

BOLETIN OFICIAL
DEL
PARLAMENTO DE NAVARRA

VI Legislatura

Pamplona, 20 de mayo de 2004

NUM. 43-2

S U M A R I O

SERIE G:

Informes, Convocatorias e Información Parlamentaria:

—Informe anual de la gestión realizada por la Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra durante el año 2003 ([Pág. 2](#)).

(El Informe se publica en cinco volúmenes del Boletín Oficial, números 43-1, 43-2, 43-3, 43-4 y 43-5)

**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 2003

ÍNDICE NÚM. 43-2

I- 06. ESTADÍSTICA QUEJAS

- Resumen de Gestión de Quejas
- Distribución por materias
- Quejas año 2003
- Quejas iniciadas en el año 2003
- Quejas de años anteriores
- Evolución quejas por año/materia
- Distribución mensual de quejas
- Distribución de quejas según sexo
- Registro general. Año 2003
- Quejas referidas al Gobierno de Navarra, por departamentos
- Quejas referidas a entidades locales de Navarra
- Administración afectada en la queja
- Procedencia de las quejas por localidades de Navarra. Año 2003
- Procedencia de las quejas según habitantes
- Procedencia de otras provincias. Quejas 2003
- Procedencia de otros países. Quejas 2003
- Resoluciones efectuadas. Año 2003
- Cumplimiento de las Resoluciones de la Defensora del Pueblo de Navarra
- (Recomendaciones)
- Cumplimiento de las Resoluciones de la Defensora del Pueblo de Navarra
- (Recordatorio de Deberes Legales)
- Cumplimiento de las Resoluciones de la Defensora del Pueblo de Navarra
- (Sugerencias)

I- 07. LA RELACIÓN DIRECTA CON LOS CIUDADANOS

- Conocer la Institución
- (Charlas y conferencias de la Defensora del Pueblo de Navarra)
- Valoración de los ciudadanos sobre la actuación de la Defensora del Pueblo de Navarra (Encuesta de opinión a partir de envío personal a 780 ciudadanos/as)
- Campaña de difusión del 900 702 900
- Comunicación con todas las Asociaciones y colectivos sociales de Navarra

I- 08. LA DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS CIUDADANOS

- I. Acciones para el ámbito escolar
- “Convenio de Colaboración entre la Defensora del pueblo de la Comunidad Foral de Navarra y la Caja Rural de Navarra para difundir y potenciar los Derechos Humanos en el ámbito escolar de la Comunidad Foral de Navarra
- 2. La difusión de los Derechos Ciudadanos a través de las publicaciones de la Institución

I- 09. LA COLABORACIÓN INSTITUCIONAL

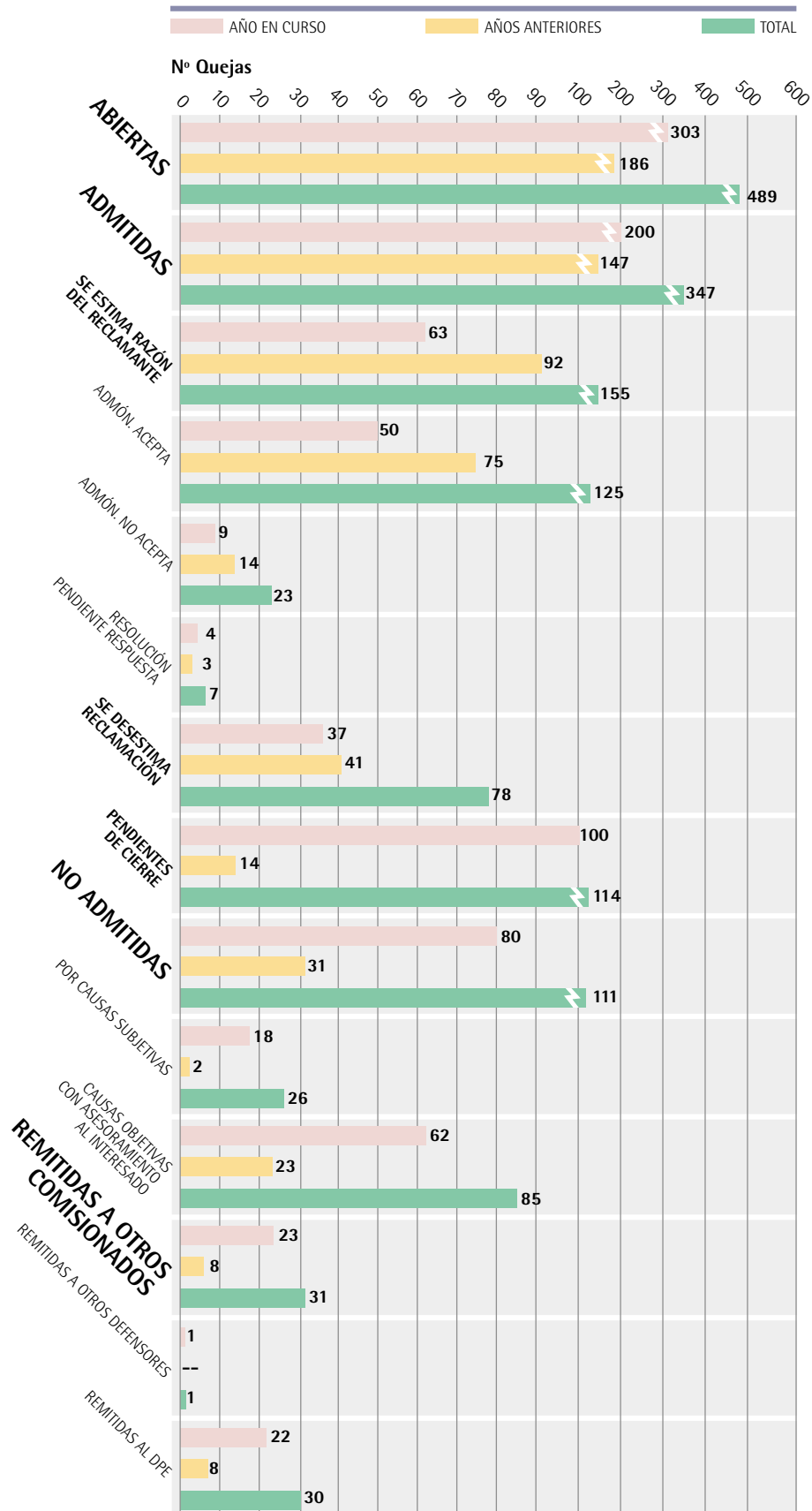
- I. Con otros Defensores del Pueblo
- A. Participación en las XVIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo
- B. Convenio marco de colaboración entre las Instituciones territoriales de Defensores del Pueblo: Conferencia de Defensores Autonómicos
- C. Participación en otras Jornadas de Defensores del Pueblo y sobre Derechos Humanos
- D. Propuesta de iniciativas conjuntas:

- El Código de Buena Conducta Administrativa
- Convenios de Colaboración con Municipios y Concejos
- Convenio Marco con la Universidad de Navarra para la colaboración en la difusión de los de Derechos Ciudadanos en la Comunidad Foral de Navarra
- I- 10. LA PRESENCIA EN EL PARLAMENTO
- I- 11. LA CALIDAD COMO OBJETIVO
- Reflexión general sobre la calidad
- El sistema de gestión integral de Calidad denominado "Gestión por Compromisos"
- El Código de Buena Conducta de la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra
- La puesta en marcha de un Plan de Calidad en la Institución
- I- 12. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DEL EJERCICIO 2003
- Memoria explicativa de la ejecución de los presupuestos del ejercicio 2003
- 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
- I- 13. INFORME DE LA CÁMARA DE COMPTOS DE NAVARRA
- I- 14. INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA
- Cuadro comparativo 2001-2003
- I- 15. LA PLANIFICACIÓN DEL FUTURO INMEDIATO: 2004
- El Plan de Trabajo
- I- 16. PRESUPUESTO DE 2004
- Clasificación por capítulos económicos del proyecto de presupuesto de la Oficina de la Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, a los efectos de su integración en el proyecto de ley foral de Presupuestos Generales de Navarra para el año 2004
- 16.01 Resumen económico de gastos e ingresos por capítulos
- 16.02 Presupuesto de gastos. Ejercicio 2004
- 16.03 Presupuesto de ingresos. Ejercicio 2004
- 16.04 Plantilla orgánica 2004

I- 06. ESTADÍSTICA QUEJAS

AÑO 2003			
Resumen de Gestión de Quejas			
	Año 2003	de años anteriores	TOTAL
ABIERTAS	303	186	489
Admitidas	200	147	347
Se estima razón del reclamante	63	92	155
Admón. Acepta	50	75	125
Admón. acepta pretensión	5	15	20
Admón. acepta resolución	18	36	54
Acepta recordatorio sobre silencio	6	1	7
Aceptada Resolución de Mediación	1	1	2
En vías de solución	20	22	42
Admón. no acepta	9	14	23
No acepta resolución artículo 34	9	14	23
Resolución pendiente de respuesta	4	3	7
Resolución pendiente de respuesta	4	3	7
Se desestima reclamación	37	41	78
No existe irregularidad	35	37	72
Sin recurrir a la Admón.	1	–	1
Desiste	–	2	2
Sub-ludice	1	2	3
Pendientes de cierre	100	14	114
Pendientes de cierre a 31-12-2002	100	14	114
No Admitidas	80	31	111
Por causas subjetivas	18	8	26
Anónima	2	–	2
Sin dirección/domicilio	1	–	1
No completa datos	7	5	12
Desiste	6	–	6
Duplicidad	1	–	1
No ratifica	1	3	4
Causas objetivas con asesoramiento al interesado	62	23	85
No existe irregularidad	25	8	33
Jurídico-Privada	4	2	6
Más de un año	2	–	2
Sin competencia	12	4	16
Sub-ludice	10	4	14
Sin pretensión	3	3	6
sin recurrir a la Admón.	4	1	5
Finalizada, tema tratado	2	1	3
Remitidas a otros comisionados	23	8	31
Remitidas a otros Defensores	1	–	1
Reitidas al Defensor del Pueblo de España	22	8	30

RESUMEN DE GESTIÓN DE QUEJAS 2003



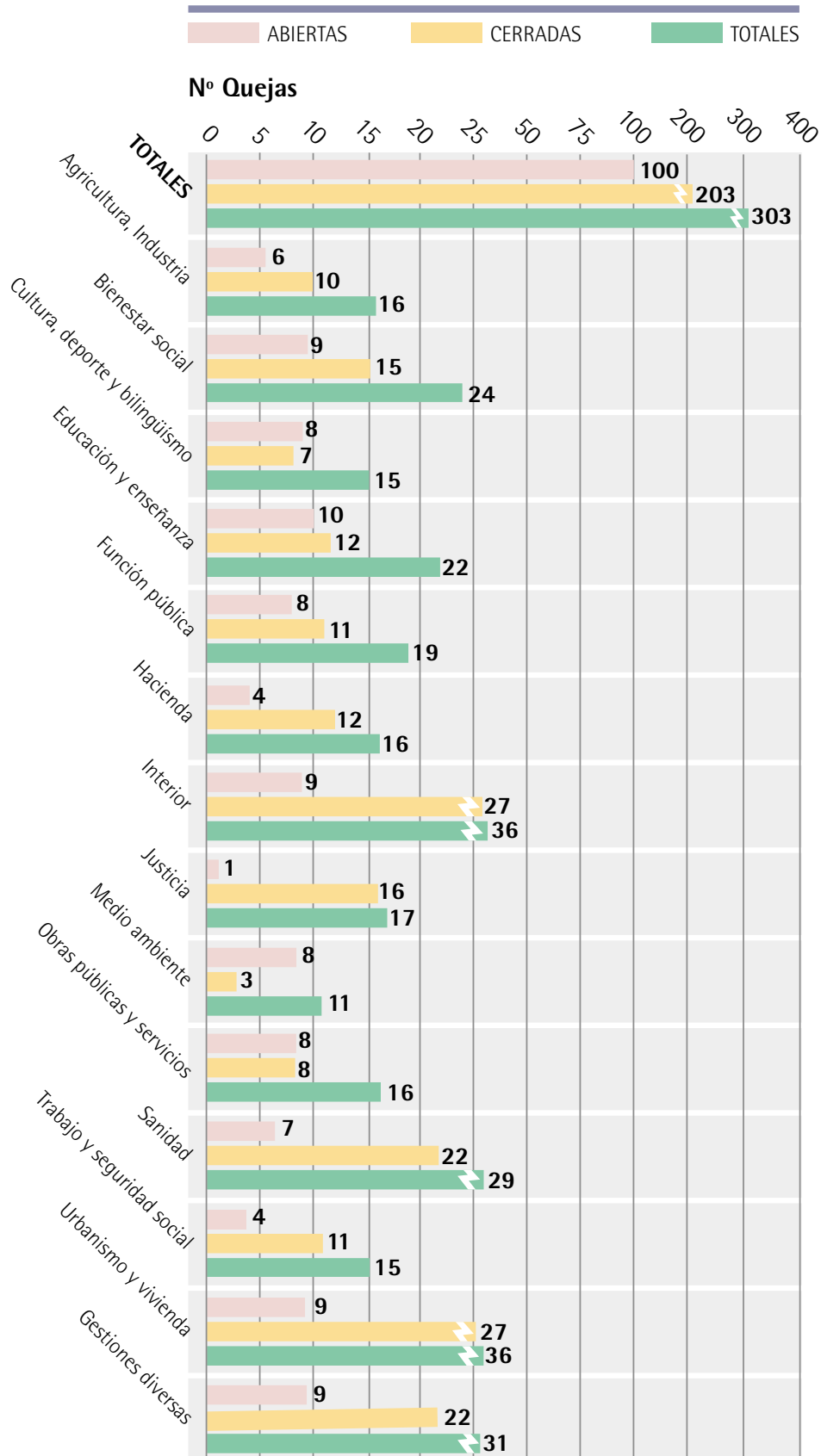
AÑO 2003

Distribución por materias

Materias	Finalizadas	Ptes. de cierre	TOTALES
AGRICULTURA, INDUSTRIA, COMERCIO	10	6	16
BIENESTAR SOCIAL	15	9	24
CULTURA, DEPORTE Y BILINGÜISMO	7	7	15
EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA	12	10	22
FUNCIÓN PÚBLICA	11	8	19
HACIENDA	12	4	16
INTERIOR	27	27	36
JUSTICIA	16	1	17
MEDIO AMBIENTE	3	8	11
OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS	8	8	16
SANIDAD	22	7	29
TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	11	4	15
URBANISMO Y VIVIENDA	27	9	36
GESTIONES DIVERSAS	22	9	31
SUMA TOTAL	203	100	303

QUEJAS AÑO 2003

Distribución por materias

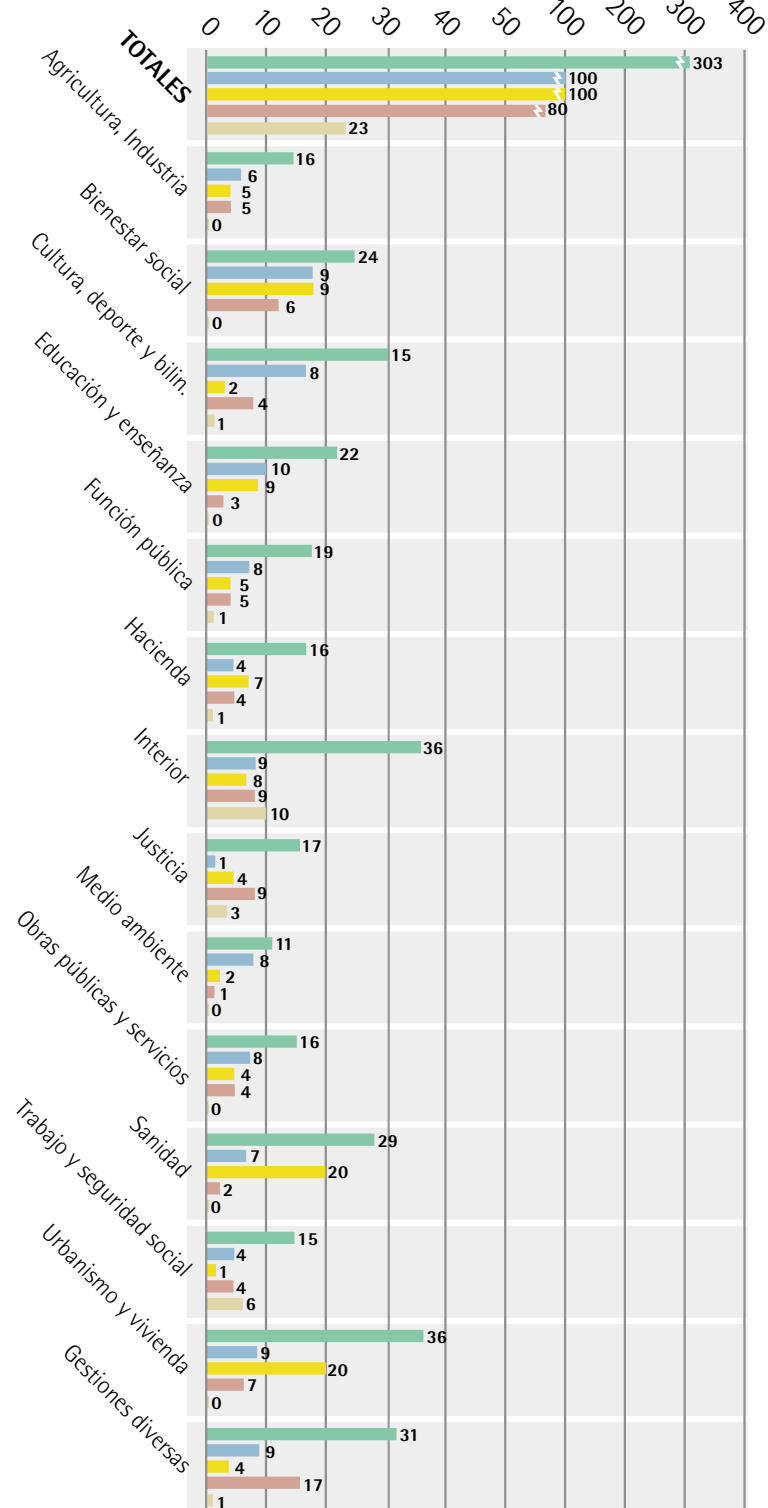


QUEJAS INICIADAS EN EL AÑO 2003

Distibución por materias



Nº Quejas

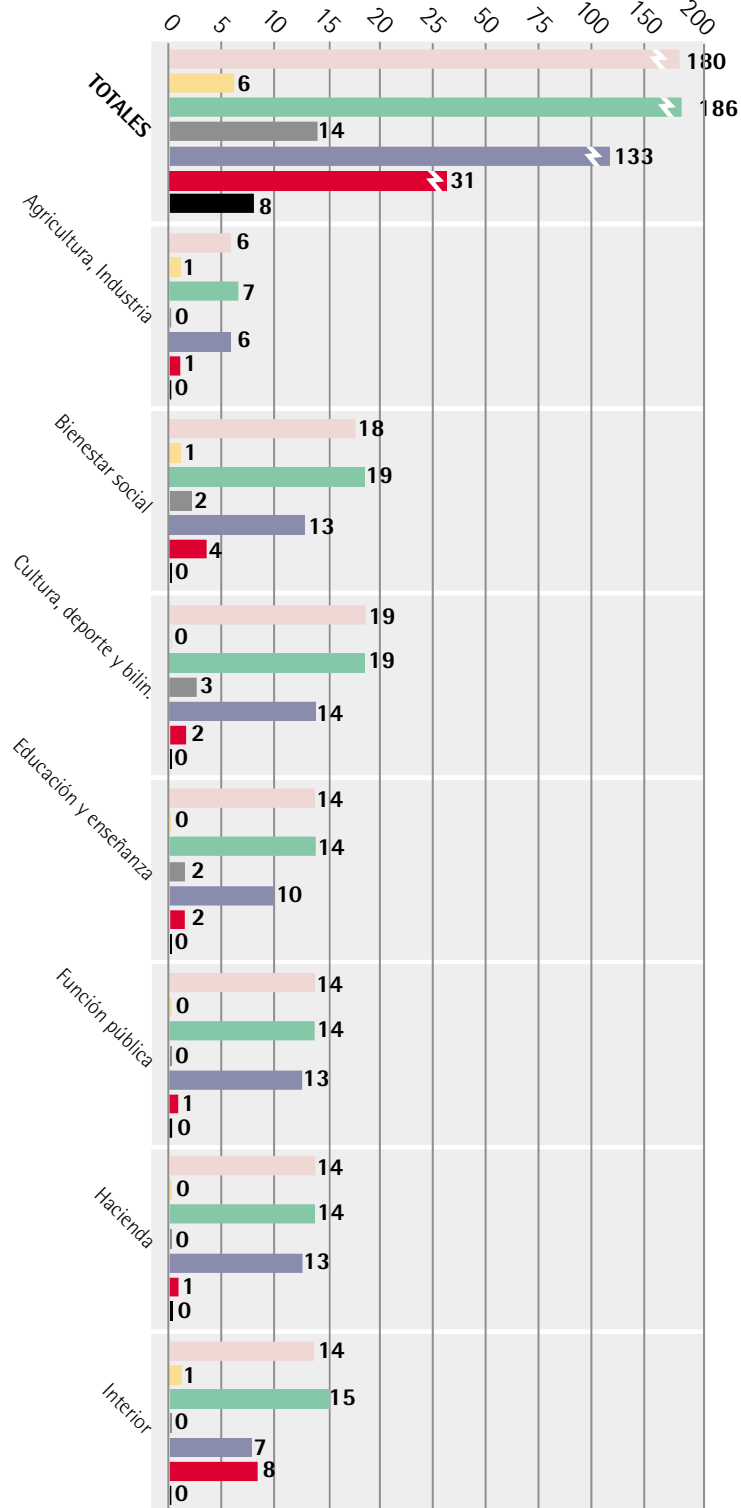


QUEJAS AÑOS ANTERIORES (I)

Distribución por materias



Nº Quejas

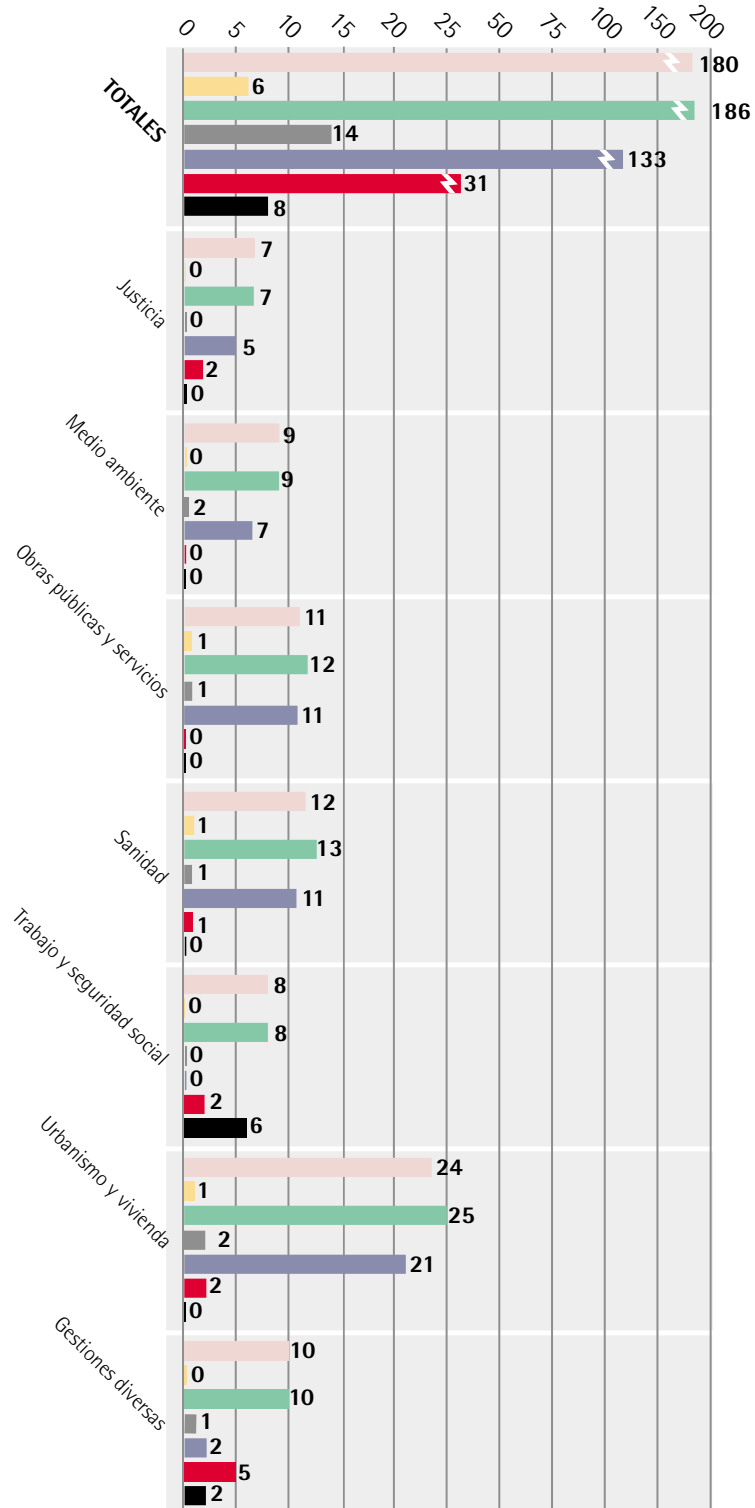


QUEJAS AÑOS ANTERIORES (II)

