectos de su integración en el proyecto de Ley Foral de Presupuestos Genrales de Navarra para el año 2003.

Transferencias corrientes	738.032 €
Transferencias de capital	83.607 €
Total	821.639 €

Pamplona, octubre de 2003

I- 16.01. RESUMEN ECONÓMICO DE GASTOS EN INGRESOS POR CAPÍTULOS

Resumen económico de gastos por capítulos

Capítulo I Gastos de personal	478.559 €
Capítulo II Gastos bienes ctes. y serv.	240.323 €
Capítulo IV Transferencias corrientes	19.750 €
Capítulo VI Inversiones reales	69.000€
Capítulo VIII Activos financieros	8.907 €
Capítulo IX Pasivos financieros	6.100 €
Total presupuesto de gastos	822.639 €

Resumen económico de ingresos por capítulos

Capítulo III Tasas y otros ingresos	100€
Capítulo IV Transferencias corrientes	738.032 €
Capítulo V Ingresos patrimoniales	500€
Capítulo VII Transferencias de capital	83.607 €
Capítulo VIII Activos financieros	300 €
Capítulo IX Pasivos financieros	100€
Total presupuesto de ingresos	822.639 €

1- 16.02. PROYECTO DE PRESUPUESTO DE GASTOS. (EJERCICIO 2003)

Resumen económico de gastos por capítulos

Concepto	Proyecto 2003	% Total
Capítulo I		
Gastos de personal	478.559 €	58,17%
Capítulo II Gastos en bienes ctes. y serv.	240.323 €	29,21%
Capítulo IV Transferencias corrientes	19.750 €	2,40%
Capítulo VI Inversiones reales	69.000 €	8,39%
Capítulo VIII Activos financieros	8.907 €	1,08%
Capítulo IX Pasivos financieros	6.100 €	0,74%
Totales	822.639 €	100,00%

TOTAL	CAPÍTULO	478.559						240.323	
TOTAL	ARTÍCULO		51.098	206.910	82.107	30.802	107.642		470
TOTAL	CONCEPTO		51.098	206.910	82.107	30.802	107.642		470
TOTAL	PARTIDA		51.098	206.910	82.107	30.802	92.336		470
DENOMINACIÓN		GASTOS DE PERSONAL	ALTOS CARGOS Retribuciones Altos Cargos Retribuciones Defensora	PERSONAL EVENTUAL Retribuciones Personal Eventual Retribuciones Personal Eventual	FUNCIONARIOS Retribuciones Funcionarios Retribuciones totales funcionarios	PERSONAL CONTRATADO Personal contratado temporal Retrib. Personal contratado temporal	CUOTAS, PRESTAC. Y GTOS. SOCIAL. Cuotas sociales Seguridad Social Fondo Capítulo I Fondo Capítulo I	GASTOS BIENES CORRIENT.Y SERVIC.	ARRENDAMIENTOS Arrendamiento maquinaria e instal. Hilo musical
	Subc.		1000	1100	1230	1310	1600		2032
Q A	Conc.		100	110	120	131	160		203
CLAVE ECONÓMICA	Art.		10	7	72	5	16		20
E ECC	Cap.	~						7	
CLAV	C.C.	1000						1000	

CLAVI	CLAVE ECONÓMICA	JÓMIC,	4		DENOMINACIÓN	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
C.C.	Cap.	Art.	Conc.	Subc.		PARTIDA	CONCEPTO	ARTÍCULO	CAPÍTULO
		21			REPARACIÓN Y CONSERVACIÓN			21.000	
			212		Repar.y conserv.edificios y otr. constr.				
				2120	Repar.conserv. y mantenimiento edificios	14.000	14.000		
			213		Repar. y conserv.maq., instal. y utillaje				
				2130	Repar. y cons. Maquin. Instal. y utillaje	2.000	2.000		
			216		Repar. y cons. Equipos procesos inf.				
				2160	Repar. y cons. Equipos proces. Informac.	3.500	3.500		
			219		Repar. y conserv. Otro inmov. material				
				2190	Repar. y conserv. Otro inmov. material	1.500	1.500		
		22			MATERIAL, SUMINISTROS Y OTROS			207.153	
			220		Material de oficina		12.000		
				2200	Material oficina no inventariable u ordinario	9.500			
				2202	Prensa, revistas y publicac. periódicas	2.500			
			222		Comunicaciones		15.100		
				2220	Comunicaciones telefónicas	12.100			
				2221	Comunicaciones postales y telegráficas	3.000			
			224		Primas de seguro		6.303		
				2243	Primas de seguro	6.303			
			226		Gastos diversos		112.200		
				2261	Atenciones protocolarias y representativas				
				2262	Defensora	9.500			
				2263	Atenciones sociales y protocolo	6.300			
				2264	Viajes oficiales Defensora	4.500			
				2265	Actividades generales y de difusión	39.917			
				2266	Org. reuniones y conferencias	11.466			
				2267	Gastos edic. libros y otras publicaciones	39.017			

