

BOLETIN OFICIAL
DEL
PARLAMENTO DE NAVARRA

VI Legislatura

Pamplona, 7 de junio de 2004

NUM. 49

S U M A R I O

SERIE G:

Informes, Convocatorias e Información Parlamentaria:

—Informe especial en torno a la elaboración de una “Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra, emitido por la Oficina de la Defensora del Pueblo de Navarra ([Pág. 2](#)).

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

Informe especial en torno a la elaboración de una “Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra, emitido por la Oficina de la Defensora del Pueblo de Navarra

En sesión celebrada el día 17 de mayo de 2004, la Mesa del Parlamento de Navarra, previa audiencia de la Junta de Portavoces, adoptó, entre otros, el siguiente Acuerdo:

1.º Darse por enterada del informe especial en torno a la elaboración de una “Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de

Navarra, emitido por la Oficina de la Defensora del Pueblo de Navarra.

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

Pamplona, 19 de mayo de 2004

El Presidente: Rafael Gurrea Induráin

PROPUESTAS PARA UNA “CARTA DE LOS DERECHOS CIUDADANOS DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA”

1. PRESENTACIÓN

Una de las primeras acciones planteadas por esta Institución desde su inicio fue la puesta en marcha de un proceso de consulta que nos permitiese llegar a la elaboración de una “Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra”. De hecho, la iniciativa en torno a esta Carta surge en el contexto del Plan Estratégico 2001-04 de la Institución de la Defensora del Pueblo, en el apartado destinado específicamente a la difusión e impulso de los derechos fundamentales y libertades públicas de los ciudadanos.

Desde la elaboración de dicho Plan Estratégico (septiembre 2001) la Institución ha venido desarrollando, de acuerdo con sus posibilidades, iniciativas en este sentido, pero la “Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra” constituye la apuesta más importante respecto al conocimiento y valoración que de esos derechos y libertades tienen los ciudadanos.

Dicha Carta encaja asimismo en el espíritu de colaboración institucional de la Defensora del Pueblo, en la búsqueda de la mayor eficacia posible de las Administraciones Públicas, como res-

ponsables de velar por la correcta aplicación de tales derechos ciudadanos.

Finalmente, la Carta engarza en el espíritu de colaboración con los colectivos ciudadanos que la Institución viene desarrollando desde su inicio a través de otras iniciativas, como los diversos informes especiales elaborados en estos años.

La “Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra” pretende obtener una visión amplia sobre la relación con las Administraciones públicas presentes en nuestra Comunidad Foral y que, en definitiva, son las responsables de nuestro grado de satisfacción como ciudadanos navarros, de nuestro bienestar individual y colectivo y del impulso y desarrollo de nuestras libertades como seres humanos.

Necesariamente, ese proceso de consulta debía estar centrado en dos aspectos fundamentales. De una parte, el tipo de relación que la Administración mantiene con los ciudadanos desde los órganos administrativos (tipo de contacto, tramitación administrativa, eficacia administrativa, sistemas de comunicación...). Para obtener esa radiografía que se pretendía elaboramos un cuestionario que dimos a conocer a cuantos pro-

pusimos su colaboración con esta Institución y que establecía parámetros muy concretos sobre los que opinar.

Existe un segundo capítulo de cuestiones, muy vinculadas al impulso y desarrollo de los derechos fundamentales de los ciudadanos y ciudadanas de Navarra: educación, vivienda, servicios sociales, salud; derechos de los colectivos más vulnerables, como personas mayores, menores, mujeres, inmigrantes y personas con discapacidad... Sobre estos aspectos, el trabajo se debía basar en los debates que se abriesen, primeramente entre representantes de esta Institución y asociaciones, grupos sociales y colectivos más representativos de la Comunidad y, seguidamente, en el interior de estas asociaciones y colectivos.