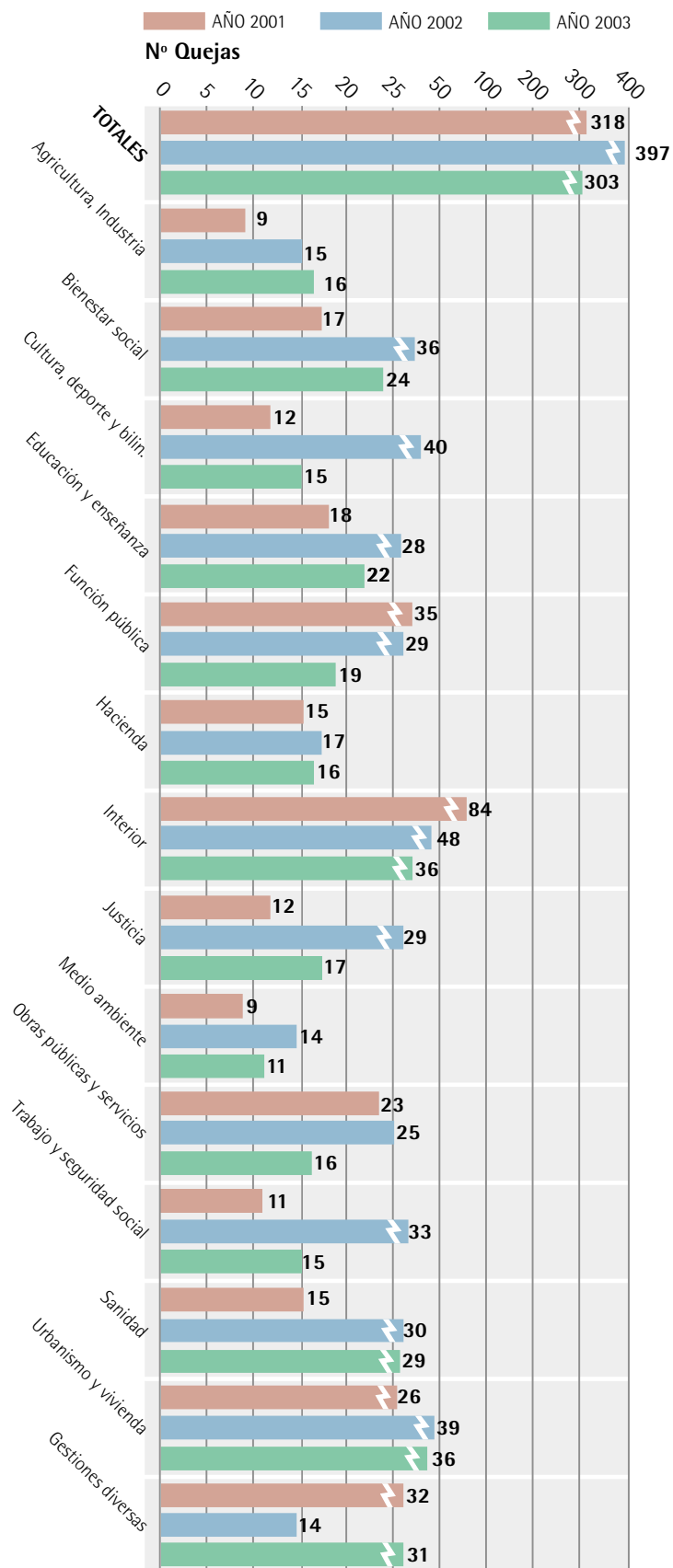
Distribución por materias



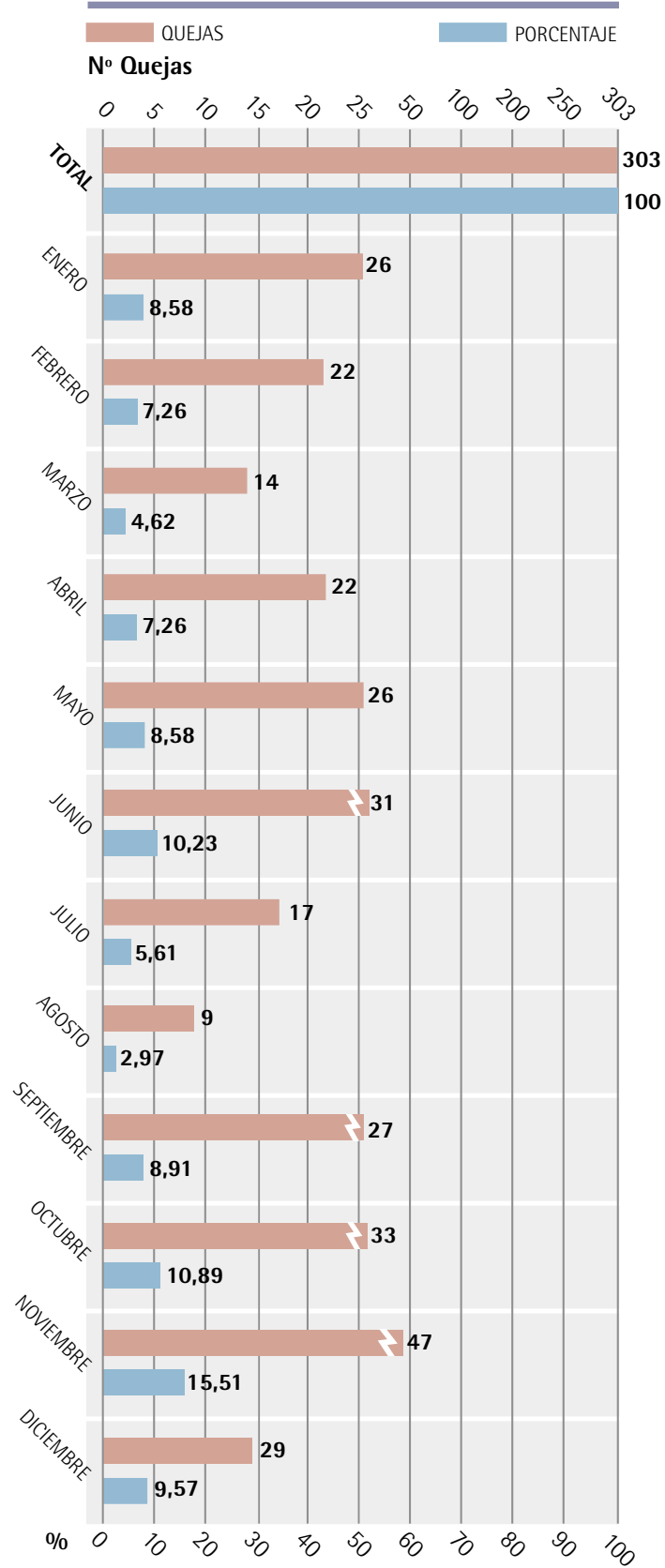
Nº Quejas



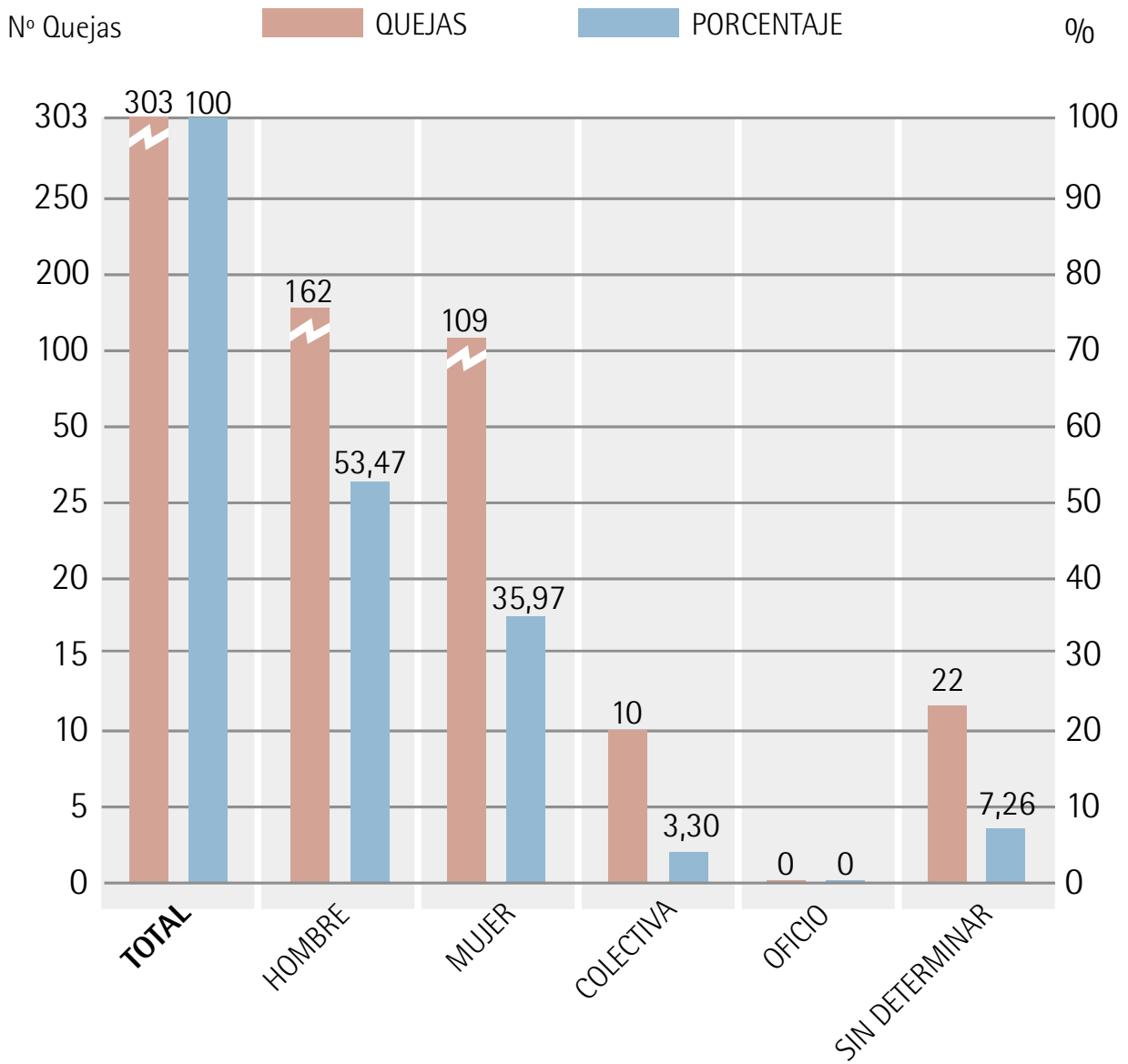
EVOLUCIÓN QUEJAS POR AÑO/MATERIA



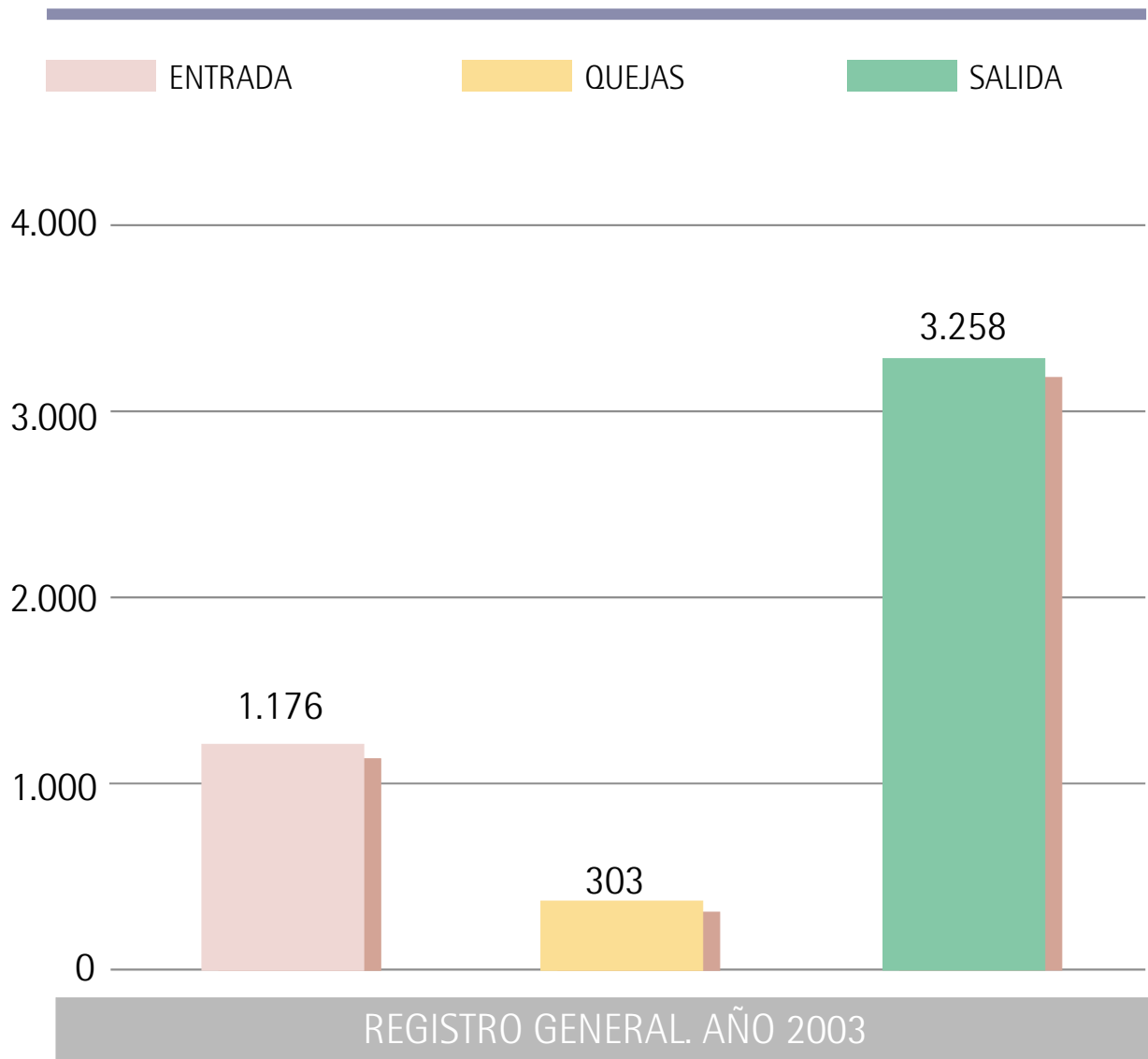
DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE QUEJAS. AÑO 2003



DISTRIBUCIÓN SEGÚN SEXO. AÑO 2003



REGISTRO GENERAL. Año 2003

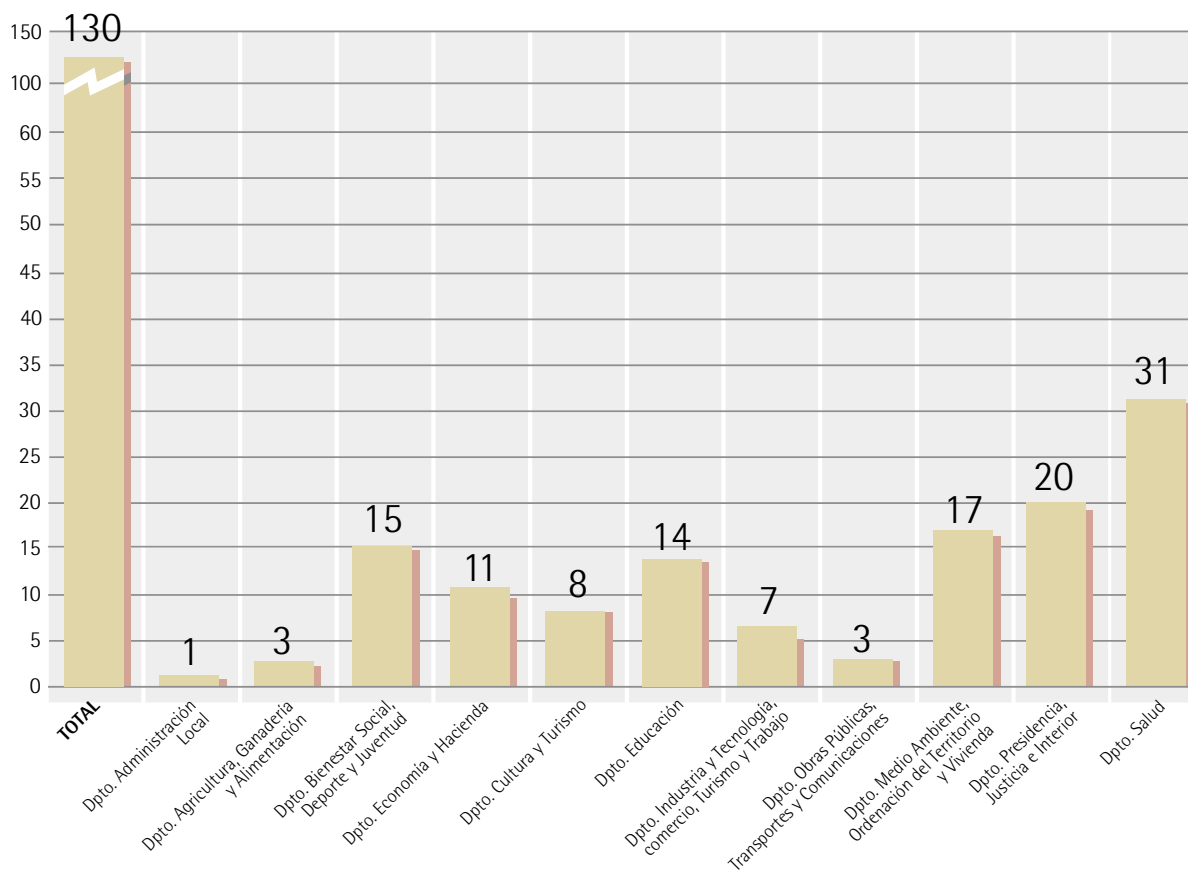


QUEJAS REFERIDAS AL GOBIERNO DE NAVARRA, POR DEPARTAMENTOS

Dpto. Administración Local	1	0,77%
Dpto. Agricultura, Ganadería y Alimentación	3	2,31%
Dpto. Bienestar Social, Deporte y Juventud	15	11,54%
Dpto. Economía y Hacienda	11	8,46%
Dpto. Cultura y Turismo	8	6,15%
Dpto. Educación	14	10,77%
Dpto. Industria y Tecnología, Comercio, Turismo y Trabajo	7	5,38%
Dpto. Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones	3	2,31%
Dpto. Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda	17	13,08%
Dpto. Presidencia, Justicia e Interior	20	15,38%
Dpto. Salud	31	23,85%
TOTAL	130	100,00%

QUEJAS REFERIDAS AL GOBIERNO DE NAVARRA POR DEPARTAMENTOS

Nº Quejas



QUEJAS REFERIDAS A ENTIDADES LOCALES DE NAVARRA

AYUNTAMIENTOS	TOTALES	CONCEJOS	TOTALES
ABLITAS	1	CONCEJO DE ALKOTZ	1
ANSOÁIN	1	CONCEJO DE EUGI	1
ARGUEDAS	1	CONCEJO DE FIGAROL	1
ARRAIOZ	1	CONCEJO DE LEGASA	1
AZAGRA	1		
BARAÑÁIN	2	MANCOMUNIDADES	TOTALES
BARÁSOAIN	1	MANCOMUNIDAD DE MONTEJURRA	1
CADREITA	4	MANCOMUNIDAD DE RESIDUOS SÓLIDOS	1
CÁSEDA	1	MANCOMUNIDAD DE RESIDUOS SÓLIDOS	
CIZUR MENOR	2	URBANOS ZONA 10	1
CORELLA	2	MANCOMUNIDAD S.S. ANSOAIN,	
ESTELLA-LIZARRA	2	BERRIOPLANO, BERRIOZAR	1
GALAR	1	TOTAL	79
HUARTE-UHARTE	1		
LARRAGA	1		
LEOZ	1		
LOS ARCOS	1		
MENDAVIA	2		
MENDIGORRIA	1		
MURILLO EL CUENDE	1		
NOÁIN	2		
OLLO	1		
OLZA	1		
PAMPLONA-IRUÑA	27		
PUENTE LA REINA-GARES	3		
SANGÜESA	1		
TAFALLA	2		
TUDELA	2		
VALLE DE ERRO	1		
VIANA	1		
VILLAVA-ATARRABIA	2		

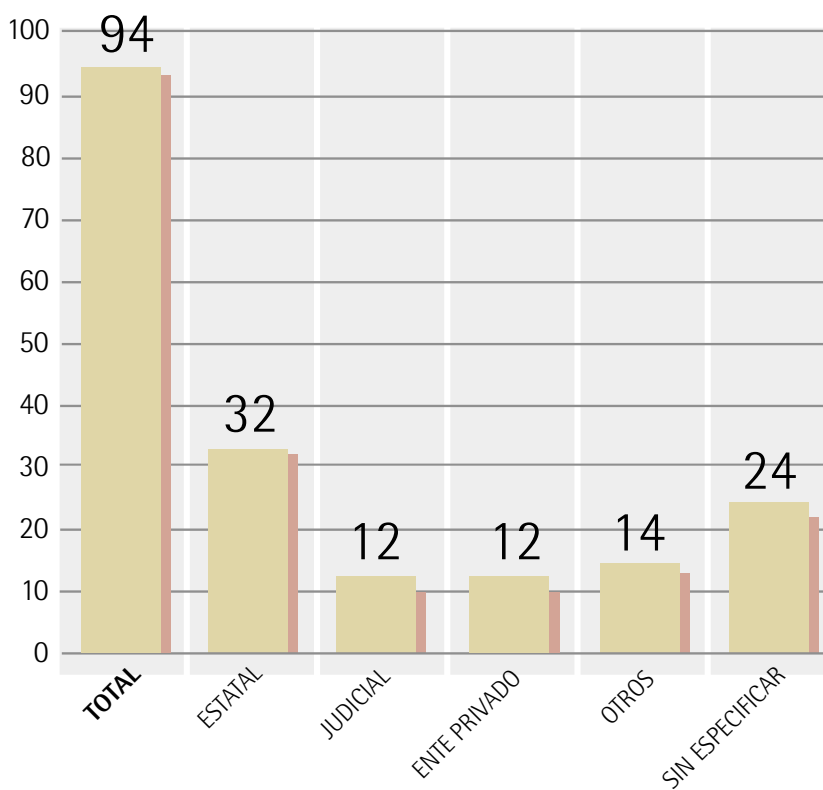
ADMINISTRACIÓN AFECTADA EN LA QUEJA

	Nº QUEJAS	PORCENTAJE
ESTATAL	32	30,04%
JUDICIAL	12	12,77%
ENTE PRIVADO	12	12,77%
OTROS	14	14,89%
SIN ESPECIFICAR	24	25,53%
TOTAL	94	100,00%

QUEJAS REFERIDAS A OTROS ORGANISMOS Y ENTIDADES

ADMINISTRACIÓN AFECTADA EN LA QUEJA

Nº Quejas



AÑO 2003

PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS POR LOCALIDADES DE NAVARRA

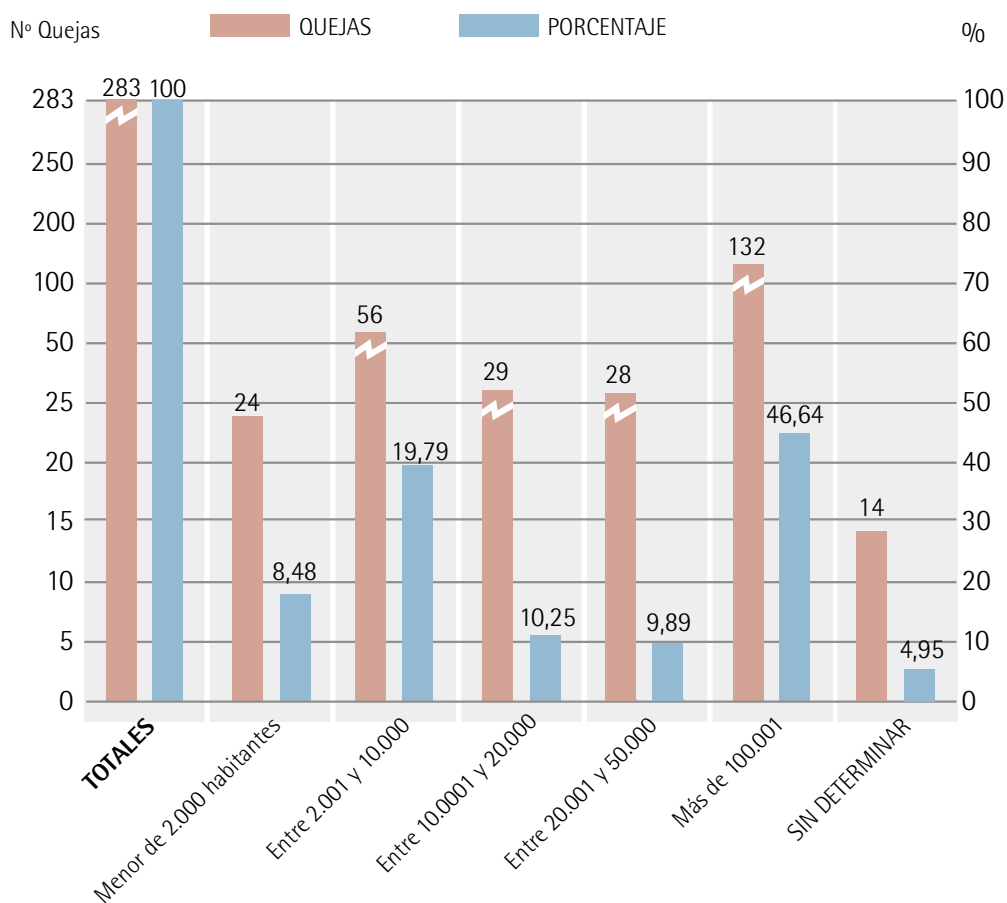
LOCALIDAD	QUEJAS	FIRMANTES	% QUEJAS
ABLITAS	1	1	0,35%
AIZOÁIN	1	1	0,35%
ALDUNATE	1	1	0,35%
ALTSASU - ALSASUA	1	1	0,35%
AMÉSCOA BAJA	1	1	0,35%
ANSOÁIN	8	8	2,83%
ARELLANO	1	1	0,35%
ARGUEDAS	1	1	0,35%
ARIZALA	1	1	0,35%
ARRAITZ	1	1	0,35%
ARRAIOZ	1	1	0,35%
ARRE	2	2	0,71%
ARZOZ	1	1	0,35%
AURIZBERRI - ESPINAL	1	1	0,35%
AZAGRA	2	6	0,71%
BARAÑÁIN	6	6	2,12%
BARÁSOAIN	1	1	0,35%
BERA - VERA DE BIDASOA	1	1	0,35%
BERRIOPLANO	1	1	0,35%
BERRIOZAR	4	1	1,41%
BUÑUEL	1	1	0,35%
BURLADA	5	5	1,77%
CABANILLAS	1	1	0,35%
CADREITA	4	4	1,41%
CASCANTE	1	1	0,35%
CÁSEDA	1	1	0,35%
CASTEJÓN	3	3	1,06%
CINTRUÉNIGO	3	3	1,06%
CORELLA	6	6	2,12%
CORTES	1	1	0,35%
DONEZTEBE - SANTESTEBAN	1	1	0,35%
ERICE	1	1	0,35%
ESNOTZ	1	1	0,35%
ESTELLA	5	5	1,77%
ETXARRI ARANATZ	1	1	0,35%

LOCALIDAD	QUEJAS	FIRMANTES	% QUEJAS
FIGAROL	1	1	0,35%
FUNES	1	1	0,35%
HUARTE	1	1	0,35%
IBERO	1	1	0,35%
IRURITA	2	2	0,71%
IRURTZUN	1	1	0,35%
IZCO	1	1	0,35%
LEGASA	1	1	0,35%
LEOZ	1	1	0,35%
LESAKA	2	2	0,71%
LETE	1	1	0,35%
LEYÚN	1	1	0,35%
LODOSA	1	1	0,35%
LOS ARCOS	2	2	0,71%
MENDAVIA	2	2	0,71%
MENDIGORRIA	1	1	0,35%
MURCHANTE	1	1	0,35%
MURUZABAL	1	1	0,35%
MUTILVA BAJA	1	1	0,35%
PAMPLONA	132	138	46,64%
PERALTA	2	2	0,71%
PUENTE LA REINA	1	1	0,35%
RIBAFORADA	3	4	1,06%
SALDISE	1	1	0,35%
SANGÜESA	1	1	0,35%
SARTAGUDA	1	1	0,35%
SUBIZA	1	1	0,35%
TAFALLA	4	4	1,41%
TUDELA	22	36	7,77%
VIANA	2	2	0,71%
VILLATUERTA	1	1	0,35%
VILLAVA	6	7	2,12%
ZARIQUIEGUI	2	2	0,71%
ZIZUR MAYOR	9	9	3,18%
TOTAL	283	306	100,00%

AÑO 2003

PROCEDENCIA QUEJAS NAVARRA SEGÚN HABITANTES

TIPO DE MUNICIPIO	Nº QUEJAS	PORCENTAJE
Menor de 2.000 habitantes	24	8,48%
Entre 2.002 y 10.000	56	19,79%
Entre 10.001 y 20.000	29	10,25%
Entre 20.001 y 50.000	28	9,89%
Más de 100.001 habitantes	132	46,64%
Sin determinar	14	4,95%
TOTALES	283	100,00%

PROCEDENCIA QUEJAS NAVARRA SEGÚN HABITANTES.
AÑO 2003

AÑO 2003

QUEJAS 2003. PROCEDENCIA DE OTRAS PROVINCIAS

POBLACIÓN	QUEJAS	FIRMATES	% QUEJAS
Vitoria	1	2	
Total Alava	1	2	6,67%
Lloret de Mar	1	1	
Total Gerona	1	1	6,67%
Irún	1	1	
Hernani	1	1	
San Sebastián	3	3	
Total Guipúzcoa	5	5	33,33%
Autol (La Rioja)	1	1	
Total La Rioja	1	1	6,67%
León	2	2	
Total León	2	2	13,33%
Madrid	3	3	
Total Madrid	3	3	20,00%
Valencia	1	1	
Total Valencia	1	1	6,67%
Zaragoza	1	1	
Total Zaragoza	1	1	6,67%
TOTAL NACIONAL	15	15	100,00%