CLAVE ECONÓMICA	CONÓN	AICA		DENOMINACIÓN	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
C.C. Cap.		Art. Conc. Subc.	. Subc.		PARTIDA	CONCEPTO	ARTÍCULO	CAPÍTULO
			2268	Agencias de información	1.500			
		227	2271 2279	Trabajos realizados por otr. empresas Servicios de limpieza y aseo Otros trabajos realizados	17.000	47.400		
		228	2280 2282 2284 2285	Suministros auxiliares Suministros Repuestos Material para limpieza y aseo Vestuario	8.000 900 1.800 450	14.150		
	24	. 240	2287	Otros Gastos OTRAS INDEMNIZACIONES Indemnizaciones a Personal Servicios Dietas y gastos viaje personal servicios	3.000	11.700	11.700	
1000	4			TRANSFERENCIAS CORRIENTES				19.750
	48	481	4810	TRANSFERENCIAS CORRIENTES Indemnizac. y Gastos a Particulares Indemnizac. y Gastos a Particulares	3.000	3.000	19.750	
		482	4820	Convenios con otras Instituciones Convenios con otras Instituciones	15.900	15.900		
		483	4830	Transf .a Instituciones sin ánimo lucro Transf .a Instituciones sin ánimo lucro	850	850		

_
21.000
000.6
15.000
15.000
15.000 9.000
9.000
8.907 3.907 5.000
100
000'9
6,000

1- 16.03. PROYECTO DE PRESUPUESTO DE INGRESOS. (EJERCICIO 2003)

Resumen económico de ingresos por capítulos

CONCEPTO	PROYECTO 2003	%TOTAL
Capítulo III		
Tasas y otros ingresos	100 €	0,01%
Capítulo IV Transferencias corrientes	738.032 €	89,72%
Capítulo V Ingresos patrimoniales	500€	0,06%
Capítulo VII Transferencias de capital	83.607 €	10,16%
Capítulo VIII Activos financieros	300 €	0,04%
Capítulo IX Pasivos financieros	100 €	0,01%
Totales	822.639 €	100%

L TOTAL	ILO CAPÍTULO	100	600	738.032		200		
TOTAL	ARTÍCULO	100		738.032			200	
TOTAL	CONCEPTO		100		738.032			200
TOTAL	PARTIDA				738.032			
DENOMINACIÓN		TASAS Y OTROS INGRESOS OTROS INGRESOS Otros ingresos	Otros ingresos	TRANSFERENCIAS CORRIENTES TRANSF. CTES. DEL GOBIERNO DE NAVARRA	Trans. Corrientes del Gobierno de Navarra Cap. Gasto (1+2+4)- Cap ing. (3+5)	INGRESOS PATRIMONIALES	INTERESES DE DEPÓS. Y APLAZAMIENTOS	Intereses de depósitos y aplazamientos
	Subc.		3990		4000			
 4	Conc.	399			400			520
CLAVE ECONÓMICA	Art.	36		40			52	
E ECO	Сар.	က		4		ഹ		
CLAV	C.C.	1000	7	0001		1000		

CLAVE ECONÓMICA	ECON	ÓMICA			DENOMINACIÓN	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
C.C.	Cap.	Art.	Conc.	Subc.		PARTIDA	CONCEPTO	ARTÍCULO	CAPÍTULO
1000	7				TRANSFERENCIAS DE CAPITAL		_		83.607
		70			TRANSF.CAPIT.DEL GOBIERNO DE NAVARRA		_	83.607	
			700		Transf. De capital del Gobierno de Navarra		83.607		
				7000	Cap. Gasto (6+8+9)- cap. Ing. (8+9)	83.607	_		
1000	∞				ACTIVOS FINANCIEROS				300
		82			REINTEGROS DE PRÉSTAMOS CONCEDIDOS			200	
			821		Reint. Prést.concedidos a medio y largo plazo		200		
				8214	Reintegro capital préstamos de vivienda	100			
				8215	Reintegro anticipos de sueldo	100			
		87			REMANENTE DE TESORERÍA		_	100	
			870		Remanente de tesorería			100	
				8700	Remanente de tesorería		100		
1000	თ				PASIVOS FINANCIEROS				100
		93			DEPÓSITOS Y FIANZAS RECIBIDOS			100	
			931		Fianzas y depósitos recibidos		100		
				9310	Fianzas y depósitos recibidos	100			

I- 16.04. PROPUESTA DE PLANTILLA ORGÁNICA DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA DEL PUE-BLO DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA PARA EL AÑO 2003

Puesto de trabajo	Número	Régimen jurídico	Nivel	Libre Designac.	Incompa- tibilidad	Puesto Trabajo	Compl. Nivel
Asesor Responsable Área	2	С	-	Χ	-	-	-
Asesor Técnico	2	С	-	Χ	-	-	-
Secretaría del Defensor del Pueblo	1	G	-	Χ	-	-	-
Técnico de Gestión Administrativa	1	F	В	-	35	20	-
Administrativo	2	F	С	-	-	31,68	12
Ujier	1	F	D	-	-	22	15

F: Funcionario

C: Cargo eventual de la Oficina del Defensor del Pueblo - libre designación

G: Eventual de Gabinete - libre designación



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 «Boletín Oficial del Parlamento de Navarra» Navas de Tolosa, 1 31002 PAMPLONA