AÑO 2003

QUEJAS 2003. PROCEDENCIA DE OTROS PAÍSES

NACIÓN	QUEJAS	FIRMANTES	% QUEJAS
Argentina	2	2	
Total Argentina	2	2	40,00%
Bélgica	1	1	
Total Bélgica	1	1	20,00%
Perú	1	1	
Total Perú	1	1	20,00%
Suiza	1	1	
Total Suiza	1	1	20,00%
TOTAL INTERNACIONAL	5	5	100,00%

AÑO 2003

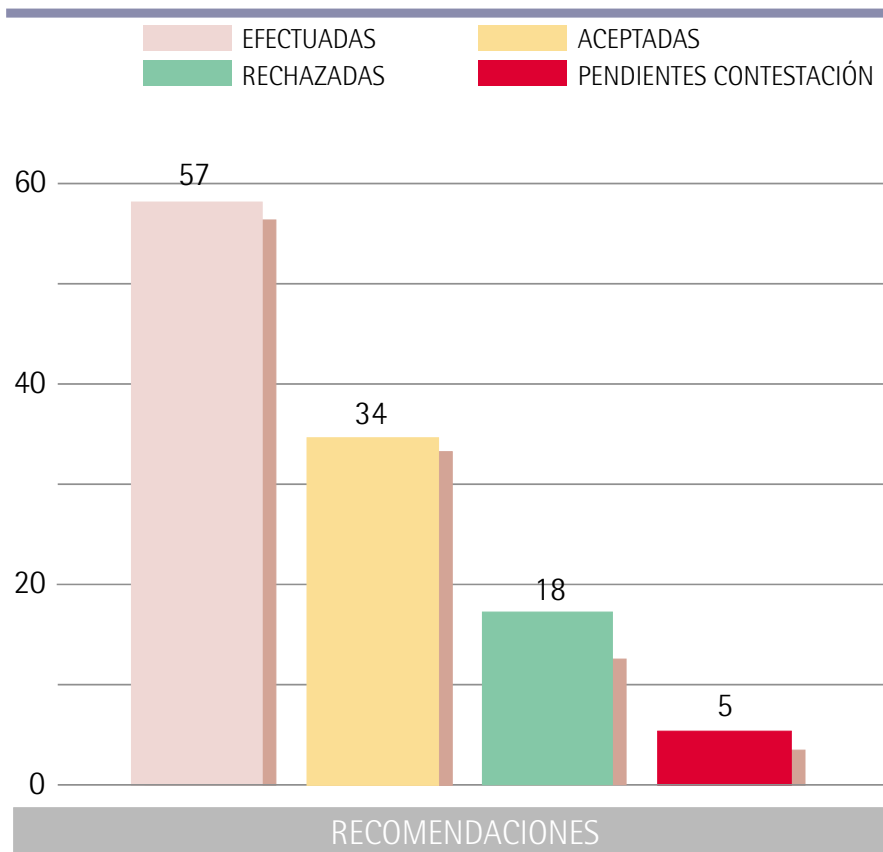
Resoluciones Efectuadas

Áreas de Actuación	R.D.L.	Recomendación	Sugerencia	Totales	Quejas Afectadas	En trámite	Concluidas	Aceptadas	Inclusión Infor.
AGRICULTURA, INDUSTRIA	2	2	-	4	5	-	4	4	-
BIENESTAR SOCIAL	1	10	2	13	11	1	12	5	7
CULTURA, DEPORTE Y BILING.	1	7	-	8	6	1	7	5	2
EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA	1	6	2	9	9	1	8	6	2
FUNCIÓN PÚBLICA	3	-	1	4	4	-	4	2	2
HACIENDA	1	5	1	7	7	-	7	6	1
INTERIOR	1	2	2	5	6	1	4	2	2
JUSTICIA	-	1	1	2	2	-	2	2	-
MEDIO AMBIENTE	4	2	-	6	6	2	4	4	-
OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS	2	4	1	7	6	-	7	7	-
SANIDAD	2	7	1	10	13	-	10	8	2
URBANISMO Y VIVIENDA	4	10	-	14	14	-	14	10	4
GESTIONES DIVERSAS	1	1	-	2	2	1	1	-	1
TOTALES	23	57	11	91	91	7	84	61	23

CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES
DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA

RECOMENDACIONES	
Efectuadas	57
Aceptadas	34
Rechazadas	18
Pendientes de contestación	5

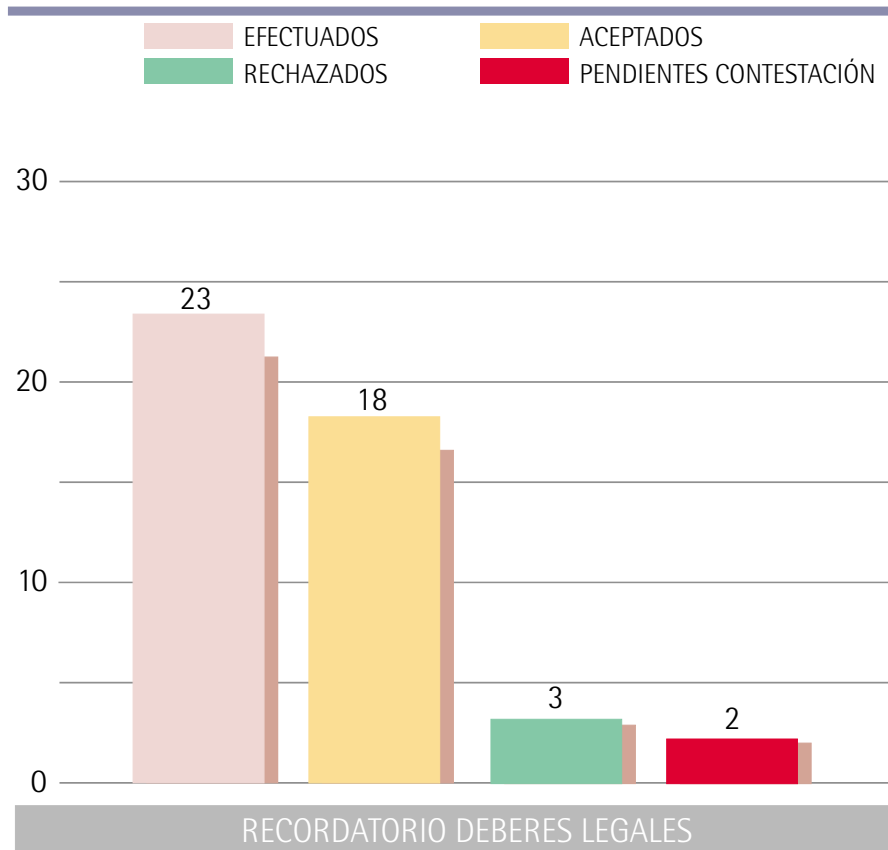
CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES
DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA
(Recomendaciones)



CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES
DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA

RECORDATORIO DEBERES LEGALES	
Efectuadas	23
Aceptadas	18
Rechazadas	3
Pendientes de contestación	2

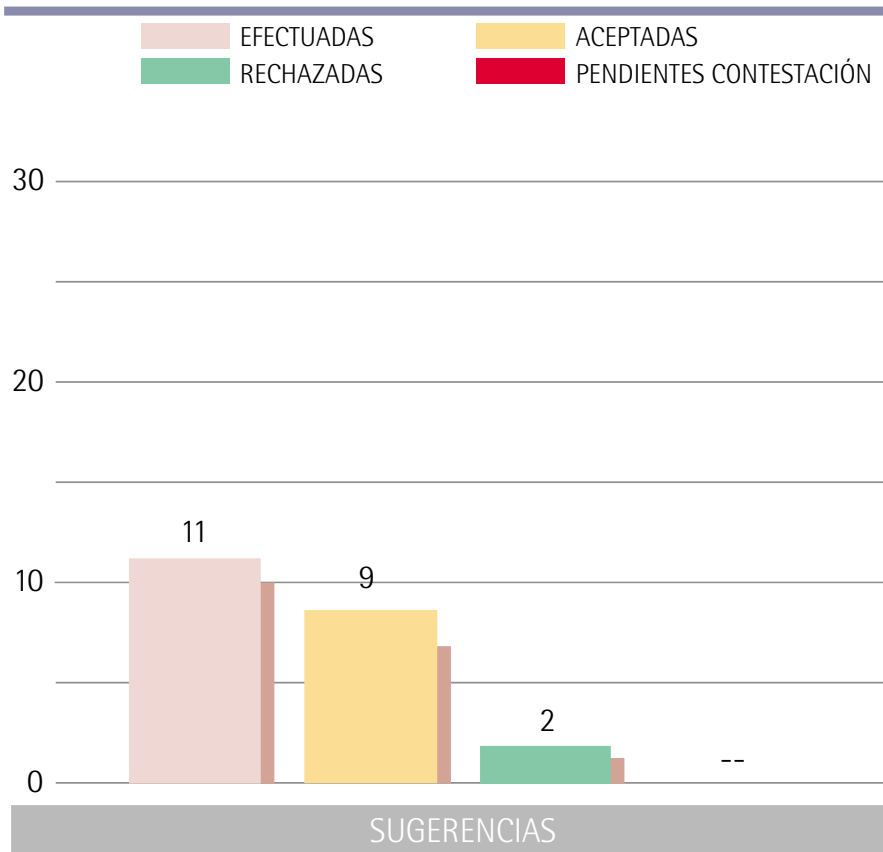
CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES
DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA
(Recordatorio de Deberes Legales)



CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES
DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA

SUGERENCIAS	
Efectuadas	11
Aceptadas	9
Rechazadas	2
Pendientes de contestación	–

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



I- 07. LA RELACIÓN DIRECTA CON LOS CIUDADANOS

En cifras, durante 2003 la Defensora del Pueblo atendió un total de 106 entrevistas personales en Pamplona y Tudela fundamentalmente, en tanto que la Oficina de Atención Directa atendió a 876 personas sobre quejas y consultas. Al final, durante el proceso de presentación de la propuesta sobre “Carta de los Derechos Ciudadanos de Navarra” se habían celebrado un total de 59 reuniones, a las que asistió un promedio de diez personas en cada convocatoria en representación de las diversas asociaciones citadas. En total, más de 500 personas.

La relación directa con los ciudadanos continúa siendo el eje vertebral de la actuación de la Defensora del Pueblo de Navarra, fundamentalmente en relación a las quejas y consultas que aquellos plantean.

Una gran parte de esas quejas son atendidas por personal de la Institución telefónica y presencialmente y, de ellas, una parte importante lo son en primer lugar por la Defensora del Pueblo de forma personal con quienes así lo solicitaron.

No obstante, varias de las actuaciones desarrolladas durante el segundo semestre del año 2003 han permitido una mayor relación más allá de las quejas que en años anteriores. La difusión alcanzada por el Informe Especial sobre “La Atención a la Salud Mental en Navarra”, la firma de convenios con los municipios de Navarra y la presentación del proyecto sobre propuestas para la elaboración de una “Carta de los Derechos Ciudadanos de Navarra” por toda la geografía de la Comunidad Foral han dado lugar a múltiples reuniones en las que se ha podido incrementar la comunicación directa sobre la actividad de la Institución.

Asimismo, señalar que durante 2003 se procedió a una reorganización de la Oficina de Atención Directa merced al incremento de personal, reorganización que permitió avanzar en la diferenciación de las funciones de atención al público y trabajo administrativo. En este sentido, además, se designó una persona responsable (técnico) de la atención que se presta a los ciudadanos desde dicha Oficina de Atención Directa.

De otra parte, la firma de 37 convenios con Ayuntamientos permitió el contacto con la mayor

parte de las Corporaciones locales que integran dichas instituciones, en actos en los que, como preámbulo, la Defensora del Pueblo dio a conocer las líneas generales de su actuación y las vías de relación institucional ya existentes en lo recogido por dichos convenios y a través del contacto personal con los asesores responsables de gestionar las quejas de los ciudadanos frente a la Administración Local.

CONOCER LA INSTITUCIÓN

(CHARLAS Y CONFERENCIAS DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA) (6)

En este sentido de dar a conocer la Institución y sus objetivos, cabe destacar la participación en diversas charlas y conferencias, como la pronunciada por la Defensora del Pueblo con motivo de la inauguración del Congreso Estatal sobre Trabajo Social que, bajo el título general de “Atención y Participación Social: Una proyección de lo particular a lo social”, se celebró en Murcia. Conferencia (7) a la que pertenecen los siguientes párrafos:

“Estos últimos doce meses nos han aportado a todos datos de la realidad en torno a los servicios sociales que para mí son significativos. De una parte, los datos sobre evolución de la inmigración y, de otra, las propuestas emanadas de las XVII Jornadas de Coordinación de todos los Defensores del Pueblo de España en Pamplona, centradas en los servicios sociales y las necesidades ciudadanas.

Estado de bienestar y servicios sociales son conceptos íntimamente ligados. Es más, son inseparables. No cabe una enunciación sobre el estado de bienestar sin que exista una correspondencia, una actuación coherente que desarrolle dichos servicios; que los fundamente, los objetivos y los materialice. (...)

Cuando se habla de Estado de bienestar, no podemos olvidarnos de la esencial naturaleza democrática de éste, aspecto que nos permite distinguirlo de otras modalidades de Estado intervencionista en lo económico, como el Estado socialista planificado, los Estados fascistas de entreguerras o el denominado Estado de fomento.

Una de las características del estado de bienestar es la “provisión pública de una serie de servicios sociales universales”, y la “responsabilidad estatal en el mantenimiento de un nivel míni-

(6) Ver también “Salud Mental y Día Internacional contra la Violencia de Género

(7) “Lo social en los servicios públicos o la recuperación del derecho social”. Murcia, marzo de 2003.

mo de vida, entendido como un derecho social, es decir, no como caridad pública para una minoría, sino como un problema de responsabilidad colectiva hacia todos los ciudadanos de una comunidad nacional moderna y democrática". Pero lo que hasta ahora habíamos conocido como Estado de Bienestar está experimentando una profunda transformación en las sociedades desarrolladas. Tradicionalmente, el Bienestar Social se asentaba en cuatro pilares básicos: los poderes públicos, la familia, el mercado laboral y las ONG.

Pero la democratización de nuestra sociedad ha traído consigo tres hechos que han marcado una profunda transformación en su estructura: la superación del papel tradicional de la mujer en el ámbito familiar, con la incorporación de más de 2'5 millones de mujeres a la población activa en estos últimos 20 años y una evolución demográfica: todo ello está generando nuevas demandas para cubrir los servicios de proximidad. Y hasta ahora la familia constituye uno de los apoyos más sólidos del bienestar social: El 75% de las personas mayores y el 91% de las personas discapacitadas está siendo cuidada por la familia ⁽⁸⁾.

En segundo lugar, la consolidación del Estado de las Autonomías ha supuesto una mayor descentralización en el ejercicio de las políticas propias del Estado del Bienestar a la vez que España está sufriendo una rápida transformación de ser un país de emigrantes a un país receptor de los flujos migratorios, lo que a su vez está produciendo modificaciones en el mercado laboral y en nuestra sociedad. Y también, en consecuencia, en las nuevas demandas de servicios públicos.

LA DEFENSA DEL DERECHO A ESOS SERVICIOS

Nuestro ordenamiento jurídico, incluido el propio texto constitucional, es algo confuso, al utilizar, indistintamente, las expresiones asistencia social y servicios sociales para, aparentemente, referirse a lo mismo; esto es, a la atención de necesidades básicas o especiales de determinadas personas o de determinados colectivos por parte de las administraciones públicas. En cualquier caso, los destinatarios de la asistencia social son las personas necesitadas que no tienen derecho a la prestaciones del sistema de la Seguridad Social.

La experiencia de las oficinas de los Defensores del Pueblo demuestra que los problemas sociales que, normalmente, manifiestan los ciudadanos españoles afectan y se manifiestan, princi-

palmente, en determinados colectivos, como por ejemplo, los menores (tanto de protección, como los de reforma); los discapacitados (incluyendo, de forma especial, en este caso, a los enfermos mentales); los toxicómanos; los mayores; o las personas de mediana edad, carentes de rentas, con escasa formación, trabajos esporádicos y enfermedades que les impiden, tanto lograr prestaciones no contributivas, como acceder a trabajos normalizados.

LA UNIVERSALIDAD DE LOS DERECHOS SOCIALES

La noción explícita de servicios sociales aparece en la Constitución en el artículo 50, dentro del capítulo relativo a los principios rectores de la política social y económica, referido únicamente a las personas de la tercera edad. Después de establecer que los poderes públicos garantizarán la suficiencia económica de dichas personas mediante pensiones adecuadas y actualizadas periódicamente, se preceptúa: "Asimismo, y con independencia de las obligaciones familiares (los poderes públicos) promoverán su bienestar mediante un sistema de servicios sociales que atenderán sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio".

Es claro que la noción de servicios sociales de este artículo resulta sin embargo incompleta, tanto desde el ámbito subjetivo de sus destinatarios (sólo se citan explícitamente para la tercera edad) ya desde la acción protectora objetiva (sólo se contemplan servicios sociales de salud, vivienda, cultura y ocio).

La universalidad como principio inspirador de las actuaciones en materia de Acción Social es un lugar común en la legislación de servicios sociales.

Por algún autor se ha dicho que el origen de esta tendencia radica en el intento de evitar la idea de marginalidad asociada de manera indisoluble a la beneficencia, es decir, de no crear servicios específicos para pobres; asimismo se ha dicho que subyace la intención de erradicar la discriminación que suponía para determinados colectivos el hecho de que fuera la beneficencia o la asistencia social el sistema donde se les prestan determinados servicios de carácter sanitario, cultural o educativo, lo que suponía mantenerlos en un nivel marginal, por cuanto no recibían los beneficios sociales con carácter normalizado, esto es, en su correspondiente sistema público.

(8) Víctor Pérez Díaz. "Familia y economía"

No obstante, ello no puede desnaturalizar ni el objeto del sistema de Acción Social ni la necesaria diferenciación de los beneficiarios a los que en gran medida va destinado.

La declaración de este principio ha traído efectos positivos, como la creación de un sistema de servicios sociales de base, comunitarios o generales, destinados a prevenir o dar respuesta a situaciones de necesidad o a generar condiciones de convivencia social, y que van destinados al conjunto de la población (aunque obviamente serán beneficiarios de los mismos quienes se encuentren en las situaciones concretas de necesidad preestablecidas).

Supone la aplicación del principio de “servicios sociales para todos los que lo necesitan”, sin que implique relajar la atención a aquellos colectivos a quienes prioritariamente debería ir encaminada la acción social.

PRIVATIZACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Las privatizaciones no son un fenómeno que afecte de modo exclusivo a empresas o entidades dedicadas a proveer prestaciones típicas del Estado de bienestar, empresas a las que corrientemente se acusa de ineficientes y deficitarias, y puede que con razón, lo que no es tan grave si tenemos en cuenta que no tienen como finalidad principal la de repartir dividendos anuales. Otros servicios que fueron públicos incluso en los tiempos del denominado Estado gendarme, y que funcionaron razonablemente (correos, transportes, etc.), parecen haberse deteriorado y son paulatinamente sustituidos, bien mediante la concesión o arrendamiento del servicio a una empresa privada bajo supervisión pública, bien directamente por la explotación a través de empresas privadas que realizan las mismas actividades a un –al parecer– más bajo coste. En otros casos, la cuestión trasciende ya la mera puesta en entredicho de los servicios sociales típicos del Estado de bienestar, para convertirse en el nacimiento de un nuevo marco legal en el que el Estado ha hecho cierta dejación de algunas de las facetas que tradicionalmente han integrado su ámbito de acción propio.

En este sentido, parece claro que los Defensores del Pueblo permaneceremos atentos a este fenómeno que caracteriza la etapa del Estado del bienestar que estamos viviendo en la actualidad, con la finalidad de evitar que se pueda producir un menoscabo de los derechos constitucionales de los ciudadanos .

COMO RESPUESTA A LAS NUEVAS REALIDADES Y DEMANDAS SOCIALES

La incorporación de las mujeres al mercado de trabajo (sólo en los últimos cinco años ha habido 1'3 millones de mujeres más ocupadas) un incremento de la afiliación de mujeres a la Seguridad Social en un 40%, un incremento en 3'7 puntos de la tasa de actividad femenina (un 41% actual) ha tenido sus efectos en las familias y en la organización social. La tradicional dedicación de las mujeres al papel de cuidadoras, de forma desinteresada y sin percibir retribución económica por ello, va siendo sustituida progresivamente por su acceso a la población ocupada (más de 5'6 millones de mujeres trabajan, según datos de la EPA) y la contratación de terceras personas para cubrir, aunque sólo en parte estas funciones, y atender estas necesidades.

De otra parte, en España hay 1'5 millones de niños entre 0 y 3 años, que sólo están atendidos en un 11% por la oferta pública o semipública, con una cobertura aproximada de 200.000 plazas, caracterizada además por su dispersión.

Dentro del colectivo de seis millones y medio de personas mayores en nuestro país, de los cuales un millón y medio tienen más de 80 años, cada vez son más necesarios los servicios sociales y la atención sociosanitaria. La ocupación de las mujeres, el fuerte descenso de la natalidad unido a la elevada esperanza de vida y los intensos procesos de urbanización de la población se están traduciendo de forma significativa en el incremento de las personas mayores que viven solas en nuestras ciudades (esta Institución ha abierto una investigación de oficio para analizar la atención que les están prestando los poderes públicos).

El porcentaje de personas mayores afectadas por una dependencia grave es del 11%, lo que representa algo más de 700.000 personas.

A estas necesidades habría que añadir las demandas del colectivo de personas con discapacidad, difícil de cuantificar con exactitud, ya que muchas de ellas, por las barreras laborales y sociales que les produce dicha discapacidad, no manifiestan su condición en los datos estadísticos.

Todas estas transformaciones coinciden lógicamente con las demandas de los españoles. Así se observa en las últimas encuestas del CIS:

- En la encuesta “Hijos y parejas”, de marzo de 1998, el 68% de los encuestados calificaban como malo o muy malo el descenso de la natali-

dad y demandaban ayudas especiales a las familias

- En la encuesta “Ayuda informal a las personas mayores”, el 93% de las personas que están cuidando a un familiar mayor no reciben ayudas de profesionales o instituciones,

- En la encuesta “Los ciudadanos y el Estado”, de 1996, al preguntar a los encuestados su opción si el Gobierno pudiera elegir entre bajar los impuestos o gastar más en servicios públicos, se elige mayoritariamente esta segunda opción.

NUEVAS DEMANDAS: NUEVO CONCEPTO DE SERVICIO SOCIAL

Las Administraciones públicas se ven enfrentadas al reto del fuerte incremento demográfico que la inmigración le impone, debiendo dar servicio no sólo a más ciudadanos sino a ciudadanos de culturas, lenguas y orígenes raciales diferentes que, esencialmente, antes que inmigrantes, son personas necesitadas de ser tratadas y consideradas como tales.

Nos encontramos en un momento histórico respecto de los servicios sociales. Histórico por la necesidad de elaborar un nuevo modelo de servicios, adecuado a una nueva población; histórico por la responsabilidad de las administraciones frente a esta situación y el tipo de criterio que vayan a poner en marcha de cara a plantear esos nuevos servicios, e histórico simplemente por si las administraciones están dispuestas a realizar ese ejercicio de análisis, planificación y concertación social.

NUEVA POBLACIÓN Y NUEVOS DERECHOS: INMIGRACIÓN

El perfil del inmigrante que precisa de la asistencia de los Servicios Sociales, sin embargo, se suele caracterizar, por regla general, por no ser menor, no ser enfermo, no ser anciano, ni toxicómano. Probablemente, las enormes dificultades que estas personas encuentran para abandonar sus países de origen y el coraje y energía física que requieren la “aventura” de la emigración hace que el emigrante-tipo suela ser una persona joven y sana. Por tanto, los problemas sociales que presentan no son los tradicionales de los ciudadanos españoles. Así, al carecer de rentas, es normal que los inmigrantes demanden la cobertura de los derechos más básicos para la vida, pero no como fin en sí mismo, sino como medio para lograr mantenerse el tiempo suficiente para poder autoabastecerse cuando logren un trabajo. Por ello, los Servicios Sociales deberán incidir en ayudas

de emergencia y, sobre todo, en la orientación social, formativa y laboral.

Como indicaba el Sindic de Greuges de la Comunidad de Valencia en nuestro encuentro de Pamplona, nuestro ordenamiento jurídico, el mismo ordenamiento que no facilita o impide la legalización de su estancia, es el que le reconoce al inmigrante extranjero su derecho a ser asistido por los Servicios Sociales en condiciones de igualdad con los españoles. No parece, sin embargo, que nuestra red de Servicios Sociales sea enteramente consciente de este compromiso normativo y más bien parece que se limita a ignorar el problema, lo cual no sólo no contribuye a solucionarlo sino que, por el contrario, lo agrava y puede generar unas consecuencias sociales indeseables, que habrán de repercutir, en la misma negativa medida, sobre españoles y sobre inmigrantes.

Y ello es así porque no existen medios suficientes, materiales ni personales, para atender las nuevas necesidades de los nuevos colectivos y los escasos medios de los que se dispone no están, en la mayoría de los casos, adaptados para atender las distintas necesidades que los inmigrantes tienen respecto de las que tienen los españoles necesitados. Además, y esto no deja de ser preocupante, como quiera que los españoles necesitados tienen que compartir los escasos recursos con una creciente población inmigrante, a la desatención de los inmigrantes se le suma, en algunos casos, un incremento de la desatención a los propios ciudadanos españoles, lo cual puede generar, en nuestros ciudadanos, sentimientos xenófobos, como consecuencia de tener estos la sensación de que se les está dispensando a los extranjeros ayudas que se niegan a los españoles. Téngase en cuenta que, a pesar de la ineludible realidad que arrojan las cifras de incremento de población de facto, la dotación para los servicios públicos (sanidad, educación, servicios sociales, vivienda), en términos generales, en todo el territorio del Estado, se ha incrementado muy poco en los últimos tiempos –cuando no se ha visto reducida–, de modo que la “dosis” de asistencia que reciben los españoles tenderá a ser, cada vez, necesariamente menor.

RETOMAR LA “CUESTIÓN SOCIAL”

El riesgo de exclusión social se acentúa aún más cuando se pretende la prioridad de los derechos de unos ciudadanos sobre otros en el acceso a los servicios sociales: la prioridad de los ciudadanos ya afincados en una ciudad o una Comunidad –sea cual sea su procedencia, origen o status social– por encima de los derechos de

los recién llegados, sea cual sea también su procedencia y status administrativo.

Esa preferencia ideológica de los derechos de unos sobre otros implica el abandono de la defensa de los derechos que se le exige a toda Administración, e introduce un factor de división social, injusto además de innecesario.

Las administraciones públicas no pueden cegar la defensa del acceso a los servicios sociales públicos pese a la niebla que a veces generan algunos grupos sociales. Hay un discurso social peligroso por equívoco y erróneo en lo que no oculta; un discurso social al filo de la xenofobia en lo que respecta al derecho al acceso a los servicios sociales de todos los ciudadanos, sin distinción. Los Defensores del Pueblo, pero creo que todos los ciudadanos en general, estamos obligados a colaborar con las administraciones públicas para mantener esa defensa no equidistante, sino justa, entre unos colectivos de ciudadanos y otros, atajando de raíz las tensiones sociales que pretenden distorsionar el discurso esperanzado sobre el desarrollo potencial de las diferentes comunidades autónomas.

Al abordar el análisis del derecho al acceso a los servicios sociales me cuesta olvidarme de que, detrás de los criterios sobre los objetivos públicos, existe una responsabilidad política, cualquiera que sea, además de la eficacia administrativa.

La tensión que hoy día se vive entre la oferta/demanda de dichos servicios, de una parte, y la paralela tensión sobre qué administración debe hacerse cargo de su financiación, nos aboca a un escenario de mayor indefensión de los ciudadanos, que son quienes, finalmente, soportan las desavenencias entre unas y otras administraciones, no ya sobre el modelo de servicios, que sería un debate importante, sino sobre quién asume la responsabilidad de la presión fiscal para la financiación de tales servicios, cuando abierta o en voz baja se ha establecido el listón de una mayor austeridad social

Criterios económicos y derechos sociales

Los Defensores del Pueblo vivimos la preocupación de la ambivalencia del discurso que nos habla de crecimiento económico, déficit cero, frente a la realidad que anuncia la necesidad de ahondar hasta la raíz misma del concepto de servicios sociales. Para plantearlos de nuevo. Primero, como un derecho que son, no una cesión graciable; después, como misión incardinada en un esquema administrativo y financiero viable. Y, por último, para eliminar el riesgo de que los servicios

sociales se conviertan en un factor más de exclusión social.

La política de bienestar se manifiesta por fuertes inversiones en los denominados gastos sociales, que son, sobre todo, educación, sanidad, vivienda, pensiones y seguro de desempleo. No es casual que sean éstos y no otros los gastos sociales, puesto que responden a necesidades objetivas creadas por el cambio traumático que supone la consolidación del capitalismo industrial. Y si, como vemos, el crecimiento de la intervención del Estado se produjo como consecuencia de estas necesidades objetivas, parece razonable que habiendo subsistido las causas que provocaron en su día este crecimiento, posiblemente inherentes al modo de producción capitalista, no desaparezca la solución arbitrada contra las mismas, al menos si no es sustituida por algún otro recurso. No se trata, por tanto, de hacer frente a una crisis financiera o de recursos, provocada por un exceso de gastos; y aun en el caso de que la intervención del Estado tuviera un efecto desincentivador para otros agentes económicos y limitara el crecimiento, ello no debería implicar necesariamente la desaparición de los gastos sociales, puesto que algunas de las razones de la prestación de servicios sociales por el Estado son la corrección de los desequilibrios que el propio mercado produce y suplir la insuficiencia de éste para actuar allí donde la ganancia no es cuantificable, o no lo es inmediatamente

Una vez alcanzado un nivel mínimo de desarrollo, las cuestiones relacionadas con el bienestar son más un problema de distribución de recursos que un problema de crecimiento económico.

Sobre la participación

En materia de Acción Social, el progresivo protagonismo asumido por los poderes públicos, amparado en la declaración genérica de responsabilidad pública, con la consiguiente posición subsidiaria de la iniciativa social, intenta ser paliado mediante la articulación de determinados mecanismos de participación, tanto de las entidades privadas intermedias o interpuestas como de los propios usuarios de los servicios.

Pero se debe tener en cuenta que muchos de los beneficiarios de la acción social adquieren esta condición por el grado de marginalidad que implica la incapacidad para desenvolverse autónomamente por sí solos y además por las carencias del entorno social y, en especial, del familiar, para resolver en este ámbito los problemas derivados de dicha marginalidad. Por ello, menores desamparados, toxicómanos en la primera fase

de rehabilitación, ancianos inválidos, minusválidos psíquicos, etc. son categorías de sujetos que no van a poder ejercitar estos derechos participativos.

VALORACIÓN DE LOS CIUDADANOS SOBRE LA ACTUACIÓN DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA (ENCUESTA DE OPINIÓN A PARTIR DE ENVÍO PERSONAL A 780 CIUDADANOS/AS)

Coincidiendo con el envío del proyecto de "Propuestas para la elaboración de una Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra", la Institución remitió un cuestionario añadido a todas aquellas personas que, por diferentes motivos, habían solicitado los servicios de la Defensora del Pueblo. Dicho tríptico, que posteriormente comenzó a distribuirse a todas las personas que visitan la Institución, pretendía conocer la opinión sobre los servicios generales prestados por esta y la valoración que de los mismos hacían dichos ciudadanos y ciudadanas.

CONTENIDO DEL CUESTIONARIO:

La contestación a las 780 cartas enviadas se corresponde con el porcentaje habitual de cualquier envío masivo (aproximadamente un 10 por 100) e incluso superó esa referencia, pues se recibieron un total de 110 respuestas.

Como es lógico, un número importante de las valoraciones giran en torno a los antecedentes, situación actual y consecuencias derivadas de la gestión del expediente. Podemos diferenciar en este ámbito tres tipos de respuesta:

- Una opinión amplia y mayoritaria que expresa luces y sombras sobre el papel de la Institución de la Defensora del Pueblo.
- Dos opiniones minoritarias y con un peso equivalente. Mientras, por una parte, se expresan opiniones muy negativas respecto al papel de la Oficina, cuestionando su propia existencia, por otra existen valoraciones extremadamente positivas respecto al papel desarrollado por la Defensora en la gestión de iniciativas particulares frente a la Administración. Cabe señalar que ambas posturas presentan posiciones minoritarias con un peso equivalente.

Respecto de la primera línea de opinión –mayoritaria– se cuestionan determinados elementos de funcionamiento y su actuación en la resolución de expedientes concretos.

Las aportaciones relativas a este bloque se concretan en cuatro valoraciones que recogemos a continuación:

1. Sobre los plazos de respuesta ante las quejas planteadas por los ciudadanos/as y sobre la resolución de los expedientes por parte de la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra (IDPN)

Una amplia mayoría de las valoraciones se centran en este aspecto concreto. Los ciudadanos presentan una doble valoración:

- Una percepción unánimemente positiva sobre la atención recibida por parte del personal de la IDPN en la tramitación de su iniciativa.
- Una valoración de mero aprobado de los plazos de respuesta y la prontitud con que la IDPN ha respondido a la demanda planteada.

El ciudadano muestra confusión y desconocimiento respecto a los trámites y plazos que la IDPN va a aplicar en la resolución tras el inicio de la tramitación de un expediente.

La confusión se extiende a cuáles son las respuestas o actuaciones pertinentes al campo de actuación de las IDPN. y cuáles corresponden al ámbito de la Administración implicada.

No obstante, la crítica más generalizada puede concretarse en una percepción clara: Se exige a la IDPN mayor celeridad en tramitar y dar respuesta a las quejas planteadas; respuesta que, a tenor de las valoraciones de los encuestados/as, es excesivamente lenta.

2. Sobre la eficacia de la acción de la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra en la defensa de los derechos de los ciudadanos/as ante las Administraciones Públicas.

Algunas respuestas cuestionan la eficacia de la intervención de la Institución frente a las Administraciones públicas de Navarra. Esta valoración proviene fundamentalmente de un grupo de ciudadanos que han visto resueltos sus expedientes con un resultado en general insatisfactorio para sus intereses.

3. Sobre el carácter vinculante de las competencias de la Institución de la Defensora del Pueblo ante las Administraciones Públicas

En contraposición a la valoración anterior, este grupo de ciudadanos –que tampoco han visto resuelto su expediente de manera satisfactoria– dan un paso más allá desde una percepción más positiva del papel de la IDPN reclamando para ella competencias claras y vinculantes que refuer-

cen su papel, permitiendo dar respuestas satisfactorias y concretas a las demandas de los ciudadanos/as.

4. Publicación anual de los expedientes tramitados por la Oficina de la Defensora y sus resultados.

CAMPAÑA DE DIFUSIÓN DEL 900 702 900

Durante 2003, la Institución publicó en los principales diarios de la Comunidad foral ("Diario de Navarra" y "Diario de Noticias") anuncios destinados a difundir el número de teléfono de atención gratuita a los ciudadanos, el 900 702 900.



El número de llamadas recibidas a través del mismo ha sido el siguiente.

MES	LLAMADAS INTERPROVINCIALES				LLAMADAS INTRAPROVINCIALES				NUMERO TOTAL DE LLAMADAS
	Número llamadas	h.	m.	s	Número llamadas	h.	m.	s.	
Enero	17	0	24	20	25	1	29	14	42
Febrero	22	0	25	49	22	1	47	56	44
Marzo	28	0	49	58	32	2	4	58	60
Abril	38	2	39	13	41	1	28	43	79
Mayo	27	1	24	38	39	2	20	17	66
Junio	33	1	15	53	30	1	43	07	63
Julio	54	1	28	22	37	2	47	00	91
Agosto	21	0	24	43	32	2	37	48	53
Septiembre	23	1	19	45	43	3	19	30	66
Octubre	59	1	55	14	49	2	24	28	108
Noviembre	89	2	42	15	68	3	30	13	157
Diciembre	36	0	39	44	27	1	21	53	63
TOTAL	447	9	383	414	445	21	349	367	892

COMUNICACIÓN CON TODAS LAS ASOCIACIONES Y COLECTIVOS SOCIALES DE NAVARRA

En el marco de la organización del proceso destinado a proponer y recoger las propuestas de los ciudadanos en torno a una "Carta de los Derechos Ciudadanos" en la Comunidad foral se inició un contacto directo y masivo con las asociaciones y colectivos sociales existentes en nuestra Comunidad que aparecían como tales registrados ante la Administración foral.

De una parte, se les remitieron materiales en torno al proyecto de "Carta de los Derechos Ciudadanos de Navarra" y un cartel recordatorio del

número gratuito de atención pública desde la Institución.

Asimismo, se propuso la puesta en marcha de una línea de colaboración, que habrá de ir fraguando lentamente durante bastante tiempo, en la forma de una "Red de Asociaciones colaboradoras con la Defensora del Pueblo de Navarra", como idea básica de implicación común. Con seguridad, la reforma de los contenidos de la página web de la Institución, que se inició a finales de 2003 y quedará completada antes de abril de 2004, permitirá una estructuración adecuada de esa colaboración junto a otras actividades previstas en el Plan de Trabajo para el citado 2004 ⁽⁹⁾.

(9) Ver "Propuestas para un Plan de Trabajo de la Institución en 2004".

I- 08. LA DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS CIUDADANOS

1. ACCIONES PARA EL ÁMBITO ESCOLAR

La atención prestada a la difusión del conocimiento de la Institución en el ámbito escolar durante los años 2001 y 2002 y las experiencias recogidas en esos encuentros motivaron un replanteamiento de esa línea de actividad en tanto que la presencia personal de la Defensora del Pueblo en los colegios tenía aspectos que debían modificarse. De una parte, la presencia física misma de la titular en los colegios sólo podía mantenerse de forma esporádica, no habitual, en razón de las otras necesidades de la Institución; de otra parte, el modelo de relación con los alumnos facilitaba el entendimiento con los escolares de 5º y 6º cursos de Primaria, pero con los de cursos anteriores, mientras que, claramente, los alumnos de ESO requieren otro tipo de motivaciones y sistemas de comunicación que no pasan exclusivamente por la relación personal con la titular de la Institución.

Sin abandonar la práctica ya iniciada con ese segmento escolar de 5º y 6º cursos, que manifiestan un claro interés por los temas de la Institución y en la forma en que se venía haciendo, era preciso encontrar un medio que llevase a los alumnos a profundizar, además de en la figura de nuestra Institución, en el conocimiento y práctica de los derechos ciudadanos, motivo fundamental de tales visitas. Y hacerlo de modo que esa actividad quede integrada en el ritmo docente habitual y llegue al máximo posible de alumnos y alumnas a un tiempo sin tener que “temporalizar” esa relación.

Asimismo, parecía importante que el personal docente –la dirección y el profesorado– se llegasen a implicar directamente, como ya lo hacen con seguridad, en esa apuesta por un mayor conocimiento de los derechos de las personas desde el ámbito escolar.

En este sentido, durante 2003 se dio forma –en cuanto a los contenidos y las posibilidades presupuestarias– a un nuevo proyecto que podría recoger todas esas características anteriores de

implicación simultánea, más general y que no requiera una presencia física de la Institución de forma sistemática. Este proyecto, cuya preparación ya se había iniciado en 2002 a través de diversas conversaciones y proyectos presentados a la Fundación Caja Navarra, sin que finalmente pudiese suscitarse su interés en participar en él, quedó centrado finalmente en dos acciones simultáneas, que en ambos casos requería colaboraciones que pudieron encontrarse satisfactoriamente.

En primer lugar, la elaboración de una Unidad Didáctica que, bajo el título de “En marcha con tus derechos” y tres ediciones diferentes durante el año 2004, guíe e incentive el interés de profesores/as y alumnos/as sobre los derechos ciudadanos. Para la elaboración de los materiales didácticos se aprovechó la experiencia ya desarrollada por la Institución del Ararteko del País Vasco en varios años, con la cual se firmó un convenio de colaboración en esta materia para el aprovechamiento de dichos materiales, que fueron posteriormente supervisados por un equipo de profesionales de la educación en Navarra.

En segundo lugar, la convocatoria de un concurso escolar destinado a recoger y premiar cuantas iniciativas surjan desde la participación colectiva en el ámbito escolar entre alumnos/as y profesores/as con el fin de un mejor desarrollo de los derechos ciudadanos, en una fórmula abierta de participación, selección de objetivos y método de aplicación posterior. La propuesta de Concurso, que ya formaba parte del documento no aceptado por Caja Navarra, fue apoyado de forma inmediata por Caja Rural de Navarra, con quien se suscribió un convenio de colaboración para la financiación del concurso y para establecer la coordinación necesaria entre sus acciones encaminadas a los menores y los objetivos de dicha Unidad Didáctica y el Concurso Escolar, estrechamente ligados una y otro.

Todo este proceso quedó finalizado al acabar el año 2003, incluido el diseño general de los materiales, para iniciar su distribución durante el segundo semestre del curso escolar 2003/04.

MATERIALES DE LA UNIDAD



MATERIALES DEL CONCURSO



“CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA Y LA CAJA RURAL DE NAVARRA, PARA DIFUNDIR Y POTENCIAR LOS DERECHOS HUMANOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

En Pamplona, a 31 de octubre de 2003.

REUNIDOS

De una parte, la Excm. Sra. D.^a M.^a Jesús Aranda Lasheras, Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra.

De otra, D. Félix Sola Arrese, director de Marketing, en representación de la entidad Caja Rural de Navarra.

EXPONEN

Que desde su puesta en marcha, la Institución de la Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra ha mantenido como uno de sus objetivos primordiales la difusión y fomento de los derechos y libertades de los ciudadanos de la Comunidad, dentro del marco de sus competencias y como voluntad decidida por el arraigamiento de tales derechos.

Que la divulgación, y más aún la concienciación de la sociedad sobre la importancia de la defensa y práctica de estos derechos y libertades, no es, sin embargo, un trabajo a corto plazo ni se impulsa desde acciones de carácter individual. Por el contrario, requiere un empeño especial, un exhaustivo método de trabajo en cuanto a los contenidos y la elección del público objetivo al que dirigirse, así como el acierto en los sistemas para su difusión. Y que en este contexto adquiere una radical importancia la formación y orientación de los menores en el ámbito escolar, además del familiar, en el sentido de la percepción de dichos derechos y los valores que en torno a ellos han de mantenerse y defenderse como parte del desarrollo personal y como cauce para modelos de convivencia social satisfactorios.

Que durante los dos años anteriores, la Institución de la Defensora del Pueblo ha venido prestando, dentro de sus medios, una especial atención a este colectivo de ciudadanos, para los que ha desarrollado diversas iniciativas encaminadas a ese fin de la difusión y conocimiento de los derechos humanos, en las que han colaborado tanto el Consejo escolar de Navarra como el Departamento de Educación y Cultura del Gobierno de Navarra.

Que, una vez realizados bastantes de esos contactos iniciales, debe un método de difusión de los derechos y libertades complementarlo en el ámbito escolar, superando el primer contacto personal y convirtiéndolo –como así se hace en algunas otras Comunidades Autónomas– en parte de la estructura didáctica de determinados alumnos y cursos.

De otra parte, la implicación de los alumnos en el conocimiento, práctica y defensa de estos derechos y libertades precisa de un atractivo que sólo un medio participativo aporta. Es decir, una línea de trabajo paralela a la puramente didáctica y con incentivos de trabajo en grupo y estímulos suficientes.

Que entendiendo la entidad Caja Rural de Navarra que el desarrollo y bienestar de los ciudadanos de nuestra Comunidad foral arranca desde el ámbito escolar y se extiende al marco de convivencia familiar, es preciso fortalecer la formación, de la forma más adecuada e incentivadora, de los alumnos en el período escolar.

Que entendiendo Caja Rural de Navarra que, en base a sus precedentes fundacionales de carácter social, a su implantación en todo el territorio de la Comunidad Foral y su estrecha relación con el ámbito familiar, es de su interés la puesta en marcha de un programa educativo complementario destinado a los alumnos de Enseñanza Primaria y Secundaria

Las partes consideran conveniente suscribir el establecimiento de un convenio de carácter anual renovable, hasta un máximo de tres años, entre la Caja Rural y la Institución de la Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra destinado a la difusión y profundización de los derechos y libertades públicas entre los ciudadanos menores de edad y su ámbito escolar y familia, como marco que permita fijar las pautas de actuación de las colaboraciones que puedan existir y sirva de referente para posteriores acciones concretas a llevar a cabo entre ambas Instituciones.

Teniendo en cuenta que los acuerdos o convenios de colaboración constituyen un cauce para llevar a cabo actividades de utilidad o interés social y que la normativa referida a la contratación de las Administraciones Públicas de Navarra contempla esta figura del convenio, vinculándola a la idea de colaboración, y faculta la concertación de los contratos, pactos y condiciones que tengan por conveniente, siempre que no sean contrarios al interés público, al ordenamiento jurídico o a los principios de buena administración, debiendo cumplirlos a tenor de los mismos.

Con fundamento en estas consideraciones, la Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra y la Caja Rural de Navarra estiman oportuno suscribir el presente Acuerdo o Convenio con arreglo a las siguientes

CLÁUSULAS

PRIMERA. El presente Acuerdo tiene por objeto establecer un marco o protocolo general de colaboración por un período anual renovable, hasta un máximo de tres años, entre la Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra y la entidad Caja Rural de Navarra para la elaboración de programas y proyectos educativos en el ámbito de la enseñanza primaria y secundaria, destinados a la difusión y potenciación de los derechos humanos.

SEGUNDA. Esta colaboración entre la Institución de la defensora del Pueblo de Navarra y la Caja Rural de Navarra, que tendrá el carácter de exclusiva para entidades y personas de carácter privado, para las actividades previstas en el marco del Convenio, buscará su mayor efectividad con la posibilidad de colaboración con otros organismos e instituciones públicas vinculados al ámbito escolar de nuestra Comunidad.

TERCERA. La colaboración establecida se llevará a cabo, además de otras posibilidades que se aprecien en el desarrollo de este Convenio y sean consideradas de interés mutuo, a través de la preparación y desarrollo de una acción concertada entre ambas instituciones y destinada a dicho ámbito escolar y que, bajo la denominación genérica de "Los derechos humanos, en marcha" se desarrollará en todos los colegios públicos o privados concertados de la Comunidad foral, con arreglo al "Plan de Trabajo" que se incorpora como Anexo I a este Convenio Marco y cuyas características fundamentales son

- Producción de Unidades Didácticas sobre Derechos Humanos y Ciudadanos destinadas a alumnos/as de Enseñanza Primaria y Secundaria de la Comunidad Foral de Navarra

- Convocatoria de un Concurso Escolar de carácter anual entre los alumnos/as de dichos centros destinado a potenciar la colaboración mutua y búsqueda de vía de mejor desarrollo y respeto a tales derechos de los ciudadanos

CUARTA. El proyecto de "Plan de Trabajo" correspondiente a cada año de vigencia del presente Convenio será desarrollado a iniciativa de los equipos de la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra y coordinado con los de Caja Rural de Navarra a fin de su más óptima ejecu-

ción. El citado "Plan de Trabajo" de carácter anual deberá incluir

- Definición del objeto del Proyecto relativo al citado año, con expresión de las finalidades particulares y temporales de cada ocasión que se persiguen y actuaciones a llevar a cabo para su consecución.

- Descripción pormenorizada de las distintas actividades y cronología para su desarrollo.

- Presencia institucional de cada una de las entidades firmantes del presente Convenio tanto en los soportes y materiales del proyecto que ha de desarrollarse como en los actos, reuniones y encuentros que, con este motivo, puedan convocarse.

La presencia de Caja Rural de Navarra en el Convenio es en concepto de Patrocinador. A tales fines, en todo el material didáctico y de comunicación relativo a las actividades del Convenio figurará el patrocinio de Caja Rural de Navarra, así como el logotipo de la misma, en el lugar que, mutuamente, acuerden las partes.

Caja Rural de Navarra podrá citar el patrocinio pactado en este contrato en las formas y en las acciones de comunicación o difusión u otros aprovechamientos comerciales que estime oportuno.

- Presupuesto económico y medios materiales y humanos que se asignen al cumplimiento del Convenio, con el máximo de la aportación anual pactada.

QUINTA. Con este objetivo, la Defensora del Pueblo de la Comunidad de Navarra y la entidad Caja Rural de Navarra procederán a la elaboración durante el presente año 2003 de la primera Unidad Didáctica "Son tus derechos" destinada a alumnos de Enseñanza Primaria y la convocatoria del Primer Concurso Escolar "Con tus derechos, en marcha", que se desarrollará durante el presente Curso escolar 2003/04. La dotación económica que aportará la entidad Caja Rural de Navarra para el desarrollo de este proyecto conjunto será de un máximo de 6.000 euros anuales.

SEXTA. Con el fin de impulsar y coordinar la realización de las actividades de colaboración se constituirá una Comisión de seguimiento, integrada por dos representantes de cada Institución.

Dicha Comisión evaluará las distintas actividades en que se concrete la colaboración y elevará a los órganos competentes para su aprobación las propuestas de actuación a realizar en cada anualidad.

SÉPTIMA. Este Acuerdo Marco entrará en vigor en el momento de su firma y se podrá prorrogar automáticamente por periodos anuales, si no es denunciado por las partes con dos meses de antelación a la finalización de cada año. En todo caso, se garantizará la correcta finalización de las actividades y proyectos en curso.

Y en prueba de conformidad, firman por duplicado el presente Acuerdo Marco en el lugar y fecha arriba indicados.”

2. LA DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS CIUDADANOS A TRAVÉS DE LAS PUBLICACIONES DE LA INSTITUCIÓN

El año 2003 permitió abordar una de las lógicas aspiraciones de toda Institución, especialmente aquellas cuya misión es la relación con los ciudadanos en la defensa de sus derechos: La elaboración de un Plan de Publicaciones de la Institución.

Obligada la Institución, de una parte, a emitir informes –sean de carácter anual o especial, a iniciativa propia o por encargo del Parlamento como durante el año 2003; teniendo clara la conveniencia de establecer adecuados soportes de comunicación con los ciudadanos, incluso con aquellos que puedan tener un menor acceso a los nuevos sistemas de comunicación informáticos; y, finalmente, en el convencimiento de que la Institución de la Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra ha de afrontar la difusión de los derechos ciudadanos en el marco de sus posibilidades técnicas y económicas, pero con altos niveles de rigor y calidad, en este 2003 se diseñó el contenido básico de un Plan de Publicaciones para la Institución. Este Plan da prioridad a lo ya asumido como habitual y necesario en cuanto a contenidos e imagen –Informes Anuales, Informes










Especiales, Boletín “Derechos Ciudadanos” y página web de la Institución– e incorpora otras acciones editoriales más claramente divulgativas para una población no necesariamente formada en materia jurídica y sí en cuanto a la vigencia y defensa de sus derechos.

En este sentido, se pusieron en marcha dos líneas de publicaciones ya impresas en gran parte y cuya presentación y distribución se realizará en el primer cuatrimestre de 2004:

- Manual de Derechos Ciudadanos. Consiste en una colección de cinco tomos en edición de bolsillo, con un análisis pormenorizado sobre toda la normativa aplicable en cada uno de los derechos que consideramos básicos y el acceso a los mismos por parte de los ciudadanos: Educación, Sanidad, Vivienda, Relaciones con la Administración Pública, Consumo, etc. Este análisis y balance normativo se refiere tanto a la normativa de ámbito estatal como la foral, de forma separada.

Para su elaboración se han suscrito dos convenios. Uno con el Defensor del Pueblo de Andalucía, del que ya se dio cuenta al Parlamento en el Informe Anual de 2002, y un segundo convenio con la Universidad de Navarra, responsable de la dirección del equipo encargado de elaborar la investigación normativa adecuada.

- Cuadernos sobre Derechos Ciudadanos. Los Talleres sobre Derechos Ciudadanos es una de las acciones previstas para 2004, pero el final de dichos trabajos es la publicación de unos cuadernillos monográficos que formarán parte del Plan de Publicaciones y que serán difundidos entre el mundo asociativo y profesionales de la abogacía y las administraciones. En ellos se recogerán íntegramente los contenidos de los debates que se programen y produzcan en dichos “Talleres...”.

Informes	Anuales	Especiales	De oficio	
			A petición del Parlamento	
Manual de Derechos Ciudadanos				En colaboración con la Universidad de Navarra. Convenio anual renovable
Cuadernos sobre Derechos Ciudadanos			Transcripción "Talleres de Derechos Ciudadanos"	
Boletín periódico Derechos Ciudadanos			Información Gral. sobre la Institución	
Unidad Didáctica Escolar		Genéricos. 5 vols. en 2003/4 Específicos. 1 vol. sobre derechos del Menor en 2004	En colaboración con Caja Rural de Navarra. Convenio trienal	
Página Web				En colaboración con otros Defensores del Pueblo y Organizaciones ciudadanas

I- 09. LA COLABORACIÓN INSTITUCIONAL**I. CON OTROS DEFENSORES DEL PUEBLO****A. PARTICIPACIÓN EN LAS XVIII JORNADAS DE COORDINACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO**

La Institución de la Defensora del Pueblo participó de forma activa en el desarrollo de las XVIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo de España, organizadas en esta ocasión por la Defensora del Pueblo de Castilla-La Mancha y que tuvieron lugar en Toledo y Albacete. Tres representantes de la institución participaron en los talleres de trabajo que se celebraron en los meses precedentes a las mencionadas Jornadas y la Defensora del Pueblo de Navarra presentó una ponencia dentro de la ponencia marco, centrada en la atención a las personas que padecen una enfermedad mental. 12121212II

TALLERES

Los talleres, reuniones de trabajo previas a las Jornadas donde representante de las diversas Instituciones analizan un tema propuesto para debate y extraen conclusiones que se trasladan al plano de las Jornadas de Coordinación, fueron instaurados en las Jornadas que se celebraron en Pamplona en 2002. En la convocatoria de 2003 en Albacete y Toledo, los talleres sirvieron para analizar los siguientes temas, cuyas conclusiones fueron aceptadas por unanimidad por los titulares de las Instituciones del Defensor del Pueblo:

- “Los derechos de las personas con discapacidad”
- “Acceso a la vivienda: el ciudadano, frente a la intervención pública dirigida a garantizar una vivienda digna y adecuada”
- “La violencia contra las mujeres y contra personas dependientes en el ámbito de la convivencia”

CONTENIDO DE LAS CONCLUSIONES DE LOS TALLERES CELEBRADOS EN 2003:

- Taller I: “Los derechos de las personas con discapacidad”.
- Taller II: “Acceso a la vivienda: el ciudadano, frente a la intervención pública dirigida a garantizar una vivienda digna y adecuada ”

Introducción

Sin lugar a dudas, el acceso a la vivienda se erige en un presupuesto fundamental para el desarrollo integral de la personalidad de todo ciudadano, tanto en su dimensión individual, como

en cuanto parte integrante de un grupo familiar y social. El disfrute de una vivienda es un requisito, casi ineludible, para el desarrollo de un proyecto de vida acorde con los derechos reconocidos a todas las personas en los estados democráticos de derecho.

Así lo mantuvo en el año 1978 el constituyente español, quién procedió a reconocer el derecho de todos a disfrutar de una vivienda digna y adecuada. En efecto, este derecho se configura como uno de los principios rectores de la política social y económica que deben desarrollar los poderes públicos, lo cual exige que la acción de éstos se dirija decididamente a garantizar su efectividad.

Por otro lado, resulta evidente que el acceso a la vivienda constituye una base necesaria para el disfrute de derechos fundamentales reconocidos en la Carta Magna, como el derecho a la igualdad, entendida como igualdad real entre todos los ciudadanos, o el derecho a la intimidad personal y familiar, sin olvidar la íntima relación existente entre el derecho reconocido en el artículo 47 de la Constitución y otros principios rectores como la protección del medio ambiente, la conservación del patrimonio histórico y la integración de los disminuidos físicos.

Ahora bien, el derecho constitucionalmente reconocido al acceso a una vivienda, no lo es a cualquier tipo de vivienda, sino a aquella que reúna requisitos de dignidad y adecuación. En efecto, todas las personas tienen derecho a acceder a un espacio vital que reúna unas determinadas condiciones de habitabilidad y cuente con unos equipamientos mínimos adecuados, interiores (servicios higiénicos, calefacción, instalación eléctrica...), urbanísticos (abastecimiento de agua, conexión a las redes de alcantarillado, alumbrado público...) y comunitarios (espacios libres y zonas verdes, infraestructura educativa, servicios sanitarios y de asistencia social, equipamientos culturales...). En este sentido, resultaría conveniente que normativamente se establecieran, en relación con aquellos aspectos aún no previstos, los requisitos mínimos que dotan a una vivienda de las condiciones de habitabilidad necesarias para ser considerada digna y adecuada.

En definitiva, el derecho constitucional del disfrute de una vivienda no debe entenderse sólo como derecho a acceder a una vivienda-unidad, sino que debe ser contemplado en una dimensión global, considerando debidamente el entorno ambiental inmediato y el medio, urbano o rural, en que se inserta aquélla.

Pues bien, la relevancia que la garantía de este derecho tiene exige, como se ha señalado con anterioridad, que los poderes públicos desarrollen una actuación intensa en orden a establecer las condiciones necesarias para que todos puedan disfrutar de una vivienda digna y adecuada en el sentido antes indicado. Así se establece expresamente en relación con los poderes públicos nacionales en el reiterado artículo 47 de la Constitución Española, precepto que en el marco europeo tiene perfecta inclusión, considerando que la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, en su artículo 34, dispone que la Unión reconoce y respeta el derecho a una ayuda de vivienda para garantizar una existencia digna a todos aquellos que no dispongan de recursos suficientes.

El examen del resultado, hasta la fecha, de la actuación pública promotora de las condiciones necesarias para garantizar a todos el acceso a una vivienda digna y adecuada conduce a calificar aquélla de insuficiente y, en muchos casos, de inadecuada.

En efecto, el contexto económico y social actual se caracteriza por la existencia de obstáculos de acceso al mercado inmobiliario libre casi insalvables para grupos de población amplios, en especial, para los jóvenes. Así, el constante incremento del precio de la vivienda libre, muy superior al de los ingresos de los ciudadanos, unido al amplio parque de viviendas no ocupadas y a la insuficiencia de la oferta de viviendas protegidas, continúan generando una coyuntura en la cual el esfuerzo y el nivel de endeudamiento que en la actualidad deben asumir las familias para adquirir una vivienda digna puede ser calificado de excesivo.

Si a ello añadimos la presencia de fenómenos como el continuo deterioro de un parque inmobiliario relativamente joven o la consolidación de espacios marginales en algunos barrios de los grandes núcleos de población, la necesidad de reconducir la actuación de todas las Instituciones públicas en este ámbito se hace imperiosa.

En opinión de los Defensores del Pueblo, dos principios generales deben ser tenidos en cuenta a la hora de poner en marcha políticas de intervención pública en materia de vivienda: colaboración y coordinación entre las distintas instancias territoriales y especial consideración a colectivos específicos con especiales dificultades para el acceso a la vivienda.

En primer lugar, en un sector material donde son titulares de competencias el Estado, las

Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, es necesario realizar una llamada a la imprescindible colaboración entre los distintos sujetos públicos a la hora de diseñar e implementar los instrumentos de intervención pública en este ámbito.

En segundo lugar, toda acción pública dirigida a facilitar el acceso a la vivienda debe tener en consideración la existencia de colectivos que, por sus especiales circunstancias, precisan de una atención singular. En efecto, personas mayores, jóvenes, inmigrantes, discapacitados, miembros de familias numerosas o mujeres con cargas familiares, por procesos de separación y divorcio o por necesidad de alejamiento de sus parejas para evitar malos tratos, cuentan con problemas específicos de renta y de integración social que deben ser atendidos en las políticas de intervención que se desarrollen. De la misma manera merecen especial atención las víctimas del terrorismo, pues en razón a la persecución e inseguridad en la que se encuentra este colectivo, se deberá facilitar y favorecer el cambio de residencia de las viviendas de protección oficial que pertenezcan a una víctima del terrorismo.

Las premisas generales indicadas deben presidir todas las actuaciones públicas que, a través de este documento, se van a recomendar, diferenciando para ello, desde un punto de vista sistemático, la necesaria intervención de los poderes públicos, por un lado, en el mercado del suelo y, por otro, en el fomento del mercado de la vivienda de alquiler y de la vivienda protegida.

I. Medidas de intervención en el mercado del suelo

Son las tensiones derivadas de la contraposición propiedad privada - interés general motivadas por la propia dinámica de la primera, las que sirven de base a las medidas de intervención en el mercado del suelo configurándose éstas como instrumentos contra la especulación del suelo

A este respecto, aunque los "patrimonios municipales del suelo" se han configurado reiteradamente por la legislación urbanística contemporánea como una pieza básica de la intervención pública en el mercado del suelo y la vivienda, la experiencia ha demostrado su nula incidencia reductora en el proceso de incremento del valor del suelo y de la vivienda.

A ello ha contribuido notablemente el uso viciado que los Ayuntamientos, con independencia de su color político, han realizado de este instrumento, habiéndose convertido en un propieta-

rio "privado" más de los que operan en el ámbito inmobiliario.

Por ello, los Comisionados parlamentarios consideran imprescindible una redefinición de este instrumento como punto de partida para conseguir su eficacia "antiespeculativa":

1º. Es necesario ampliar su ámbito competencial, debiendo incluir a todas las Administraciones públicas propietarias de suelo (Ayuntamientos, Diputaciones, Cabildos Insulares, Comunidades Autónomas y Estado). Hablaríamos así de Patrimonios Públicos del Suelo, abandonando la vieja denominación de "patrimonios municipales del suelo".

2º. Directamente relacionado con esta ampliación del ámbito competencial, los Comisionados parlamentarios consideran necesario que todos los bienes inmuebles de naturaleza patrimonial pertenecientes a todas las Administraciones públicas y a las Entidades de Derecho Público vinculadas o dependientes a las mismas que sean clasificados por el planeamiento urbanístico como suelo urbano o urbanizable, integren los Patrimonios Públicos del Suelo.

3º. Es necesario pormenorizar normativamente las interpretaciones que se deban hacer del concepto jurídico indeterminado "otros fines/ usos de interés general/social", restringiéndolas de tal manera que quede garantizado, en todo caso, el destino básico y fundamental de los bienes integrantes de los Patrimonios Públicos del Suelo que no es otro que la construcción de viviendas sujetas a algún régimen de protección pública.

4º. Los Comisionados parlamentarios consideran imprescindible eliminar el sistema de subasta como forma de enajenación de los bienes inmuebles integrantes de los Patrimonios Públicos. En este sentido, el sistema que se considera idóneo es el de concurso, debiéndose permitir la adjudicación directa en supuestos tasados.

5º. Sería necesario hacer una reflexión sobre los efectos negativos que el punto 3º del artículo 40 de la Ley 6/1998, de 13 de abril, sobre Régimen del Suelo y Valoraciones ha producido respecto a la incorporación de nuevos terrenos a los Patrimonios Municipales del Suelo, máxime si tenemos en cuenta las últimas modificaciones que sobre valoraciones del suelo urbanizable ha introducido la Ley 10/2003, de 20 de mayo, de medidas urgentes de liberalización en el sector inmobiliario y transporte.

La segunda de las medidas de intervención en el mercado del suelo que se propone, ya ha sido

llevada a cabo por una serie de Comunidades Autónomas. Consiste en establecer un porcentaje del aprovechamiento lucrativo total de los ámbitos de gestión con uso predominante residencial para la construcción de viviendas sujetas a algún régimen de protección pública. Junto a ello se recomienda que dichos porcentajes deban materializarse en cada uno de los ámbitos de actuación integrada (polígonos o unidades de actuación/ejecución). Con ello se fomentaría la cohesión social, procurando la mezcla equilibrada de grupos sociales, usos y actividades.

Por último, existe unanimidad entre todos los operadores inmobiliarios a la hora de afirmar que un factor determinante en el mercado del suelo y la vivienda es la existencia de suelo apto para edificar. Por ello, se considera fundamental que por los poderes públicos se desarrollen las medidas necesarias que permitan agilizar los procesos de urbanización de los terrenos clasificados como suelo urbano no consolidado o suelo urbanizable.

A este respecto, los Comisionados parlamentarios consideran imprescindible:

a) Simplificar al máximo, desde el punto de vista normativo, los procedimientos administrativos relacionados con la gestión urbanística, garantizando, en todo caso, la participación ciudadana.

b) Establecer mecanismos de agilización administrativa tendentes a evitar retrasos en la tramitación de los correspondientes procedimientos. A destacar en este sentido, la utilización de la figura del silencio administrativo.

c) Evitar la retención especulativa del suelo, estableciendo mecanismos que impidan la misma. Partiendo del establecimiento de plazos de ejecución respecto a la urbanización del suelo en el instrumento de planeamiento correspondiente, se deben implantar medidas que garanticen el cumplimiento de dichos plazos, favoreciendo, especialmente, la labor urbanizadora, bien mediante la intervención directa de la Administración, bien a través de figuras de intervención privada.

II. Fomento del mercado de viviendas de alquiler

El derecho a disfrutar de una vivienda reconocido constitucionalmente no es sinónimo de derecho a adquirir una vivienda en propiedad. Muy al contrario, el acceso a viviendas en régimen de alquiler se erige, en las actuales circunstancias, como una de las soluciones básicas a la problemática que venimos tratando.

Una de las características peculiares del mercado inmobiliario español, en relación con el de los países de nuestro entorno, es la generalización del régimen de propiedad como forma de acceso a la vivienda. Frente a esta situación, es necesario llamar la atención sobre la conveniencia del régimen de alquiler para facilitar el acceso a viviendas dignas a amplios grupos de población que, por su nivel de ingresos, carecen de la posibilidad de adquirir en propiedad tales viviendas.

En consecuencia, los poderes públicos deben hacer una apuesta decidida por el alquiler como régimen de acceso a la vivienda, adoptando medidas que favorezcan la oferta de alquileres y haciendo más atrayente, desde un punto de vista económico, su demanda, logrando, al mismo tiempo, que disminuya el número de viviendas vacías existentes en la actualidad.

En este sentido, los Comisionados parlamentarios consideran que se debe incidir en la adopción de medidas de carácter fiscal, dirigidas tanto al fomento de la construcción de viviendas destinadas al alquiler, como al incremento de la rentabilidad de los arrendamientos, para el arrendador y para el arrendatario.

Las primeras no deben ser indiscriminadas sino que deben dirigirse fundamentalmente a la actividad de construcción de viviendas con algún régimen de protección, al tiempo que deben considerar especialmente aquella tipología de inmuebles cuyo alquiler sea más necesario promover.

Por su parte, en relación con las segundas, aunque, recientemente, se han adoptado medidas dirigidas a favorecer la oferta de viviendas de alquiler, resulta conveniente seguir incidiendo en las mismas, así como proceder a establecer en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas deducciones para los arrendatarios cuando concurren requisitos que hagan especialmente necesario el alquiler para aquéllos.

Uno de los principales inconvenientes con los que se enfrenta la actuación de los poderes públicos dirigida a fomentar el alquiler de vivienda, es la especial reticencia de muchos propietarios a arrendar ante los posibles perjuicios que un arrendatario incumplidor pueda causarles. En este sentido resulta especialmente conveniente la adopción de medidas dirigidas a dotar de mayor cobertura jurídica y garantías a aquéllos.

Una de estas medidas, llevada a cabo ya en alguna Comunidad Autónoma y cuya extensión resultaría muy conveniente, es el desarrollo de programas de alquiler entre particulares, en los

cuales la Administración actúa como intermediario entre las dos partes y ampara el arrendamiento de la vivienda, suscribiendo un seguro que garantiza el pago de la renta y los posibles daños que se puedan ocasionar a las viviendas.

En este orden de cosas, también resulta necesario que, desde un punto de vista normativo, se inicien reformas dirigidas a facilitar y a reducir en el tiempo el ejercicio de acciones judiciales por parte de los propietarios frente a los arrendatarios incumplidores.

Una intervención aún más intensa en relación con el alquiler de viviendas es la promoción directa por parte de las Administraciones públicas de viviendas destinadas al alquiler. Es necesario que se lleve a cabo un incremento en la utilización de esta figura, que garantiza el acceso a una vivienda a familias que por su nivel de rentas, tampoco podrían acceder en propiedad a viviendas de protección oficial. Esta circunstancia configura esta promoción de viviendas como un instrumento especialmente conveniente para lograr la integración social de aquellos grupos poblacionales con mayor grado de necesidad. El incremento de la promoción de este tipo de viviendas debe ir acompañado de la creación de un sistema que permita una adecuada gestión de las mismas.

Asimismo, debe procederse a incrementar el parque de viviendas de las que disponen las Administraciones públicas para atender situaciones sociales de emergencia que precisan de una intervención rápida y eficaz.

Por último, deben abordarse con intensidad por los poderes públicos programas y proyectos de rehabilitación de viviendas para su destino a alquiler, tanto en los centros urbanos como en los barrios periféricos degradados. Estos programas deben integrar actuaciones dirigidas a garantizar un entorno adecuado, fomentando la erradicación de fenómenos comunes en estas zonas como son la contaminación acústica o la ausencia de un equipamiento comunitario suficiente.

III. Fomento de las viviendas de protección pública

La especial situación de la vivienda en España, a la que se ha hecho referencia con anterioridad, exige que se refuerce el compromiso de los poderes públicos con las viviendas protegidas, como mecanismo productor de viviendas a precios asequibles para un amplio grupo de población y como sistema de contención del incremento de los precios en el mercado inmobiliario libre. Los Defensores del Pueblo instan a los poderes públicos para que ese compromiso se materialice

en medidas que, al tiempo que incrementan la producción de tales viviendas, garanticen que las mismas cumplen las finalidades para las cuales se construyen y financian.

Tales medidas deben comenzar por el ejercicio, por aquellas Comunidades Autónomas que aún no lo hubieran hecho, de la competencia legislativa de la que son titulares en esta materia, con la finalidad de dotar de mayor coherencia y de seguridad jurídica al sector del Ordenamiento jurídico aplicable al sector de la vivienda, con especial referencia al ámbito sancionador en materia de viviendas de protección oficial.

Asimismo, el compromiso indicado debe contemplar en todo momento la necesidad de evitar que la vivienda protegida se destine a otras finalidades, como las especulativas, diferentes de aquéllas que dieron lugar a su origen. Por ello, una medida que los Defensores del Pueblo consideran oportuna a este fin es configurar la calificación definitiva de vivienda de protección oficial con un carácter permanente, evitando así que su descalificación incida en la propia especulación del mercado inmobiliario.

Siguiendo como elemento conductor para la exposición de nuestras propuestas, la vida de toda vivienda protegida, cabe señalar en relación con la construcción de viviendas de protección oficial, que la promoción de viviendas directamente por las Administraciones públicas debe ir precedida de un exhaustivo estudio acerca las localizaciones donde aquéllas sean más necesarias, así como de la tipología de vivienda que se precisa. Para el desarrollo de esta labor resulta especialmente relevante la colaboración entre el nivel autonómico y el municipal. Asimismo, es preciso poner de relieve que la Administración debe velar eficazmente en esta fase porque la edificación de las viviendas protegidas respete tanto la normativa propia de las viviendas de protección oficial como los proyectos de construcción y ejecución aprobados.

En cuanto a la adjudicación de viviendas protegidas, procede indicar en primer lugar, que se hace preciso mejorar los mecanismos a través de los cuales los ciudadanos obtienen información acerca de las viviendas protegidas a cuyo acceso, en régimen de propiedad o de alquiler, pueden acceder. La utilización de las nuevas tecnologías puede contribuir a proporcionar más y mejor información al ciudadano en este ámbito.

Por su parte, se debe garantizar que la adjudicación de todas las viviendas protegidas respete los principios de publicidad, concurrencia pública

y transparencia, a través de la regulación de un procedimiento que recoja tales notas, allí donde no exista en la actualidad.

En el caso de las viviendas promovidas directamente por las Administraciones públicas, en alquiler o en propiedad, la adjudicación debe ir precedida de una previa baremación objetiva de los requisitos personales de los solicitantes. El baremo utilizado debe perseguir como finalidad que tales viviendas vayan dirigidas a las personas que más dificultades tienen para acceder al mercado libre de vivienda. Asimismo, deben adoptarse las medidas necesarias para lograr que estos procedimientos de adjudicación se resuelvan dentro de los plazos normativamente establecidos.

Una vez adjudicadas las viviendas promovidas directamente por la Administración, la entrega de las mismas se debe producir sin dilación. Para ello es necesario garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa urbanística en relación con las obras de urbanización que deben ser llevadas a cabo. En el supuesto de que se incurra en una demora excesiva en la efectiva entrega de la vivienda una vez adjudicada, pueden concurrir los elementos necesarios para el nacimiento de una responsabilidad patrimonial de la Administración promotora de la vivienda, en cuyo caso procedería la iniciación de oficio de un procedimiento dirigido a verificar la indemnizabilidad de los posibles daños causados por el retraso.

Construidas, adjudicadas y entregadas las viviendas protegidas, le llega el turno a la labor de conservación y mantenimiento de las mismas. Resulta imprescindible abordar seriamente y con profundidad el problema del deterioro del parque inmobiliario protegido. Para ello, deben ser ejercidas con energía las facultades reconocidas en este sentido a la Administración pública por el Ordenamiento jurídico, así como aquellas otras que le correspondan, en su caso, en su condición de promotor de las viviendas. Requisito imprescindible para el correcto ejercicio de tales facultades es garantizar la ejecución de sus órdenes de conservación o, en su caso, de las sanciones que se impongan, para lo cual se debe acudir, cuando ello sea necesario por ausencia de efectividad de las multas coercitivas, a la ejecución subsidiaria

Otro de los instrumentos esenciales para garantizar que las viviendas protegidas cumplan sus finalidades y para evitar el desprestigio social en el que, en alguna ocasión, han caído es el adecuado ejercicio de las facultades punitivas de las que disponen las Administraciones competentes frente a conductas infractoras en materia de

viviendas protegidas que desvirtúan los objetivos de las mismas.

En este sentido, ya se ha hecho referencia en otro lugar de este documento a la conveniencia de que aquellas Comunidades Autónomas que aún no lo hayan hecho, procedan, a través de una Ley y en aras de garantizar la seguridad jurídica, a tipificar las infracciones y sanciones en esta materia.

A ello se debe añadir la creación de servicios públicos de inspección que sean adecuados para detectar las conductas infractoras y, al mismo tiempo, sirvan de elemento disuasorio para su comisión.

Dos de los incumplimientos más frecuentes en este ámbito son la inobservancia de la obligación de destinar la vivienda a domicilio habitual y permanente y las ulteriores transmisiones de viviendas incumpliendo los requisitos establecidos para ello y, en especial, por un precio de venta superior al máximo establecido. En ambos casos los incumplimientos generan un desvío de los fondos públicos, puesto que éstos acaban financiando la adquisición de segundas residencias o contribuyen al beneficio especulativo del adjudicatario. Por ello, en estos supuestos las Administraciones públicas deben prevenir y reprimir estas conductas de forma enérgica

En el primer caso, acreditado el incumplimiento se deben adoptar las medidas precisas para poner fin al mismo, acudiendo al instrumento del desahucio administrativo si ello fuera necesario y procediera.

La segunda de las conductas antes descritas, por su parte, tiene una de sus causas en la distancia existente en la actualidad entre el precio en el mercado libre de viviendas y el precio máximo de venta fijado para las viviendas de protección oficial. Mediante la declaración de municipios singulares, prevista en el Plan de Vivienda Estatal, se debe proceder a garantizar la elevación de ese precio máximo de venta en aquellas localidades donde los precios medios comparativos de venta de viviendas sean más elevados.

En cualquier caso, las medidas actuales son ineficaces para evitar estas conductas fraudulentas. Para tratar de evitar su proliferación, parece necesario, en primer lugar, la modificación del actual régimen normativo, de forma tal que se pueda superar la jurisprudencia que dota de validez a estos contratos aún cuando superen el precio máximo de venta establecido

Asimismo, se debe reconocer a la Administración un derecho de tanteo y retracto en relación con todas las viviendas protegidas, derecho que debe ser ejercido en todo caso cuando la transmisión se realice a una persona que no cumpla los requisitos legales exigidos o se lleve a cabo por un precio superior al máximo de venta establecido. Con la finalidad de ejercer adecuadamente estos derechos debe procederse a realizar las correspondientes consignaciones presupuestarias.

Por último, los Comisionados parlamentarios desean realizar una llamada de atención en relación con la problemática de la segregación espacial que se viene sufriendo en algunas ciudades mediante la concentración de grupos socialmente homogéneos en determinadas zonas de las ciudades, que se convierten así en focos de marginalidad y degradación. Experiencias vividas por alguno de los países de nuestro entorno en relación con la creación de auténticos guetos urbanos, deben servir de referencia en el momento de proceder al diseño e implementación de las políticas de vivienda con la finalidad de evitar el desarrollo de este fenómeno.

En este sentido los instrumentos de planificación general deben huir de zonificar de una forma estricta, debiendo perseguir una ciudad más integrada, basada en un modelo urbano sostenible desde un punto de vista social, económico y ambiental. Asimismo, a través de los instrumentos de intervención en el mercado del suelo antes indicados se debe procurar evitar concentraciones sociales homogéneas. En fin, la eliminación de los focos de marginalidad existentes en la actualidad debe abordarse a través de la creación de Planes de Infraestructura y Servicios y de apoyo a áreas declaradas de rehabilitación y transformación de infravivienda.

PROPUESTAS

Partiendo de los dos principios generales que, a juicio de los Comisionados parlamentarios, deben ser tenidos en cuenta a la hora de poner en marcha políticas de intervención pública en materia de vivienda, a saber, la colaboración y coordinación entre las distintas instancias territoriales y la especial consideración a colectivos específicos con especiales dificultades para el acceso a la vivienda, y de la conveniencia de proceder a definir normativamente los requisitos mínimos que dotan a una vivienda de las notas de dignidad y de adecuación, contemplada aquélla en su dimensión global, se realizan las siguientes propuestas de actuación:

1. Medidas de intervención en el mercado del suelo

1.1 Redefinir la antigua figura de los “patrimonios municipales del suelo”. A este respecto, es necesario:

- Ampliar su ámbito, incluyendo los bienes inmuebles de naturaleza patrimonial pertenecientes a todas las Administraciones públicas y a las Entidades de Derecho Público vinculadas o dependientes a las mismas que sean clasificados por el planeamiento urbanístico como suelo urbano o urbanizable. Se hablaría así de “patrimonios públicos del suelo”.

- Pormenorizar normativamente las interpretaciones que se deban hacer del concepto jurídico indeterminado “otros fines/ usos de interés general/social”, restringiéndolas de tal manera que quede garantizado, en todo caso, el destino básico y fundamental de los bienes integrantes de los Patrimonios Públicos del Suelo, que no es otro que la construcción de viviendas sujetas a algún régimen de protección pública.

- Eliminar el sistema de subasta como forma de enajenación de los bienes inmuebles integrantes de los Patrimonios Públicos. En este sentido, el sistema que se considera idóneo es el de concurso, debiéndose permitir la adjudicación directa en supuestos tasados.

- Revisar el punto 3º del artículo 40 de la Ley 6/1998, de 13 de abril, sobre Régimen del Suelo y Valoraciones.

- Establecer un porcentaje del aprovechamiento lucrativo total de los ámbitos de gestión con uso predominante residencial para la construcción de viviendas sujetas a algún régimen de protección pública. Dichos porcentajes deberán materializarse en cada uno de los ámbitos de actuación integrada (polígonos o unidades de actuación/ejecución), procurando la mezcla equilibrada de grupos sociales, usos y actividades, y evitando así un posible desarrollo del fenómeno de la segregación espacial

- Agilizar los procesos de urbanización de los terrenos clasificados como suelo urbano no consolidado o suelo urbanizable:

- Simplificando al máximo, desde el punto de vista normativo, los procedimientos administrativos relacionados con la gestión urbanística, garantizando, en todo caso, la participación ciudadana.

- Estableciendo mecanismos de agilización administrativa tendentes a evitar retrasos en la

tramitación de los correspondientes procedimientos. A destacar en este sentido, la utilización de la figura del silencio administrativo.

- Estableciendo mecanismos que impidan la retención especulativa del suelo. En este sentido se deben implantar medidas que garanticen el cumplimiento de los plazos de ejecución respecto a la urbanización del suelo, favoreciendo, especialmente, la labor urbanizadora, bien mediante la intervención directa de la Administración, bien a través de figuras de intervención privada.

1.2 Fomento del mercado de viviendas de alquiler

- Promover el alquiler como régimen de acceso a la vivienda, adoptando para ello medidas de carácter fiscal dirigidas tanto al fomento de la construcción de viviendas sometidas a algún régimen de protección pública, como a hacer más atrayente, desde un punto de vista económico, la oferta y la demanda de viviendas de alquiler.

- Adoptar medidas dirigidas a proporcionar mayor cobertura jurídica y garantías a las relaciones contractuales de arrendamiento, mediante el desarrollo por las Administraciones públicas de programas a través de los cuales se garantice por aquéllas el pago de la renta y los posibles deterioros que se puedan producir en las viviendas arrendadas en determinados supuestos que precisen de especial protección”.

- Incrementar notablemente la promoción directa por parte de las Administraciones públicas de viviendas destinadas al alquiler, así como el número de viviendas de titularidad pública cuya finalidad sea afrontar situaciones de especial necesidad y emergencia.

- Abordar programas de rehabilitación de viviendas para su destino a alquiler en los centros urbanos y en los barrios periféricos, que vayan acompañados de medidas activas dirigidas a garantizar un entorno adecuado.

1.3 Fomento de las viviendas de protección pública

- Ejercer, en aquellas Comunidades Autónomas en las que aún no se hubiera hecho, la competencia legislativa en materia de vivienda, con especial referencia al ámbito sancionador relacionado con las viviendas protegidas.

- Promover viviendas en aquellas localidades más afectadas por las dificultades de acceso al mercado libre de vivienda y con las característi-

cas más demandadas y garantizar en su construcción el cumplimiento de la normativa vigente.

- Facilitar el acceso a la vivienda de colectivos que, por sus especiales circunstancias, precisan de una atención singular. Nos referimos a personas mayores, jóvenes, inmigrantes, discapacitados, miembros de familias numerosas, mujeres maltratadas o con cargas familiares, por procesos de separación y divorcio o por necesidad de alejamiento de sus parejas para evitar malos tratos; cuyos colectivos cuentan con problemas específicos de renta y de integración social que deben ser atendidos en las políticas de intervención que se desarrollen.

- De la misma manera merecen especial atención las víctimas del terrorismo, pues en razón a la persecución e inseguridad en la que se encuentran, se deberá facilitar y favorecer el cambio de residencia de las viviendas de protección oficial que pertenezca a una víctima del terrorismo.

- Garantizar que la adjudicación de todas las viviendas protegidas se lleve a cabo a través de procedimientos de naturaleza pública, que respeten los principios de publicidad, concurrencia pública y transparencia.

- Adoptar las medidas necesarias para que la adjudicación y entrega de las viviendas protegidas se lleve a cabo en los plazos establecidos, evitando que retrasos excesivos repercutan en perjuicio de los adjudicatarios de aquéllas.

- Ejercer eficazmente las competencias reconocidas en orden a garantizar la adecuada conservación de las viviendas protegidas, acudiendo al mecanismo de la ejecución subsidiaria cuando ello sea necesario.

- Evitar que las viviendas protegidas se destinen a finalidades diferentes de las que motivaron su construcción y financiación, dotando a la calificación definitiva de vivienda de protección oficial de un carácter permanente.

- Crear servicios públicos de inspección en la materia y reaccionar con eficacia ante conductas infractoras como la percepción de sobrepuestos en la transmisión de viviendas protegidas, ejerciendo los derechos de tanteo y retracto cuando ello sea necesario.

Toledo, a 20 de octubre de 2003

B. CONVENIO MARCO DE COLABORACIÓN ENTRE LAS INSTITUCIONES TERRITORIALES DE DEFENSORES DEL PUEBLO: CONFERENCIA DE DEFENSORES AUTONÓMICOS

Con el fin de potenciar las líneas de colaboración entre los Defensores del Pueblo territoriales y dotarse de un marco adecuado para las iniciativas que en este sentido se puedan proponer, los Defensores del Pueblo territoriales decidieron suscribir en octubre de 2003 un convenio marco de colaboración, que da lugar a una Conferencia de Defensores Autonómicos y cuyo texto es el siguiente:

Convenio marco de colaboración

“En Albacete, a veintidós de Octubre de dos mil tres

REUNIDOS

El Excmo. Sr. D. JOSÉ CHAMIZO DE LA RUBIA, Defensor del Pueblo Andaluz

El Excmo. Sr. D. ANTÓN CAÑELLAS I BALCELLS, Sindic de Greuges de Catalunya

El Excmo. Sr.D. JOSÉ RAMÓN VÁZQUEZ SANDES, Valedor de Pobo de Galicia

La Excma. Sra. D.^a MERTXE AGÚNDEZ BASTERRA, Ararteko del País Vasco

en funciones

El Excmo. Sr. D. MANUEL ALCAIDE ALONSO, Diputado del Común de Canarias

El Excmo. Sr. D. FERNANDO GARCÍA VICENTE, Justicia de Aragón

El Excmo. Sr. D. BERNARDO DEL ROSAL BLASCO, Sindic de Greuges de la Comunidad Valenciana

El Excmo. Sr. D. MANUEL GARCÍA ÁLVAREZ, Procurador del Común de Castilla y León

La Excma. Sra. D.^a M.^a JESÚS ARANDA LASHERAS, Defensora del Pueblo de Navarra

La Excma. Sra. D.^a HENAR MERINO SENOVI-LLA, Defensora del Pueblo de Castilla-La Mancha

INTERVIENEN

En nombre y representación de la Institución respectiva, según lo dispuesto en sus correspondientes leyes reguladoras.

Las partes intervinientes se reconocen capacidad legal suficiente para celebrar el presente Convenio Marco de Colaboración y a tal efecto

MANIFIESTAN

PRIMERO.- Que los 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 expresamente de sus normas legales reguladoras.

SEGUNDO.- Que, en virtud de tales principios, los Comisionados Parlamentarios Autonómicos han venido manteniendo frecuentes contactos informales para tratar asuntos de interés común relacionados con el desempeño de sus funciones, dado que el ámbito y las cuestiones que se plantean en el ejercicio de las mismas son similares.

TERCERO.- Que, a este respecto, es un sentir generalizado de los Defensores del Pueblo Autonómicos la necesidad de trascender ese nivel de contactos informales y establecer un cauce reglado en el que desarrollar esa relación. A tal fin, se considera oportuno constituir un marco para la cooperación e intercambio de experiencias e información, al objeto de perfeccionar y mejorar los niveles eficacia en el desempeño de las funciones que legalmente tienen encomendadas.

CUARTO.- Que el eficaz cumplimiento de los fines que tienen asignados estas Instituciones de defensa de los derechos y libertades constitucionales, refuerza la conveniencia de establecer acuerdos de colaboración que, respetando la autonomía e independencia de cada parte, sirvan para impulsar actuaciones y medidas que redunden en un mejor servicio a la ciudadanía en el desempeño de dicha tarea.

A tal efecto, estando las partes firmantes de acuerdo en el principio de cooperación y para regular los términos de la misma, suscriben el presente Convenio Marco de Colaboración con arreglo a las siguientes

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO DEL CONVENIO

Es objeto del presente convenio establecer un marco jurídico de colaboración específica entre las Instituciones Autonómicas de Defensores del Pueblo, en el ámbito del cumplimiento de las funciones que legalmente tienen encomendadas, a fin de mejorar y aumentar sus niveles de eficacia en el desempeño de esa tarea de defensa de los derechos y libertades constitucionales de la ciudadanía.

SEGUNDA.- CONFERENCIA DE DEFENSORES AUTONÓMICOS

A estos efectos, los titulares de las Instituciones que suscriben el presente Convenio acuerdan constituir la "Conferencia de Defensores del Pueblo Autonómicos" como cauce formal en el que desarrollar sus relaciones de colaboración y cooperación, y sin perjuicio de lo establecido con carácter general, en este ámbito, en la Ley 36/1985, de 6 de noviembre, que regula las relaciones entre la institución del Defensor del Pueblo y las figuras similares en las distintas Comunidades Autónomas.

TERCERA.- OBJETIVOS A ALCANZAR

Para el cumplimiento de estos fines los Comisionados Parlamentarios firmantes se comprometen a impulsar a través de la "Conferencia de Defensores del Pueblo Autonómicos", las actuaciones y medidas que fueran necesarias para alcanzar los siguientes objetivos:

a) Facilitar una comunicación más fluida entre estas Instituciones, así como auxilio mutuo que puedan prestarse en el desarrollo de sus funciones.

b) Fomentar el conocimiento, promoción y difusión de las tareas y actividades que desarrollan los Defensores del Pueblo Autonómicos, a fin de contribuir al fortalecimiento de estas Instituciones.

c) Posibilitar la extensión de iniciativas y experiencias que puedan desarrollarse por una o más Instituciones a otras que pudieran estar interesadas en su aplicación.

d) Editar conjuntamente una publicación periódica que sirva como cauce de comunicación, reflexión y expresión de los Comisionados Parlamentarios Autonómicos en todo lo concerniente con el desarrollo de sus funciones.

e) Promover estudios e investigaciones conjuntas relacionadas con aspectos que sean objeto de su competencia.

f) Organizar actividades formativas conjuntas, tales como seminarios, jornadas técnicas, cursos o cualquier otra actividad dirigida a la mejora, perfeccionamiento y especialización formativa del personal al servicio de estas Instituciones, así como a facilitar la eficacia en el desempeño de sus funciones.

CUARTA.- RÉGIMEN ORGÁNICO

La "Conferencia de Defensores de Pueblo Autonómicos" aprobará su propio régimen de

organización y funcionamiento. En todo caso, en lo no previsto específicamente, se sujetan a las previsiones de las normas administrativas generales sobre procedimiento y régimen jurídico de las Administraciones Públicas en materia de órganos colegiados.

QUINTA.- PRESIDENCIA Y SEDE

La presidencia de la Conferencia se asumirá, rotatoriamente, por todos los miembros de la misma, por períodos anuales.

La sede de la Conferencia sería la correspondiente a cada Institución que fuera asumiendo la presidencia, en la que se irían celebrando las reuniones correspondientes.

SEXTA.- COMPROMISOS ECONÓMICOS

Las iniciativas y decisiones de la Conferencia de Defensores Autonómicos que lleven aparejadas compromisos de gastos, quedará condicionada a la existencia de los créditos presupuestarios correspondientes, en la proporción o cuantía a que se comprometa cada Institución.

A tal fin, las Instituciones que suscriban el presente convenio deberán habilitar en sus correspondientes presupuestos los fondos necesarios para hacer frente a los gastos derivados de las actuaciones previstas para el desarrollo de sus fines.

SÉPTIMA.- APOYO TÉCNICO

El apoyo técnico que haya que prestar a la Conferencia de Defensores Autonómicos se realizará por la Institución cuyo titular ostente la presidencia en cada momento.

A estos efectos, la Institución a que corresponda pondrá a disposición de la Conferencia los recursos personales y materiales necesarios para prestar el apoyo técnico que se precise.

OCTAVA.- DESARROLLO DEL CONVENIO MARCO

Las distintas actuaciones e iniciativas que pueden acordar los miembros de la Conferencia de Defensores Autonómicos para cumplir los fines y objetivos previstos en el Convenio Marco, se desarrollarán a través de los convenios específicos correspondientes a celebrar por todas o por aquellas Instituciones que acuerden desarrollar conjuntamente alguna iniciativa o experiencia de interés mutuo, en el ámbito de los fines del presente Convenio Marco.

NOVENA.- VIGENCIA

El presente Convenio entrará en vigor el día siguiente de su firma, manteniendo su vigencia, salvo denuncia por cualquiera de las partes con una anticipación mínima de treinta días.

En prueba de conformidad y para la debida constancia de todo lo convenido se firma el presente documento en diez ejemplares en el lugar y fecha mencionados en su encabezamiento

Excmo. Sr. D. JOSÉ CHAMIZO DE LA RUBIA,
Defensor del Pueblo Andaluz

Excmo. Sr. D. ANTÓN CAÑELLAS I BALCELLS,
Sindic de Greuges de Catalunya

Excmo. Sr. D. JOSÉ RAMÓN VÁZQUEZ SANDES,
Valedor de Pobo de Galicia

Excma. Sra. D.^a MERTXE AGÚNDEZ BASTERRA,
Ararteko del País Vasco en funciones

Excmo. Sr. D. MANUEL ALCAIDE ALONSO,
Diputado del Común de Canarias

Excmo. Sr. D. FERNANDO GARCÍA VICENTE,
Justicia de Aragón

Excmo. Sr. D. BERNARDO DEL ROSAL BLASCO,
Sindic de Greuges de la Comunidad Valenciana

Excmo. Sr. D. MANUEL GARCÍA ÁLVAREZ,
Procurador del Común de Castilla y León

Excma. Sra. D.^a M.^a JESÚS ARANDA LASHERAS,
Defensora del Pueblo de Navarra

Excma. Sra. D.^a HENAR MERINO SENOVILLA,
Defensora del Pueblo de Castilla-La Mancha

C. PARTICIPACIÓN EN OTRAS JORNADAS DE DEFENSORES DEL PUEBLO Y SOBRE DERECHOS HUMANOS

- IV Encuentro de Defensores del Pueblo Regionales de Europa (Valencia, 9/11 abril 2003):

- Jornadas "El Defensor del Pueblo y los Derechos Constitucionales", organizadas por el Defensor del Pueblo con motivo del 25 Aniversario de la Constitución Española (Madrid, 27/28 octubre 2003):

D. PROPUESTA DE INICIATIVAS CONJUNTAS: EL CÓDIGO DE BUENA CONDUCTA ADMINISTRATIVA

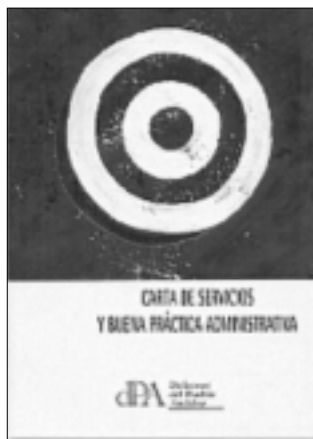
La Conferencia de Defensores Autonómicos nació pocos meses después de que se pusiesen en marcha varias propuestas sobre iniciativas conjuntas de dichas Instituciones, como son el nuevo modelo de jornadas de coordinación, ya

aplicado en Pamplona Albacete con la incorporación de talleres de debate sobre temas de interés y vinculados a la actualidad de los derechos ciudadanos; la elaboración de una publicación conjunta de periodicidad en principio anual o la propuesta planteada de hacer suyo, con las modificaciones que se considerasen conveniente, el Código de Buena Conducta Administrativa del Defensor del Pueblo (Ombudsman) Europeo.

A partir de un diseño general propuesto común, cada Institución ha comenzado a elaborar su propio Código de Buena Conducta, con variaciones respecto al grado de desarrollo de cada Institución en cuanto a recursos técnicos y humanos que les han permitido asumir compromisos de diverso calado. Al cierre de este Informe Anual, tres Defensores del Pueblo (Castilla-La Mancha, Andalucía y Navarra) han elaborado su Código particular y lo han trasladado a las Administraciones públicas correspondientes a sus territorios para que se pronunciasen sobre su adhesión a los compromisos recogidos respecto a la atención a los ciudadanos y ciudadanas de esa Comunidad.

En lo que respecta a Navarra, el Código de Buena Conducta Administrativa de la Defensora del Pueblo, presentado el 3 de noviembre de 2003, fue remitido a la Administración foral con el objetivo de que hiciese suyos similares compromisos, sin que hasta la fecha dicha Administración haya manifestado su aceptación, rechazo u observaciones que considerase oportunas.

Pero, más allá de la importancia del contenido de este Código emanado del elaborado por el Defensor del Pueblo Europeo y la de que los Defensores Autonómicos asuman compromisos públicos de colaboración mutua, la aprobación del citado Código ha abierto en algunas Instituciones del Defensor del Pueblo un proceso de mayor trascendencia como es la elaboración y puesta en marcha de Planes de Calidad de dichas Instituciones. Un proceso que aparentemente tiene un carácter de mejor gestión interna de los diversos procesos, pero que en realidad tendrá una incidencia directa sobre el mayor grado de eficacia en la atención de los ciudadanos y ciudadanas y la defensa de sus derechos ante las Administraciones Públicas.



CONVENIOS DE COLABORACIÓN CON MUNICIPIOS Y CONCEJOS

1. ABLITAS	20. LEITZA
2. AIBAR	21. LEKUNBERRI
3. ALSASUA	22. LESAKA
4. ANSOAIN	23. LODOSA
5. ARGUEDAS	24. LOS ARCOS
6. ARRÓNIZ	25. MENDAVIA
7. ARTAJONA	26. MONTEAGUDO
8. AZAGRA	27. OLITE
9. BARAÑAIN	28. PUENTE LA REINA
10. BERRIOZAR	29. SADA
11. BUÑUEL	30. SANTESTEBAN
12. BURLADA	31. SANGÜESA
13. CADREITA	32. TAFALLA
14. CASTEJÓN	33. TUDELA
15. CINTRUÉNIGO	34. VALLE DE BAZTAN
16. CORELLA	35. VILLABA
17. CORTES	36. YESA
18. ESTELLA	37. ZIZUR MAYOR
19. FALCES	

En julio de 2002, la Federación Navarra de Municipios y Concejos y la Institución de la Defensora del Pueblo suscribían un convenio de colaboración destinado a facilitar la atención a los ciudadanos y ciudadanas que desean presentar quejas o consultas ante esta Institución, a través de los propios Ayuntamientos de residencia, para lo que se facilitaban los soportes adecuados.

Ha sido en el segundo semestre de 2003 cuando dicho Convenio Marco ha tenido una agilizad y rápida aplicación. Hasta el punto de que sólo en los últimos cuatro meses de 2003 se suscribieron un total de 51 convenios entre esta Institución y otros tantos Municipios de la Comunidad foral, algunos de ellos con cláusulas que venían a ampliar el objeto de aquel Convenio marco respaldado por la FNMC en el sentido de una más estrecha colaboración directa entre los dos tipos de institución de cara a la gestión de las quejas que pudieran presentarse ante la Defensora respecto de esos municipios concretos.

Es preciso agradecer el especial interés del nuevo alcalde de Tudela, que fue la primera Corporación Municipal que solicitó la firma del citado Convenio tras la celebración de las elecciones autonómicas y municipales del 125 de mayo. Tras esa primera firma (julio 2003), el final de 2003 dejó pendientes de suscribir otras 26 peticiones de convenio, que se realizarán durante el primer trimestre de 2004; entre ellos, con el Ayuntamiento de Pamplona, que requerirá un documento específico por la vecindad de la Institución de la Defensora en la misma ciudad de Pamplona, lo que hace innecesarias algunas de las cláusulas previstas en el convenio con la FNMC para otras localidades.

CONVENIO MARCO CON LA UNIVERSIDAD DE NAVARRA PARA LA COLABORACIÓN EN LA DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS CIUDADANOS EN LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA ⁽¹⁰⁾

El convenio marco suscrito entre la Institución e la Defensora del Pueblo y la Universidad de Navarra nace como cauce para la voluntad conjunta de ambas instituciones de impulsar la labor de "difundir", promover entre los ciudadanos y ciudadanas el mejor conocimiento de los derechos que les son propios. En este objetivo, el mencionado convenio centró su interés durante 2003 en la elaboración conjunta de una "línea de publicaciones" de marcado carácter divulgativo y accesible al conjunto de los ciudadanos, como una de las vías posibles para llevar a cabo esa labor difusora, y que arrancaba con la edición de un "Manual de Derechos Ciudadanos"

Esta línea de trabajo partía de una experiencia similar desarrollada por el Defensor del Pueblo Andaluz, institución con la cual la Defensora del Pueblo de Navarra estableció un convenio previo para la utilización de parte de los contenidos que recogía su Manual de Derechos Ciudadanos.

Durante 2003 se procedió a seleccionar los materiales que debería abarcar cada uno de los 5 ejemplares a editar y, posteriormente, se inició el trabajo de investigación jurídica por parte de miembros de la Facultad de Derecho de la Universidad de Navarra, en tanto que desde la Institución de la Defensora, una vez suscrito el convenio marco, se desarrollaban los aspectos editoriales.

(10) Ver "Plan de Publicaciones de la Institución"

I- 10. LA PRESENCIA EN EL PARLAMENTO

La Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, María Jesús Aranda Lasheras, compareció en tres ocasiones durante el año 2003 ante la Comisión de Régimen Foral del Parlamento de Navarra:

- Presentación del Informe Anual al Parlamento sobre la actuación de la Institución durante 2002.
- Presentación del Informe Especial sobre “La atención a la Salud Mental en Navarra”
- Presentación de la Resolución de la Defensora del Pueblo sobre “Elaboración de un Protocolo para la protección de los Menores víctimas de abusos o maltratos”
- Presentación del Plan de Trabajo para el año 2004

I- 11. LA CALIDAD COMO OBJETIVO

Cada vez más, las organizaciones optan por iniciar estrategias de mejora continua vinculadas directamente a los servicios que prestan, estableciendo y comunicando compromisos claros y evaluables, tanto hacia su interior –personas de la organización, colaboradores, otras unidades, proveedores...– como hacia sus clientes y usuarios externos.

El interés general sobre la Calidad arranca en esta Institución con la idea de acometer la elaboración del Reglamento propio y, de otra, la organización de las necesidades no incluíbles en dicho Reglamento Interno.

Nace, además, como objetivo estratégico, aunque como actividad paralela a la vida normal de la organización, conscientes de que partimos de cero, e incluso con la consciencia de que la decisión, la voluntad de hacerlo, es mayor que el conocimiento profundo de lo que necesitamos.

REFLEXIÓN GENERAL SOBRE LA CALIDAD

La Institución aborda la reflexión en torno a la Calidad, como una de las Administraciones públicas de Navarra, al hilo del Código de Buena Conducta que emite el Ombudsman europeo. De ahí nació nuestro propio proyecto de “Código de Buena Conducta”, que se traslada como idea a las otras instituciones homónimas, sabiendo que la puesta en marcha de esta primera iniciativa arranca una secuencia que no puede parar ya: es una apuesta por un sistema de gestión, sin renunciar al contenido altamente positivo que tiene de comunicación, es decir, de gestión de la comuni-

cación e imagen de la Institución, como una parte complementaria del conjunto.

Por eso es diciembre de 2003 cuando se da el primer paso, sabiendo que:

- Dos años y medio de gestión en la creación de la Institución, aun cuando todos nuestros pasos hubieran sido acertados, no es suficiente para darle consistencia
- Criterios como planificación, elección de ejes de actuación, etc. son algo más que un “estilo” y forman parte intrínseca de una mejor organización, a la que se aspira como filosofía institucional
- Es mejor acometer la definición de los procesos antes de que la tensión administrativa, de las quejas o de los compromisos voluntariamente elegidos limiten la perspectiva necesaria sobre la Institución
- Es mejor “motivar” positivamente a los equipos humanos con una perspectiva de mejora participada que una perspectiva de futuro desconocido
- Es preciso definir la comprensión interna de la Institución, una vez elegidos los caminos generales de actuación
- Es necesario aplicar un método a lo que nuestra iniciativa y las aportaciones de otros sugirieron en los comienzos de la Institución

De estas reflexiones iniciales nace la necesidad de asumir compromisos por delante de los ritmos que marca la vida administrativa habitual o de la pericia profesional de los equipos o de la agilidad que la Administración, como proveedor obligado de información, nos ofrece en función de sus esquemas internos o sensibilidad concreta.

Pero la aplicación de sistemas de calidad en la gestión no es un experimento técnico únicamente. El éxito del proceso será el éxito de la propia institución de manera muy marcada. Aunque sea a medio y largo plazo, eso sí.

El desarrollo de un sistema de gestión basado en compromisos –planificación, adecuación, resultados– en estas instituciones como la del Defensor del Pueblo tiene características especialmente significativas respecto a su aplicación en otro tipo de “entidades” (organismos públicos o privados). La propia misión de la Institución del Defensor del Pueblo implica no sólo una “cultura” corporativa (identidad, ormisión, organización) diferente, sino que presenta un escenario más complejo de cara a una gestión basada en objetivos de máxima calidad: la calidad de esta “Administración” lleva no únicamente en la satisfacción

del ciudadano bien atendido, sino a la efectiva vigencia, vigilancia y aplicación de derechos. Y ello supone un horizonte y una exigencia diferente, si no mayor.

Ese escenario más amplio abarca un claro ejercicio de responsabilidad frente a las propias administraciones. No es suficiente con el buen funcionamiento de la Institución. Es preciso trasladar, desde el convencimiento, esa necesidad de “funcionar mejor” a quienes son responsables de los requerimientos en materia de derechos –básicos o no básicos-

El principio que impulsa una gestión de calidad debe llevar a establecer una nueva relación entre la Institución y las Administraciones Públicas que sobrepase el actual nivel exigencia por delegación/respuesta y/o aceptación. Esos nuevos criterios comunes deben partir de una definición también sobre lo que constituye “interés ciudadano”. Así, sólo es posible establecer un método de encuentro para la reflexión común: los técnicos, debatiendo en torno al concepto calidad en la administración de los derechos ciudadanos.

La Institución de la Defensora del Pueblo entiende que este deber ser el objetivo final del Plan de Calidad acometido, porque la materia sobre la que se fundamenta nuestra misión es especial y especialmente sensible.

Sin desdeñar el hábito de la cordial relación, que puede abonar un mejor proceso hacia la calidad, será preciso concretar cuáles son los objetivos de calidad que se persiguen y establecer la discusión técnica necesaria para alcanzar puntos de vista común. Y sólo desde la existencia de esos puntos de vista común podrá ejercerse un seguimiento eficaz de la Administración en lo que respecta al respeto de los derechos ciudadanos, y esa Administración no se tendrá ya que dar por vigilada de forma preventiva o injustificada.

EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD DENOMINADO “GESTIÓN POR COMPROMISOS”.

La identidad de este sistema de gestión se centra en el compromiso con el ciudadano/cliente, la puesta en común de las expectativas de los ciudadanos/as, la planificación estratégica, la evaluación externa e independiente, el papel de la comunicación basada en datos y hechos, el cambio a tamaño humano y gestión de indicadores al modo de los Cuadros de Mando.

Para desarrollar su propósito, además, se realizan actividades de formación, diagnóstico, sensibilización, etc.

El “Modelo Ciudadanía”, de aplicación en el Plan de Calidad de la Institución de la Defensora, establece unos valores de referencia. Así, para el Modelo Ciudadanía, una organización pública de Calidad es aquella:

1. Que entre sus objetivos programáticos e institucionales incluye obtener la satisfacción de sus empleados, clientes y de la ciudadanía.

2. Que favorece que sus líderes políticos expresen su compromiso con esos objetivos, se anticipen a los problemas de la organización y a la evolución de las necesidades de la ciudadanía.

3. Que fomenta que sus directivos se impliquen en la mejora continua para alcanzar los resultados establecidos y gestionen dando ejemplo y tomando decisiones sobre hechos y datos.

4. Que planifica, identifica prioridades, mide y evalúa sus efectos, innova y rediseña los servicios que presta.

5. Que actúa complementariamente, promueve la cultura de la colaboración y supera las fracturas competenciales.

6. Que promueve la participación de los empleados y reconoce a quienes se esfuerzan.

7. Que gestiona sus recursos materiales defendiendo el interés público.

8. Que incorpora herramientas tecnológicas a las funciones más próximas a la perspectiva de la ciudadanía.

9. Que tiene un buen sistema de información y seguimiento del gasto público que permite tomar decisiones sobre datos fiables.

10. Que establece relaciones fructíferas con otras instituciones u organizaciones.

11. Que evidencia el respeto por el entorno y por el Medio ambiente y desarrolla políticas de ahorro de recursos escasos.

12. Que invierte en formación de sus empleados y en desarrollo de los conocimientos.

13. Que analiza las expectativas de la sociedad y escucha a la ciudadanía estableciendo mecanismos activos de participación.

14. Que interactúa, se integra en el entorno, sus organizaciones, los actores y los grupos interesados, y evalúa sus relaciones.

15. Que incorpora a su política de recursos humanos el estudio del clima laboral y las opiniones de sus empleados.

16. Que establece índices y recoge la perspectiva de los clientes, incluyendo sus quejas y sugerencias, para rediseñar los servicios y reconocer a las unidades que cumplen con los objetivos.

17. Que impulsa la creatividad y la innovación en sus procesos.

18. Que define normas y estándares, que establece o adopta métodos y procedimientos, que los mide, revisa y mejora.

19. Que cohesiona la organización con un sistema de comunicación interna.

20. Que publica las características de los servicios que presta y ofrece datos sobre el cumplimiento de sus objetivos y la percepción ciudadana.

EL CÓDIGO DE BUENA CONDUCTA DE LA INSTITUCIÓN DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA

El 18 de junio de 2003, la Defensora del Pueblo de Navarra adoptó una resolución por la que se aprobaba el "CODIGO DE BUENA CONDUCTA ADMINISTRATIVA DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA". En su motivación, la resolución indicaba:

"La Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra, de reciente creación en nuestra Comunidad Foral, comparte muy similares objetivos y funciones con otras Instituciones del Defensor del Pueblo que, bajo diferentes denominaciones, están creadas en España y, algunas, con siglos de experiencia en la defensa de los derechos, públicos y privados, de los ciudadanos. Como toda Institución, la del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra pretende mirar hacia el futuro y adaptarse a las nuevas necesidades y derechos de los navarros. Es importante destacar, en este sentido, el reconocimiento del derecho a una buena administración como derecho fundamental reconocido por la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea aprobada en Niza en diciembre del 2000.

La Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, texto actualizado con las modificaciones introducidas por la Ley 4/1999, de 13 de enero de 1.999, ha supuesto, sin duda, un importante avance en esta materia.

Aun así, existen actitudes de la Administración que, sin ser exigibles jurídicamente de forma directa, tienen una directa incidencia en la mejora

de la calidad del servicio que presta a los ciudadanos. Este objetivo, compartido en su filosofía por el conjunto de las administraciones, debe materializarse de forma que los ciudadanos sean capaces de apreciar ese esfuerzo de los responsables de dichas administraciones y, a la vez, sentir satisfechas sus exigencias como ciudadanos en cuanto a la atención que reciben.

La elaboración de un Código de Buena Conducta Administrativa de las administraciones en su trato con el público puede ser una iniciativa útil, sobre todo para los funcionarios, en la medida que les informe sobre el modo en que deben actuar en sus relaciones con el público, y para los ciudadanos, en tanto les facilita información sobre el tipo de conducta que tienen derecho a esperar en su trato con las diversas Administraciones públicas.

La Institución de la Defensora del Pueblo quiere someterse por ello a un Código de Buena Conducta Administrativa, invitando al mismo tiempo al Gobierno de Navarra, Ayuntamientos y entidades dependientes de los mismos a redactar y poner en práctica su propio código de buenas prácticas.

Este Código se basa en los principios de transparencia y motivación, que facilitan el control de la Administración. Pretende mejorar su eficacia contestando a cualquier solicitud en un plazo razonable, teniendo en cuenta que cualquier servicio público solo cumple con su función si contribuye a resolver los problemas de los ciudadanos. Y si no puede resolverlos, no debe de ser un obstáculo para que ellos mismos puedan hacerlo. También busca aproximar la Administración al ciudadano, facilitándole información y extremando la cortesía.

Para que este Código sea conocido por los ciudadanos, y sin perjuicio de otras medidas para su difusión, se publicará en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra

En virtud de las atribuciones que me confieren la Ley 4/2000, de 22 de junio, reguladora del Defensora del Pueblo de Navarra

RESUELVO

1. Aprobar el "Código de Buena Conducta Administrativa de la Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra", que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

2. Dar traslado del contenido del mismo al Gobierno de Navarra y Entidades Locales de Navarra a fin de sugerir que por parte de las mismas se adopten éste o similares códigos que

regulen las pautas de comportamiento y de atención al público de dichas Administraciones”.

En Pamplona, a dieciocho de junio de 2003

María Jesús Aranda Lasheras

Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra

LA PUESTA EN MARCHA DE UN PLAN DE CALIDAD EN LA INSTITUCIÓN

Durante el año 2003 se inició la puesta en marcha del Plan de Calidad de la Institución de la Defensora del Pueblo, cerrándose en diciembre la realización de los cuestionarios internos y análisis de necesidades que dieron lugar al cuadro de prioridades sobre el que se trabaja durante el año 2004.

I- 12. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DEL EJERCICIO 2003 MEMORIA EXPLICATIVA DE LA EJECUCIÓN DE LOS PRESUPUESTOS DEL EJERCICIO 2003

MEMORIA EXPLICATIVA DE LA EJECUCIÓN DE LOS PRESUPUESTOS DEL EJERCICIO 2003

De la liquidación de los Presupuestos del Defensor del Pueblo de Navarra correspondiente al ejercicio 2003, señalamos:

1. Los créditos prorrogados para el 2003 se elevan a 741.715,36 euros que junto con las modificaciones presupuestarias por valor de 118.899,78 se obtiene un presupuesto definitivo o consolidado de 860.615,14 euros.

Las modificaciones presupuestarias se explican en el siguiente cuadro:

Tipo de modificación presupuestaria	Importe (euros)
Incorporación de remanentes de crédito del 2002	19.976,14
Ampliación de créditos- Acuerdo de la Junta de 24/02/2003	98.923,64
Total	118.899,78

La incorporación de remanentes de crédito está destinada a la financiación de los gastos de personal que ocasiona el incremento de la plantilla de la Institución, en su mayor parte, en mejoras en el edificio y en el mobiliario y acondicionamiento de la oficina de atención al público, así como la concesión de un préstamo a personal de la Institución.

Por Acuerdo de la Junta de portavoces del Parlamento de Navarra de 24 de febrero de 2003 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 98.923,64 euros, para hacer frente a las necesidades presupuestarias de la Institución para el año 2003. En el transcurso del primer trimestre se aplicó y autorizó dicha ampliación a diferentes partidas del capítulo I, VI, VIII y IX del presupuesto de gastos.

2. El presupuesto de gastos (obligaciones reconocidas netas) asciende a 762.521,81 euros, lo que supone un grado de cumplimiento del 88,6 %. Hay que tener en cuenta que se incluyen “resultas de gasto” por importe de 20.620,19 euros.

3. El presupuesto de ingresos (derechos reconocidos netos) se eleva a 742.333,14 euros, con un grado de realización del 86,26 %.

4. La liquidación del presupuesto depara un superávit presupuestario de 98.711,51 euros.

Los gastos realizados durante el ejercicio 2003, se clasifican con arreglo a la siguiente estructura presupuestaria, en euros:

Tipo Operación	Créditos Definitivos	Obligaciones Reconocidas	% Total Obligaciones Reconocidas
Operaciones Corrientes	739.434,22	671.808,10	90,85 %
Operaciones de Capital	121.180,92	90.713,71	74,86 %
TOTALES	860.615,14	762.521,81	88,60 %

En el ejercicio 2003 el grado de ejecución presupuestaria de las operaciones corrientes (Capítulo I a V del estado de gastos) supone el 90,85 %; en tanto que la ejecución de las operaciones de capital asciende al 74,86 %.

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 452.286,00; es decir, el 52,55 % del estado de gastos. Las obligaciones reconocidas se elevan a 439.663,54 euros. El grado de cumplimiento o de ejecución presupuestaria supone un 97,21 % con respecto al presupuesto consolidado.

CAPÍTULO II. GASTOS EN BIENES CORRIENTES Y SERVICIOS.

La dotación presupuestaria de estos gastos asciende a 261.948,00 euros y representa el 30,44 % del Presupuesto.

El porcentaje de ejecución se sitúa en el 80,97 %.

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 25.200,22; es decir, el 2,93 % del Presupuesto de gastos. El grado de realización se cifra en un 79,54 %, motivado en su mayor parte por las asignaciones a alumnos en prácticas según convenio de colaboración con la Escuela de Práctica Jurídica de la Universidad de Navarra y con la Fundación Universidad Sociedad de la UPNA.

CAPÍTULO VI. INVERSIONES REALES.

Con un presupuesto consolidado en 112.173,92, este Capítulo representa el 13,03 % del Presupuesto de gastos.

El porcentaje de ejecución se cifra en un 77,39 %.

Los créditos de este capítulo se han destinado, en su mayor parte, a la adecuación de las oficinas de la Institución, la adquisición de diverso mobiliario, ordenadores, e impresoras y la adquisición de un sistema de seguridad para el vehículo oficial de la Defensora.

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 99,58 % 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 2003, reflejan la totalidad de la actividad.

LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS

Ejercicio 2003

Capítulo 1

GASTOS DE PERSONAL	Iniciales	Definitivos	Obligaciones netas
Retribuciones Defensor del Pueblo	57.993,00	54.493,00	54.165,94
Retribuciones personal eventual	180.591,00	201.091,00	200.541,93
Retribuciones funcionarios	46.880,00	80.880,00	80.402,52
Retribuciones personal contratado	51.939,00	35.939,00	35.512,24
Seguridad Social a cargo de la empresa	77.569,57	79.592,00	69.040,91
Fondo Capítulo 1	3.291,00	291,00	0,00
Total capítulo 1	418.263,57	452.286,00	439.663,54

Capítulo 2

GASTOS EN BIENES CORRIENTES Y SERVICIOS	Iniciales	Definitivos	Obligaciones netas
Otros arrendamientos	470,00	470,00	452,84
Rep. mant. conserv. edificios y otras construcciones	10.818,00	13.818,00	8.848,35
Rep. mant. conserv. maquinaria e instalaciones	3.005,00	3.005,00	2.431,09
Rep y conserv. equipos proceso información	1.606,00	1.606,00	3.021,27
Rep y conserv. otro inmovilizado	3.005,00	3.005,00	1.143,23
Material de oficina no inventariable	25.748,00	26.748,00	25.534,30
Prensa, revistas y publicaciones	2.500,00	2.500,00	3.297,98
Comunicaciones telefónicas	16.532,00	16.532,00	12.104,36
Comunicaciones postales y telegráficas	3.000,00	4.500,00	7.563,11
Primas de seguro	6.303,00	6.303,00	3.890,54
Defensora	9.500,00	5.200,00	1.795,38
Atenciones protocolarias y representativas	6.300,00	6.300,00	5.905,82
Viajes oficiales Defensora	4.500,00	8.800,00	5.628,14
Actividades generales y de difusión	39.917,00	39.917,00	37.189,74
Organización reuniones y conferencias	11.466,00	16.466,00	10.332,28
Gastos edición libros y otras publicaciones	39.017,00	39.017,00	16.840,78
Agencias de información	34.195,00	9.095,00	832,41
Servicios de limpieza y aseo	1.030,00	13.030,00	12.504,40
Otros trabajos realizados	17.000,00	27.000,00	41.993,51
Suministros	2.015,00	2.015,00	1.446,00
Repuestos	500,00	500,00	0,00
Material para limpieza y aseo	500,00	1.100,00	1.252,45
Vestuario	500,00	500,00	0,00
Otros gastos corrientes	500,00	3.000,00	2.126,37
Dietas y gastos viaje personal servicio	17.821,00	10.321,00	5.966,23
Dietas y gastos provisión puestos de trabajo	1.200,00	1.200,00	0,00
Total capítulo 2	258.948,00	261.948,00	212.100,58

Capítulo 4

TRANSFERENCIAS CORRIENTES	Iniciales	Definitivos	Obligaciones netas
Indemnizaciones y gastos a particulares	3.761,00	3.761,00	0,00
Convenios con otras instituciones	20.787,00	20.589,22	19.668,98
Transferencias a instituciones sin ánimo de lucro	850,00	850,00	375,00
Total capítulo 4	25.398,00	25.200,22	20.043,98

Capítulo 6

INVERSIONES REALES	Iniciales	Definitivos	Obligaciones netas
Edificios	1.010,00	15.944,21	30.155,37
Maquinaria e instalaciones	2.631,00	39.631,00	21.309,20
Muebles de oficina	7.010,00	15.010,00	9.338,33
Equipos proceso información	19.414,79	32.588,71	23.012,23
Adquisición de libros y otras publicaciones	9.000,00	9.000,00	2.992,00
Total capítulo 6	39.065,79	112.173,92	86.807,13

Capítulo 8

ACTIVOS FINANCIEROS	Iniciales	Definitivos	Obligaciones netas
Préstamos de vivienda	10,00	3.907,00	3.906,58
Anticipos de sueldo	10,00	5.000,00	0,00
Total capítulo 8	20,00	8.907,00	3.906,58

Capítulo 9

PASIVOS FINANCIEROS	Iniciales	Definitivos	Obligaciones netas
Devolución fianzas y depósitos	10,00	100,00	0,00
Imprevistos	10,00	0,00	0,00
Total capítulo 9	20,00	100,00	0,00

LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO INGRESOS

Ejercicio 2003

Capítulo	Descripción	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS
3	TASAS Y OTROS INGRESOS	1.803,04	1.803,04	1.701,79
4	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	700.205,52	700.205,52	700.205,52
5	INGRESOS PATRIMONIALES	601,01	601,01	61,19
7	TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	39.065,79	39.065,79	39.065,79
8	ACTIVOS FINANCIEROS	30,00	118.929,78	446,48
9	PASIVOS FINANCIEROS	10,00	10,00	852,37
	TOTAL ACUMULADO	741.715,36	860.615,14	742.333,14

I- 13. INFORME DE LA CÁMARA DE COMPTOS DE NAVARRA

Cuenta general del Defensor del Pueblo (Ejercicio de 2003)

Abril de 2004

ÍNDICE

- I. Objetivo y alcance
- II. Opinión
 - II. 1. En relación con la ejecución del presupuesto de gastos para el 2003
 - II. 2. En relación con la situación patrimonial
 - II. 3. Legalidad
- III. Estados financieros a 31-XII-2003
 - III. 1. Liquidación del presupuesto del Defensor del Pueblo del ejercicio de 2003
 - III. 2. Balance de situación a 31.12.2003
 - III. 3. Cuenta de Resultados

I. OBJETIVO Y ALCANCE

De acuerdo con la Ley Foral 19/1984, de 20 de diciembre, reguladora de la Cámara de Comptos de Navarra, se ha incluido en el Programa de Actuación de 2004 el informe de fiscalización del Defensor del Pueblo, ejercicio 2003.

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 2003.
- Objetivo 2. El reflejo de la situación patrimonial a 31 de diciembre de 2003.
- Objetivo 3. Verificar el cumplimiento del principio de legalidad aplicable a la actividad objeto de fiscalización.

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

El trabajo de campo se ha efectuado en el mes de marzo de 2004 por un equipo integrado por un técnico de auditoría y un auditor, contando con la colaboración de los servicios jurídicos, informáticos y administrativos de la Cámara de Comptos.

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

II. OPINIÓN

Hemos analizado, dentro del marco de la fiscalización realizada, el estado de liquidación de gastos del Defensor del Pueblo correspondiente al ejercicio 2003, elaborado bajo su responsabilidad y que se recoge en el apartado III 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:

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

El estado de liquidación del presupuesto de gastos para 2003 refleja adecuadamente la actividad realizada en dicho ejercicio.

II.2. EN RELACIÓN CON LA SITUACIÓN PATRIMONIAL

El Balance de situación refleja de una manera razonable la situación financiera y patrimonial a 31 de diciembre de 2003.

II.3. LEGALIDAD

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

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

Pamplona, 26 de abril de 2004

El Presidente: Luis Muñoz Garde

III. ESTADOS FINANCIEROS A 31-XII-2003

III. 1. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DEL EJERCICIO 2003

Por capítulos económicos de gastos (en euros)

Descripción	Ppto. Inicial	Modificaciones	Ppto. definitivo	Obligac. recon.	Pagado	Pendiente de pago	Reman. Cto.	Incorp. ej. sig.
Gastos del personal	418.263,57	34.022,00	452.286,00	439.663,54	439.663,54	0,00	12.622,46	
Compra bienes corrientes								
y servicios	258.948,00	3.000,00	261.948,00	212.100,58	194.560,06	17.540,52	49.847,42	25.917,96
Transferencias corrientes	25.398,00	-197,78	25.200,22	20.043,98	20.043,98	0,00	5.156,24	
Inversiones	39.065,79	73.108,13	112.173,92	86.807,13	83.727,46	3.079,67	25.366,79	22.095,02
Activos financieros	20,00	8.887,00	8.907,00	3.906,58	3.906,58	0,00	5.000,42	
Pasivos financieros	20,00	80,00	100,00	0,00	0,00	0,00	100,00	
Total gastos	741.715,36	118.899,35	860.615,14	762.521,81	741.901,62	20.620,19	98.093,33	48.012,98

2 III. ESTADOS FINANCIEROS A 31-XII-2003

III. 1. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DEL EJERCICIO 2003

Por capítulos económicos de ingresos

Descripción	Ppto. inicial	Modificaciones	Ppto. Definitivo.	Derechos reconoc.	Cobrado	Pendte. cobro
Tasas y otros ingresos	1.803,04	0,00	1.803,04	1.701,79	1.701,79	0,00
Transferencias corrientes	700.205,52	0,00	700.205,52	700.205,52	700.205,52	0,00
Ingresos patrimoniales	601,01	0,00	601,01	61,19	61,19	0,00
Transferencias de capital	39.065,79	0,00	39.065,79	39.065,79	39.065,79	0,00
Activos financieros	30	118.899,78	118.929,78	446,48	446,48	0,00
Pasivos financieros	10	0,00	10,00	852,37	852,37	0,00
Total ingresos	741.715,36	118.899,78	860.615,14	742.333,14	742.333,14	0,00

Nota: Las modificaciones de 118.899,78 en el capítulo 8 de Activos financieros provienen de las incorporaciones de remanente de crédito del ejercicio anterior (19.976,14 euros) y otras ampliaciones de crédito (98.923,64 euros) financiadas con remanente a reintegrar a la Tesorería de la Hacienda de Navarra.

III.2. BALANCE DE SITUACIÓN A 31.12.2003

ACTIVO		(en euros)		
Concepto	2003	2002	Variac. 03/02	
INMOVILIZADO	179.003,25	101.367,41	77.635,84	
Inmovilizado material	167.123,57	80.316,44	86.807,13	
202 Edificios y otras construcciones	30.155,37	0,00	30.155,37	
203 Maquinaria, instalaciones y utillaje	38.487,17	17.177,97	21.309,20	
205 Mobiliario y enseres	34.569,01	25.036,68	9.532,33	
206 Equipos proceso información	57.569,54	34.557,31	23.012,23	
208 Otro inmovilizado material	6.536,48	3.544,48	2.992,00	
Inmovilizado inmaterial	8.419,58	21.050,97	-12.631,39	
215 Aplicaciones informáticas	8.419,58	21.050,97	-12.631,39	
Inmovilizado financiero	3.460,10	0,00	3.460,10	
254 Préstamos a largo plazo	3.460,10	0,00	3.460,10	
CUENTAS FINANCIERAS	152.040,52	221.753,28	-69.712,76	
570 Caja	169,87	38,42	131,45	
571 Bancos e Instituciones de crédito	151.870,65	221.714,86	-69.844,21	
TOTAL ACTIVO	331.043,77	323.120,69	7.923,08	

PASIVO		(en euros)		
Concepto	2003	2002	Variac. 03/02	
PATRIMONIO Y RESERVAS	226.163,86	121.343,55	104.820,31	
100 Patrimonio	178.150,88	101.367,41	76.783,47	
1291 Fondos retenidos pendientes de incorporar	48.012,98	19.976,14	28.036,84	
DEUDAS A CORTO PLAZO	104.879,91	201.777,14	-96.897,23	
Acreeedores obligaciones recon. ejercicio corriente	20.620,19	45.671,21	-25.051,02	
Deudas con entidades públicas	83.407,35	156.105,93	-72.698,58	
4750 Hacienda Pública Foral acreedora por IRPF	24.554,14	0,00	24.554,14	
4759 Hacienda Pública Foral por devol. créditos	50.698,53	150.929,61	-100.231,08	
477 Seguridad Social acreedora	8.154,68	5.176,32	2.978,36	
Fianzas y depósitos recibidos	852,37	0,00	852,37	
520 Fianzas recibidas a corto plazo	852,37	0,00	852,37	
TOTAL PASIVO	331.043,77	323.120,69	7.923,08	

Nota: El importe de la cuenta 475 Hacienda Pública acreedora por conceptos fiscales, se desglosa para mayor información.

III.3. CUENTA DE RESULTADOS

Cuenta de Resultados corrientes del ejercicio de 2003

RESULTADO 2003

euros	GASTOS	INGRESOS	euros
449.520,31	Gastos de personal	Intereses	61,19
202.243,81	Trabajos, suministros y servic. exter.	Transferencias de capital	39.065,79
20.043,98	Transferencias corrientes	Transferencias corrientes	700.205,52
		Otros ingresos excepcionales	0,40
69.226,59	Restdos. corrientes. ejercicio (Bº corriente)	Otros ingresos	1.701,79
741.034,69	Total	Total	741.034,69

ACTIVACIÓN DEL RESULTADO ECONÓMICO-PATRIMONIAL DEL EJERCICIO DE 2003

Concepto	Importe en euros
Resultado económico-patrimonial	98.711,51
Patrimonio	29.484,92
Inversiones netas activadas 2003 (26.877,19)	
Variación neta activos y pasivos financieros (2.607,73)	
Resultado económico-patrimonial ajustado	69.226,59

DISTRIBUCIÓN DEL RESULTADO DEL EJERCICIO DE 2003

Cuenta	Concepto	Importe en euros
	ORIGEN	
1290	Resultado económico patrimonial ajustado	98.711,51
	APLICACIONES	
4760	Hacienda Pública foral acreedora por devol. de créditos	50.698,53
1291	Fondos retenidos pendientes de incorporación	48.012,98

I- 14. INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO COMPARATIVO 2001 - 2003

PARTIDA	CRÉDITOS DEFINITIVOS		
	2001	2002	2003
Capítulo: 1 GASTOS DE PERSONAL	215.498,90	415.686,90	452.286,00
Capítulo: 2 GASTOS EN BIENES CORRIENTES Y SERVICIOS	123.207,48	258.948,52	261.948,00
Capítulo: 4 TRANSFERENCIAS CORRIENTES	12.020,24	25.398,24	25.200,22
Capítulo: 6 INVERSIONES REALES	84.141,69	62.076,11	112.173,92
Capítulo: 8 ACTIVOS FINANCIEROS	0,00	0,00	8.907,00
Capítulo: 9 PASIVOS FINANCIEROS	0,00	0,00	100,00
TOTAL	434.868,31	762.109,77	860.615,14

I- 15 .LA PLANIFICACIÓN DEL FUTURO INMEDIATO: 2004

EL PLAN DE TRABAJO

“Sobre el año 2004, como ecuador en la estrategia de la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra y la conveniencia de acometer nuevas líneas estratégicas que refuercen la labor interna y externa y la misión de la Institución y sus correspondientes planes de acción durante los próximos años.”

Esta es la primera comparencia que se produce para hablar de futuro desde la presentación del Plan Trienal de la Institución, en el 2001. (...) Y, finalmente, porque el anticipo sobre el plan de trabajo de la Institución se produce en un Parlamento recién renovado.

Desde mi toma de posesión (...) uno de los objetivos básicos de la Institución ha sido la de estrechar esta relación con el Parlamento. Egoístamente, para qué engañarnos, porque de esa vitalidad de la relación surge una mayor información para sus señorías sobre las cuestiones que plantean los ciudadanos y, de otra parte, porque de esta relación cuanto más estrecha mejor debe salir la confianza desde la información entre la Institución del Parlamento y la del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral.

Aprovechando durante estas semanas los encuentros que la Institución mantiene con asociaciones dispares y diversas para la elaboración de la Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad foral, vengo insistiendo en la importancia de comprender que todos esos servicios que las Administraciones gestiona, todas esas prestaciones que los ciudadanos reciben (...) son la plasmación práctica de aquellos derechos originales cuya referencia a veces perdemos cuando hablamos de la gestión de la Administración; de la eficacia de las Administraciones públicas en la gestión de los servicios y, mucho más importante, cuando hablamos de la justicia con que actúan las Administraciones públicas. Sólo recordando este hecho, que los servicios son consecuencia de derechos anteriores y que los derechos no se generan a partir de los servicios, se nos entenderá mejor cuando, desde la política o desde la defensa de tales derechos, hablamos de la necesidad de que las Administraciones públicas ejerzan su responsabilidad ante determinadas vulneraciones de los derechos, aunque para éstas tengan sólo apariencia de servicios gestionados, incluso bien gestionados.

La extensión de los derechos no consiste únicamente en la extensión de los servicios. La vigi-

lancia sobre el derecho a la educación no puede ser para las Administraciones públicas la sola vigilancia, a veces impertinente, de la Institución del Defensor del Pueblo sobre la gestión del modelo educativo políticamente aprobado en su momento. La extensión de los derechos significa, también, la anticipación sobre las necesidades, la adecuación de las previsiones a las exigencias sociales más inmediatas.

Acostumbradas a la gestión del presupuesto aprobado –o no aprobado– para la gestión de los servicios correspondientes, las Administraciones públicas viven una cierta lejanía sobre las realidades, algunas pequeñas otras colectivas.

En esta dicotomía entre Derechos y Servicios, la clave es la actitud vigilante, en vela, sobre lo que acontece o va a acontecer entre la ciudadanía. Esta será, posiblemente, una forma de lograr, desde el ejercicio de la responsabilidad, la mayor eficacia en la gestión de las Administraciones que a nuestra Institución le ha sido encomendado analizar.

Si el presidente de la Cámara de Comptos reclamaba hace pocas fechas en esta misma sede una gestión económica comprometida de antemano, compromisos previos de gestión auditados posteriormente, como Defensora del Pueblo quisiera añadir que sería preciso que las Administraciones Públicas presentes en Navarra llegasen a ser capaces de superar auditorías independientes sobre la gestión de los derechos y libertades, a partir de similares compromisos. Y hago esta propuesta aprovechando que el periodo electoral, al menos el foral, ya ha pasado.

El año 2003 finalizará en nuestra Institución con un mayor equilibrio cualitativo sobre lo que los ciudadanos plantean respecto de las Administraciones en forma de quejas y lo que los ciudadanos plantean como mejora de sus derechos, no sólo de los servicios. Y finalizará con un mayor conocimiento específico de esas aspiraciones para que, con esa información, la Institución pueda plantear acciones encaminadas a incrementar la información de este Parlamento y de las Administraciones de Navarra y, de esta forma, anteponer la precisión a las quejas, anticipar la gestión sobre la realidad reclamada.

La Carta de los Derechos Ciudadanos, el Informe Especial sobre la Atención a la Tercera Edad en Navarra y el seguimiento sobre el protocolo en materia de abusos sexuales y maltratos a menores forman parte de esa voluntad de anticipación, paralela con la gestión de las quejas y consultas que llegan. Habremos puesto pié así a

un escenario de gestión de la Institución tal vez más complejo, pero más cercano aún a mi idea primera de la proactividad.

Simultáneamente, hasta el final de 2003 pondremos en pié un cambio de gestión que se desarrollará durante el principio del próximo 2004. Ese nuevo modelo de gestión permitirá abarcar un mayor aprovechamiento de la información que las quejas traen, un mejor estudio de las mismas y un control más eficaz de la aplicación de las resoluciones de la Institución que son aceptadas por las diversas Administraciones presentes en nuestra Comunidad.

Si todo cambio organizativo busca la mayor eficacia y la eficiencia de la organización, y si la información ayuda a potenciar la igualdad de oportunidades en el disfrute de nuestros derechos y libertades, apoyaremos esas mejoras proponiendo a finales de este mes un Código de Buena Conducta Administrativa, que nos aplicaremos a nosotros mismos con rigor, y distribuiremos los primeros volúmenes del Manual de Derechos de los Ciudadanos, surgido del Plan de Publicaciones convenido con la Universidad de Navarra.

Antes de echar una mirada sobre el documento resumen del plan de trabajo para el año 2004, sólo un inciso para enmarcarlo.

sobre el año 2004 como eje central en la estrategia de la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra y la conveniencia de acometer nuevas líneas estratégicas de carácter interno que refuercen la labor externa y la misión de la Institución y sus correspondientes planes de acción durante los próximos años

El Plan Estratégico 2002/2004 sigue vivo

- Van cumpliéndose sus precisiones en cuanto a la misión de la Institución, equipamientos y personal
- Las líneas generales de actuación se mantienen intactas en su definición y se ejecutan con normalidad, aunque en menor cuantía de lo previsto por evidente falta de recursos en materia de personal
- 2004, como final de este Plan, debe suponer la apuesta y puesta en marcha de criterios de eficacia y organización interna, paralelos a las actividades anunciadas u otras nuevas

**ESTRATEGIA
LA CALIDAD**

<p>EL PROCESO HACIA LA CALIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso público e interno • Exigencia correspondiente en el ejercicio de la defensa de los derechos ciudadanos • Método a la vez que herramienta • Corresponsabilidad de los equipos internos • Exigencia permanente • Nuevo método de organización • Nueva organización • Nuevas responsabilidades individuales y colectivas 	<p>REQUIERE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Decisión • Constancia • Participación • Confianza • Capacidad crítica • Equipo 	
<p>EXIGE EL LIDERAZGO DE LA MISIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anticipación • Firmeza en la selección de temas o decisiones • Voluntad y capacidad analítica • Criterio propio conocido • Propuesta para debate • Equipo cercano • Debate • Conciliar criterios • Asumir mayoría • Representar a la mayoría 	<p>LA MISIÓN</p> <p>Fortalecer la vigencia de los derechos ciudadanos/derechos civiles de los ciudadanos/ en el marco de una sociedad tensionada por los intereses de los poderes públicos y las exigencias de los ciudadanos; la capacidad y eficacia de la Administración, y la aparición de nuevas necesidades en forma de derechos o la reivindicación de otros ya existentes pero insuficientemente desarrollados</p>	<p>OBJETIVOS</p> <p>Puesta en marcha de todas las capacidades de la Institución de la Defensora del Pueblo</p> <p>Adecuación de las estructuras internas</p> <p>Fortalecimiento de la colaboración con sectores sociales</p> <p>Fortalecimiento de la relación con los grupos, políticos</p> <p>Fortalecimiento de la autonomía funcional y administrativa de la Institución</p> <p>Conquista de nuevos espacios en la relación con el Parlamento</p> <p>La Institución, como referente de la defensa de los derechos ciudadanos en Navarra</p>
<p>EXIGE EL LIDERAZGO DE LA MISIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anticipación • Firmeza en la selección de temas o decisiones • Voluntad y capacidad analítica • Criterio propio conocido • Propuesta para debate • Equipo cercano • Debate • Conciliar criterios • Asumir mayoría • Representar a la mayoría 		<p>Diseño de un <u>espacio propio, alternativo</u> al de la actividad que a la Institución se le genere por iniciativa de Administraciones o ciudadanos</p> <p>Creación de espacios de debate público <u>con clara implicación social</u></p> <p><u>Creación de una red estable de colaboradores</u> que, participando en el concepto general de la Institución, sean fuente de propuestas para la acción parlamentaria o la intervención de las Administraciones públicas</p> <p>Actitud proactiva frente a las situaciones de riesgo o evidente vulneración de derechos</p> <p>Protagonismo público de la Institución</p>

<p>EXIGE EL LIDERAZGO DE LA MISIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anticipación • Firmeza en la selección de temas o decisiones • Voluntad y capacidad analítica • Criterio propio conocido • Propuesta para debate • Equipo cercano • Debate • Conciliar criterios • Asumir mayoría • Representar a la mayoría 		<p><u>Proactividad</u> de gestión y análisis a partir de los datos que facilitan otras fuentes externas existentes</p>
<p>QUE LIDERAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anticipación • Firmeza en la selección de temas o decisiones • Voluntad y capacidad analítica • Criterio propio conocido • Propuesta para debate • Equipo cercano • Debate • Conciliar criterios • Asumir mayoría • Representar a la mayoría 	<p>LA ORGANIZACIÓN</p> <p>Adecuar la organización interna a las exigencias reales nacidas de la misión de la Institución, adecuación de responsabilidades inequívocas y conjuntamente asumidas para facilitar el entendimiento y el funcionamiento interno.</p>	<p>Desde la importancia de los ciudadanos como autores de quejas y la importancia de éstas para el conjunto de la Institución</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. FORTALECIMIENTO Y ESTRUCTURACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN DIRECTA COMO ÓRGANO DE GESTIÓN DIFERENCIADO 2. ESTABLECIMIENTO DE NUEVOS CRITERIOS SOBRE LA RESPONSABILIDAD EN LA ADJUDICACIÓN Y SELECCIÓN DE QUEJAS, ASÍ COMO SOBRE EL RESULTADO FINAL DE LA ELABORACIÓN DE RESOLUCIONES 3. ANÁLISIS Y REORDENACIÓN DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO COMPLETO DE LAS QUEJAS
<p>QUE LIDERAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anticipación • Firmeza en la selección de temas o decisiones • Voluntad y capacidad analítica • Criterio propio conocido • Propuesta para debate • Equipo cercano • Debate • Conciliar criterios • Asumir mayoría • Representar a la mayoría 		<p>Tras una mayor capacidad de la Institución respecto de asesores técnicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. ESTA DISTRIBUCIÓN, ANÁLISIS Y RESPONSABILIDAD LLEVARÁ AL ESTABLECIMIENTO DE NUEVOS CRITERIOS SOBRE EL PAPEL DE LOS ASESORES RESPECTO AL TRABAJO A REALIZAR EN MATERIA DE QUEJAS 5. ANÁLISIS DUAL DE LAS QUEJAS EN FUNCIÓN DE SU TEMÁTICA Y DE LAS PERSONAS AFECTADAS: ANÁLISIS VERTICAL (SECTORIAL) Y TRANSVERSAL EN FUNCIÓN DE LOS COLECTIVOS O PERSONALIDAD DEL AUTOR DE LA QUEJA

<p>QUE LIDERAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anticipación • Firmeza en la selección de temas o decisiones • Voluntad y capacidad analítica • Criterio propio conocido • Propuesta para debate • Equipo cercano • Debate • Conciliar criterios • Asumir mayoría • Representar a la mayoría 	<p>LOS EQUIPOS</p> <p>La responsabilidad en la Institución es muy superior a la representación. La fortaleza de ésta derivará del liderazgo, también interno, ante los propios equipos.</p>	<p>La adecuación funcional y orgánica de la Institución en su Tercer/cuarto año de existencia debe sentar las bases definitivas del modelo de organización y, por ende, de Institución del Defensor.</p> <p>La evolución de la Institución en cuanto a medios y equipos exige asumir nuevas responsabilidades y la reordenación de otras, de forma ponderada respecto a la labor prevista que se quiere desarrollar.</p> <p>En esta nueva etapa es imprescindible adoptar la organización precisa, desmadejando la realidad presente de responsabilidades, apoyos o labores auxiliares imprescindibles de revisar.</p>
<p>QUE LIDERAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anticipación • Firmeza en la selección de temas o decisiones • Voluntad y capacidad analítica • Criterio propio conocido • Propuesta para debate • Equipo cercano • Debate • Conciliar criterios • Asumir mayoría • Representar a la mayoría 	<p>EL PLAN DE CALIDAD</p> <p>El Plan Trienal 2004/2006 debe suponer la revisión del anterior Plan, con criterios de organización y eficacia.</p>	<p>Un Plan de Calidad cimentará el trabajo realizado y facilitará el trabajo futuro, establecerá ratios de eficacia y convertirá el voluntarismo de estos años en parámetros de actuación medida.</p> <p>La Gestión de Calidad puede ser entendido como un posible factor de imagen al final pero es, ante todo, el medio de alcanzar la mayor eficacia y eficiencia de la misión de la institución.</p> <p>El Plan de Calidad establece criterios sobre objetivos en los que reflejar la gestión de la Institución y adecua los objetivos y los esfuerzos al tamaño humano de la propia Institución.</p> <p>La gestión por compromisos es un elemento de garantía añadido, despolitizado, para los ciudadanos respecto del trabajo de la Institución.</p>
<p>CÓMO ACTUAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer • Discernir • Evaluar • Seleccionar • Planificar • Responsabilizar • Actuar 	<p>SOBRE LA ATENCIÓN</p> <p>Organización de la Oficina de Atención Directa al Ciudadano (OADC)</p> <p>(I)</p>	<p>En tanto que primer punto de conexión con los ciudadanos</p> <p>Creación de la figura de un/a "Responsable de la Oficina de Atención Directa"</p> <p>Aplicación de un <u>Plan de Calidad Específico</u> para la OADC</p> <p>Estructuración de la oficina en base a asesores/becarios</p> <p>Ampliación de las personas destinadas a la atención directa (asesores/becarios) con <u>dos nuevas incorporaciones</u>: Una, procedente de una <u>Escuela de Práctica Jurídica</u>; la otra, procedente de un <u>Departamento de Trabajo Social</u> de una Universidad</p> <p><u>Implicación directa de asesor/asesores</u> como refuerzo en la atención más especializada a los ciudadanos durante la presentación de quejas</p>

<p>CÓMO ACTUAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer • Discernir • Evaluar • Seleccionar • Planificar • Responsabilizar • Actuar 	<p>SOBRE LA ATENCIÓN</p> <p>Organización de la Oficina de Atención Directa al Ciudadano (OADC)</p> <p>(y II)</p>	<p>Estudio de <u>necesidades técnicas</u> para interconexión con Administraciones Públicas y otras instituciones análogas y mejor servicio a los ciudadanos</p> <p>La OADC, como <u>referente de las acciones destinadas a la difusión</u> de la Institución</p>
<p>CÓMO ACTUAR</p> <p>HACIA LA SOCIEDAD</p> <p>Plan de Acciones 2004</p> <p>Actuaciones de carácter ordinario</p>	<p>Plan Local</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenios con Municipios derivados del Convenio general con la FNMC y la Defensora del Pueblo • Encuentros con Ayuntamientos con nuevo gobierno municipal 	<p>Continuación del proceso iniciado durante 2003</p>
<p>CÓMO ACTUAR</p> <p>HACIA LA SOCIEDAD</p> <p>Plan de Acciones 2004</p> <p>Actuaciones de carácter ordinario</p>	<p>Informes Especiales 1: La atención a la Tercera Edad en Navarra</p> <p>Incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Situación • Propuesta • Catálogo sobre Derechos Ciudadanos de las Personas Mayores residentes en centros públicos o privados para la tercera Edad 	<p>(Iniciado en 2003, ampliado en sus objetivos iniciales)</p> <ul style="list-style-type: none"> • LOS RECURSOS Información facilitada por la Administración foral • RECURSOS Y NECESIDADES Encuentros con Asociaciones (estudio cualitativo) Encuentro con Servicios Sociales de Base (estudio cualitativo) Encuentros con Ayuntamientos (estudio cualitativo) Balance de Informes existentes • Visitas a Residencias (estudio cualitativo) • La protección del derecho a la atención social de las personas mayores (Estudio jurídico) • Sociedad y edad. Los cambios sociales y socioeconómicos en las personas de mayor edad (documentos específicos)

<p>CÓMO ACTUAR</p> <p>HACIA LA SOCIEDAD</p> <p>Plan de Acciones 2004</p> <p>Actuaciones de carácter ordinario</p>	<p>Informes Especiales 2: La atención a los ciudadanos en las Oficinas de Información Pública en Navarra</p>	<ul style="list-style-type: none"> • LOS RECURSOS Información facilitada por la Administración foral y principales Ayuntamientos de la Comunidad foral sobre la red de oficinas de información y sus recursos • La protección del derecho de los ciudadanos a la atención e información correcta por parte de las Administraciones Públicas (Estudio jurídico) • LAS NECESIDADES Los ciudadanos, frente a la información de las Administraciones públicas en Navarra (Estudio cualitativo) <p>Los ciudadanos, frente a la información de las Administraciones públicas en Navarra (Estudio de campo)</p>
<p>CÓMO ACTUAR</p> <p>HACIA LA SOCIEDAD</p> <p>Plan de Acciones 2004</p> <p>Actuaciones de carácter ordinario</p>	<p>Informes Especiales 3: La educación de los niños entre 0 y 3 años en la Comunidad foral de Navarra</p>	<ul style="list-style-type: none"> • LOS RECURSOS Información facilitada por la Administración foral y principales Ayuntamientos de la Comunidad foral sobre la red centros 0/3 años y régimen de explotación • La protección del derecho de los niños a la atención y educación durante los 0/6 años (Estudio jurídico) • LAS NECESIDADES Los ciudadanos, frente a las necesidades educativas en los 0/3 años (Estudio cualitativo) <p>Protagonistas y responsables en la educación de los 0/1 años</p>
<p>CÓMO ACTUAR</p> <p>HACIA LA SOCIEDAD</p> <p>Plan de Acciones 2004</p> <p>Actuaciones de carácter ordinario</p>	<p>Informes Especiales 4: Elaboración del Catálogo de los Derechos del menor</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Como compendio de derechos ciudadanos aplicados a la población menor • Como desarrollo del Protocolo sobre Actuación en Materia de Abusos a Menores de 2002 • Como seguimiento del Protocolo sobre Actuación en Materia de Abusos a Menores de 2002

<p>CÓMO ACTUAR</p> <p>HACIA LA SOCIEDAD</p> <p>Plan de Acciones 2004</p> <p>Actuaciones de carácter ordinario</p>	<p>Informes Especiales 5: La inmigración en Navarra. La realidad conocida 2002/04</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los datos Información facilitada por la Administración foral, principales Ayuntamientos de la Comunidad foral y organizaciones activas en el sector • La evolución de la protección a los derechos de los inmigrantes en la Comunidad foral (Estudio jurídico) • Los ecos del Informe Especial de 2002 Seguimiento del Informe Especial sobre "La inmigración en la Ribera de Navarra" elaborado por esta Institución • Las nuevas realidades
<p>CÓMO ACTUAR</p> <p>HACIA LA SOCIEDAD</p> <p>Plan de Acciones 2004</p> <p>Actuaciones de carácter ordinario</p>	<p>Plan de Publicaciones Defensora del Pueblo/Universidad de Navarra</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de derechos del Ciudadano de la Comunidad Foral de Navarra. Volúmenes 3, 4 y 5 • Otros (2 publicaciones)
<p>CÓMO ACTUAR</p> <p>HACIA LA SOCIEDAD</p> <p>Plan de Acciones 2004</p> <p>Actuaciones de carácter ordinario</p>	<p>Campaña Escolar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Primer Concurso escolar Defensora del Pueblo/Caja Rural de Navarra • Segunda edición del Concurso escolar Defensora del Pueblo/Caja Rural de Navarra 	<ul style="list-style-type: none"> • Organización de la entrega de premios • Organización de los Premios no metálicos • Celebración de los actos de entrega de premios • Producción de la Unidad Didáctica para Secundaria • Preparación de la convocatoria • Envío de los materiales correspondientes a los colegios • Diseño y maquetación de la Unidad Didáctica para Secundaria • Producción editorial de la Unidad Didáctica

<p>Necesidades presupuestarias a prever</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Calidad DP 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y planificación del Plan de Calidad de la DP <ul style="list-style-type: none"> - Organización - Formación - Medios técnicos • Carta de Servicios de la DP • Carta de Servicios general derivada del Código de Buena Conducta Europeo • Plan de Calidad de la Oficina de Atención Directa <ul style="list-style-type: none"> - Organización - Formación - Medios técnicos • Personal + de la OADC • Medios material personal + OADC
--	--	---

<p>Necesidades presupuestarias a prever</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Publicaciones (I) 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe Anual 2003 <ul style="list-style-type: none"> - Diseño y maquetación - Producción editorial - Material gráfico - Edición CD • Informe Mayores <ul style="list-style-type: none"> - Investigación (estudi- de campo) - Producción editorial - Material gráfico - Diseño y maquetación - Producción editorial - Material gráfico - Edición CD • Catálogo Derechos del Mayor <ul style="list-style-type: none"> - Diseño y maquetación - Producción editorial - Material gráfico • Catálogo Derechos del Menor <ul style="list-style-type: none"> - Diseño y maquetación - Producción editorial - Material gráfico • Carpetas Expedientes
--	---	--

<p>Necesidades presupuestarias a prever</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Publicaciones (II) - Boletín Derechos Ciudadanos - Campaña escolar 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Derechos Ciudadanos (núms. 3, 4 y 5) <ul style="list-style-type: none"> - Edición CD • Carta de los Derechos del Ciudadano de la Comunidad Foral (3.500 ejemplares) <ul style="list-style-type: none"> - Edición CD • 4 Ediciones • Unidad Didáctica E. Primaria <ul style="list-style-type: none"> - Diseño y maquetación - Producción editorial - Distribución • Convocatoria Concurso Escolar y sus materiales • Inserciones en <ul style="list-style-type: none"> - Prensa - Radio
--	--	--

<p>Necesidades presupuestarias a prever</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Campaña Teléfono DP • Convenio con Ayuntamientos • Página web Derechos Ciudadanos • Contrato de asesoramiento en materia de Comunicación y relaciones institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Inserciones en <ul style="list-style-type: none"> - Radio • Materiales <ul style="list-style-type: none"> • 100 Placas • 100 Soportes metacrilato • 1.000 Folletos/Sobres • 100 Cajas • Ampliación de contenidos Actualización de contenidos
--	--	---

I- 16. PRESUPUESTO DE 2004

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 2004, que asciende, tanto en gastos como ingresos, a un total de 908.081.- euros.

El documento elaborado pretende servir de pauta de funcionamiento en el cuarto 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.

Una vez afrontado el crecimiento inicial de la Institución, tanto en medios personales como en espacio físico, se pretende recoger en el Proyecto de Presupuesto del 2004 el incremento de gasto que supone esta nueva dimensión, cifrado en un 5,52% con respecto al Presupuesto consolidado de 2003.

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

En lo que se refiere al Capítulo I, Gastos de Personal, a lo largo del ejercicio 2003 se avanzó en la configuración de la plantilla que finalmente quedó compuesta por 4 Asesores y un puesto en la Secretaría de la propia Defensora, todos ellos de libre designación, siendo los puestos reservados a funcionarios los de un Técnico de Gestión Administrativa, dos Administrativos y un Ujier. En el presente ejercicio se consolida dicha plantilla y se recogen las previsiones para hacer frente durante todo el año a la misma, a diferencia de lo ocurrido en el año anterior en el que tales previsiones se acomodaron a las fechas de incorporación de las plazas de nueva creación.

De esta forma para el próximo ejercicio no se propone incremento de personal, lo cual deberá

quedar supeditado para ejercicios posteriores al resultado de la puesta en marcha del Plan de Calidad que se quiere iniciar en este mismo año, así como a la evolución de los diferentes trabajos y acciones que se tiene previsto comenzar a desarrollar en el año 2004.

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 la necesaria prestación de una serie de servicios que resultan imprescindibles para el adecuado funcionamiento de la misma.

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

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

En cuanto al Capítulo VI "gastos de capital", se han presupuestado los necesarios para la adecuación de la instalaciones y equipos a la ampliación estructural que se acometió en el ejercicio 2003.

Por lo que respecta a los Ingresos, destacamos las Transferencias para gasto corriente y gasto de capital provenientes de Gobierno de Navarra, así como la previsión del reintegro de las cuotas del préstamo concedido a personal de la Institución.

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

Pamplona, octubre de 2004

La Defensora del Pueblo de Navarra

Clasificación por capítulos económicos del proyecto de presupuesto de la Oficina de la Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, a los efectos de su integración en el proyecto de Ley Foral de Presupuestos Generales de Navarra para el año 2004

Transferencias corrientes	855.381 euros
Transferencias de capital	51.230 euros
Total	906.611 euros

16.01 RESUMEN ECONÓMICO DE GASTOS E INGRESOS POR CAPÍTULOS

Resumen económico de gastos por capítulos

Capítulo I.- Gastos de personal	537.200 euros
Capítulo II.- Gastos en bienes corrientes y servicios	286.781 euros
Capítulo IV.- Transferencias corrientes	32.000 euros
Capítulo VI.- Inversiones reales	42.000 euros
Capítulo VIII.- Activos financieros	10.000 euros
Capítulo IX.- Pasivos financieros	100 euros
Total presupuesto de gastos	908.081 euros

Resumen económico de ingresos por capítulos

Capítulo III.- Tasas y otros ingresos	100 euros
Capítulo IV.- Transferencias corrientes	855.381 euros
Capítulo V.- Ingresos patrimoniales	500 euros
Capítulo VII.- Transferencias de capital	51.230 euros
Capítulo VIII.- Activos financieros	770 euros
Capítulo IX.- Pasivos financieros	100 euros
Total presupuesto de ingresos	908.081 euros

16.02. PRESUPUESTO DE GASTOS. EJERCICIO 2003

Resumen económico de gastos por capítulos

Conceptos	Proyecto 2003	% total
Capítulo I.- Gastos de personal	537.200 euros	59,16%
Capítulo II.- Gastos en bienes corrientes y servicios	286.781 euros	31,58%
Capítulo IV.- Transferencias corrientes	32.000 euros	3,52%
Capítulo VI.- Inversiones reales	42.000 euros	4,63%
Capítulo VIII.- Activos financieros	10.000 euros	1,10%
Capítulo IX.- Pasivos financieros	100 euros	0,01%
Totales	908.081 euros	100,00%

CLAVE ECONÓMICA				DENOMINACIÓN	TOTAL PARTIDA	TOTAL CONCEPTO	TOTAL ARTÍCULO	TOTAL CAPÍTULO
C.C.	Cap.	Art.	Subc.					
1000	1			GASTOS DE PERSONAL				537.200
		10		ALTOS CARGOS		55.300	55.300	
			1000	Retribuciones Altos Cargos	55.300			
				Retribuciones Defensora				
		11		PERSONAL EVENTUAL		223.500	223.500	
			1100	Retribuciones Personal Eventual	223.500			
				Retribuciones Personal Eventual				
		12		FUNCIONARIOS		110.500	110.500	
			1230	Retribuciones Funcionarios	110.500			
				Retribuciones totales funcionarios				
		13		PERSONAL CONTRATADO		52.200	52.200	
			1310	Personal contratado temporal	52.200			
				Retrib. Personal contratado temporal				
		16		CUOTAS, PRESTAC. Y GTOS. SOCIAL.		95.700	95.700	
			1600	Cuotas sociales	87.100			
				Seguridad Social				
			1604	Fondo Capítulo I	8.600			
				Fondo Capítulo I				
1000	2			GASTOS BIENES CORRIENT. Y SERVIC.				286.781
		20		ARRENDAMIENTOS		480	480	
			2032	Arrendamiento maquinaria e instal.	480			
				Hilo musical				

CLAVE ECONÓMICA				DENOMINACIÓN	TOTAL PARTIDA	TOTAL CONCEPTO	TOTAL ARTÍCULO	TOTAL CAPÍTULO
C.C.	Cap.	Art.	Subc.					
		21		REPARACIÓN Y CONSERVACIÓN			19.500	
			212	Repar. y conserv. edificios y otr. constr.				
			213	Repar. y conserv. y mantenimiento edificios	12.500		12.500	
			216	Repar. y conserv. maq., instal. y utillaje	2.500	2.500		
			219	Repar. y cons. Maquin. Instal. y utillaje	3.500	3.500		
			220	Repar. y cons. Equipos procesos inf.				
			221	Repar. y cons. Equipos proces. Informac.				
			222	Repar. y conserv. Otro innov. material	1.000	1.000		
			223	Repar. y conserv. Otro innov. material				
		22		MATERIAL, SUMINISTROS Y OTROS			254.301	
			220	Material de oficina		23.950		
			2200	Material oficina no inventariable u ordinario	19.450			
			2201	Material reponibles equipos de oficina	5.000			
			2202	Prensa, revistas y publicac. periódicas	4.500			
			222	Comunicaciones		15.100		
			2220	Comunicaciones telefónicas	11.300			
			2221	Comunicaciones postales y telegráficas	4.700			
			224	Primas de seguro		4.500		
			2243	Primas de seguro	4.500			
			226	Gastos diversos		142.931		
			2262	Defensora	4.000			
			2263	Atenciones sociales y protocolo	6.600			
			2264	Viajes oficiales Defensora	9.200			
			2265	Actividades generales y de difusión	46.989			
			2266	Org. reuniones y conferencias	36.661			
			2267	Gastos edic. libros y otras publicaciones	36.481			

CLAVE ECONÓMICA			DENOMINACIÓN	TOTAL PARTIDA	TOTAL CONCEPTO	TOTAL ARTÍCULO	TOTAL CAPÍTULO
C.C.	Cap.	Art.					
			2268	Agencias de información			
			227	Trabajos realizados por otr. empresas	57.720		
			2271	Servicios de limpieza y aseo			
			2272	Cursos de Formación			
			2279	Otros trabajos realizados			
			228	Suministros auxiliares	9.200		
			2280	Suministros			
			2282	Repuestos			
			2284	Material para limpieza y aseo			
			2285	Vestuario			
			2287	Otros Gastos			
		24	240	OTRAS INDEMNIZACIONES	11.700	11.700	
			2401	Indemnizaciones a Personal Servicios			
			2402	Dietas y gastos viaje personal servicios			
				Dietas y gastos provisión ptos. Trabajo			
1000	4			TRANSFERENCIAS CORRIENTES			32.000
		48	481	TRANSFERENCIAS CORRIENTES		32.000	
			481	Indemnizac. y Gastos a Particulares	3.000		
			482	Indemnizac. y Gastos a Particulares			
			482	Convenios con otras Instituciones	28.500		
			483	Convenios con otras Instituciones			
			4830	Transf. a Instituciones sin ánimo lucro	500		
				Transf. a Instituciones sin ánimo lucro			

CLAVE ECONÓMICA		C.C.	Cap.	Art.	Conc.	Subc.	DENOMINACIÓN	TOTAL PARTIDA	TOTAL CONCEPTO	TOTAL ARTÍCULO	TOTAL CAPÍTULO
1000	6										
1000	6						INVERSIONES REALES				42.000
	60						PROYECTOS DE INVERSIÓN NUEVA			42.000	
				602		6020	Edificios y otras construcciones Edificios	7.500	7.500		
				603		6031	Maquinaria, instalaciones y utillaje Instalaciones y maquinaria	3.000	3.000		
				605		6050	Mobiliario y Enseres Muebles de Oficina	7.500	7.500		
				606		6060	Equipos proceso información Equipos proceso de información	18.000	18.000		
				608		6083	Otro inmovilizado material Adquisición de libros y otras publicaciones	6.000	6.000		
1000	8						ACTIVOS FINANCIEROS				10.000
				82			CONCESIÓN DE PRÉSTAMOS			10.000	
							Prést. y antic.conc.medio y largo plazo		10.000		
				822		8224	Préstamos vivienda Anticipos de sueldo	5.000			
							PASIVOS FINANCIEROS				100
1000	9						DEVOLUCION				100
				93			Devolución fianzas Fianzas y Depósitos Recibidos	100	100		
						9300					

16.03. PRESUPUESTO DE INGRESOS. EJERCICIO 2004

Resumen económico de ingresos por capítulos

Concepto	Proyecto 2004	%TOTAL
Capítulo III.- Tasas y otros ingresos	100 euros	0,01%
Capítulo IV.- Transferencias corrientes	855.381 euros	94,20%
Capítulo V.- Ingresos patrimoniales	500 euros	0,06%
Capítulo VII.- Transferencias de capital	51.230 euros	5,64%
Capítulo VIII.- Activos financieros	770 euros	0,08%
Capítulo IX.- Pasivos financieros	100 euros	0,01%
Totales	908.081 euros	100%

CLAVE ECONÓMICA		DENOMINACIÓN	TOTAL PARTIDA	TOTAL CONCEPTO	TOTAL ARTÍCULO	TOTAL CAPÍTULO
C.C.	Subc.					
1000	3	TASAS Y OTROS INGRESOS				100
	39	OTROS INGRESOS				100
	399	Otros ingresos			100	
	3990	Otros ingresos		100		
1000	4	TRANSFERENCIAS CORRIENTES				855.831
	40	TRANSF. CTES. DEL GOBIERNO DE NAVARRA				855.831
	400	Trans. Corrientes del Gobierno de Navarra		855.831		
	4000	Cap. Gasto (1+2+4)- Cap ing. (3+5)	855.831			
1000	5	INGRESOS PATRIMONIALES				500
	52	INTERESES DE DEPÓS. Y APLAZAMIENTOS			500	
	520	Intereses de depósitos y aplazamientos		500		
	5200	Intereses de depósitos	500			

CLAVE ECONÓMICA				DENOMINACIÓN	TOTAL PARTIDA	TOTAL CONCEPTO	TOTAL ARTÍCULO	TOTAL CAPÍTULO
C.C.	Cap.	Art.	Subc.					
1000	7	70		TRANSFERENCIAS DE CAPITAL TRANSF. CAPIT. DEL GOBIERNO DE NAVARRA Transf. De capital del Gobierno de Navarra Cap. Gasto (6+8+9)- cap. Ing. (8+9)	51.230	51.230	51.230	51.230
1000	8	82	700 7000	ACTIVOS FINANCIEROS REINTEGROS DE PRÉSTAMOS CONCEDIDOS		770	770	770
			821 8215	Reint. Prést.concedidos a medio y largo plazo Reintegro capital préstamos de vivienda Reintegro anticipos de sueldo	670 100	770		
		87	870 8700	REMANENTE DE TESORERÍA Remanente de tesorería Remanente de tesorería		100	100	100
1000	9	93	931 9310	PASIVOS FINANCIEROS DEPÓSITOS Y FIANZAS RECIBIDOS Fianzas y depósitos recibidos Fianzas y depósitos recibidos	100	100	100	100

16.04. PLANTILLA ORGÁNICA 2004

PLANTILLA ORGÁNICA DE LA OFICINA DE LA
DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA PARA EL AÑO 2004

Puesto de trabajo	Número	Régimen jurídico	Nivel	Libre Designac.	Incompa- tibilidad	Puesto Trabajo	Compl. Nivel
Asesor Responsable de área	2	C	–	X	–		–
Asesor Técnico	2	C	–	X	–		–
Secretaría Defensor del Pueblo	1	G	–	X	–		–
Técnico de Gestión Administrativa	1	F	B	–	35	20	–
Administrativo	2	F	C	–	–	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 Un año 41,00 euros Precio del ejemplar Boletín Oficial 1,05 » Precio del ejemplar Diario de Sesiones 1,23 »	REDACCIÓN Y ADMINISTRACIÓN PARLAMENTO DE NAVARRA «Boletín Oficial del Parlamento de Navarra» Navas de Tolosa, 1 31002 PAMPLONA
---	--