El formato Carta, en este caso una "Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra", es una forma ya habitual en las Administraciones más avanzadas de detectar y ofrecer respecto a los intereses de los ciudadanos. Su concreción en unos simples enunciados finales encuentra su verdadero valor en el desarrollo posterior de las Cartas de Servicios que las mismas Administraciones ofrecen posteriormente a los ciudadanos y que no son sino compromisos formales en cuanto a los servicios que se han de prestar o el modelo de prestarlos. Compromisos, por tanto, exigibles como derecho posteriormente, aunque ya fuesen exigibles con anterioridad también.

Con la elaboración de estas "Propuestas para una Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra", la Defensora del Pueblo desarrolla una de las funciones implícitas en la Ley que creó nuestra Institución: hacer de observatorio y detector de las necesidades y vigencia de los derechos de los ciudadanos para, así, poder trasladar al Parlamento foral y a las Administraciones Públicas nuestras observaciones, como recomendaciones para su aplicación en la mejora de los derechos de los ciudadanos.

La "Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra" forma parte de una triple actuación de la Institución. A la elaboración de esta propuesta de Carta se unen, en el tiempo, la producción del Manual de Derechos del Ciudadano, en colaboración con la Universidad de Navarra y el Defensor del Pueblo de Andalucía, que aportan una visión práctica de la normativa estatal y foral sobre derechos y libertades y cuyos primeros volúmenes que componen este Manual ya han sido dados a conocer y distribuidos.

De otra parte, en el mismo objetivo de la "Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comu-

nidad Foral de Navarra" está el "Código de Buena Conducta", que fue propuesto por la Defensora del Pueblo a las Administraciones Públicas presentes en Navarra de cara a obtener un adecuado nivel y estilo de relación con los ciudadanos. Este Código de Buena Conducta administrativa está íntimamente vinculado a la elaboración de Cartas de Servicios, de la Institución de la Defensora del Pueblo en primer lugar y del conjunto de las Administraciones, con igual importancia.

El final de este proceso arrancó con la iniciativa de esta "Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra", que nos permitirá disponer de una visión a fondo de los derechos y libertades en nuestra Comunidad; una guía práctica sobre cómo poder ejercer esos derechos y, por parte de la Administración, con la responsabilidad de acometer de forma decidida la elaboración de Cartas de Servicios que, en lo posible, recojan el espíritu del Código de Buena Conducta y los contenidos de esta propuesta sobre una "Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra".

2. ¿CUÁL ES EL OBJETIVO DE LA "CARTA DE LOS DERECHOS CIUDADANOS"?

1. Cumplir el compromiso de la Institución previsto en su Plan Trienal sobre actualización y difusión de los derechos ciudadanos en la Comunidad Foral

2. Elaborar un catálogo de derechos directamente exigibles y que la Administración de Navarra debe garantizar

3. Establecer un punto de encuentro entre las inquietudes de los ciudadanos y la propia Administración foral respecto al mejor funcionamiento de ésta en la atención a aquellos.

3. MÉTODO DE TRABAJO PROPUESTO

- A través de consultas y entrevistas con asociaciones y colectivos representativos de la Comunidad Foral.

- A través del análisis de las quejas llegadas a la Institución de la Defensora del Pueblo en estos dos años, vinculadas a la calidad de los servicios y el respeto a los derechos fundamentales de los ciudadanos.

- A través del cuestionario remitido a todos los ciudadanos que, por algún motivo, se han dirigido a la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra desde su creación.

Sobre la atención percibida de los servicios de la Administración foral

- Consulta a usuarios de la Oficina de Atención Ciudadana de la Defensora del Pueblo a través de un mailing personalizado.
- Encuentro con asociaciones ciudadanas y grupos sociales representativos, en diversos puntos geográficos de la Comunidad Foral.

Sobre el respeto e impulso de los derechos ciudadanos por parte de la Administración Pública de Navarra

- Consulta a usuarios de la Oficina de la Defensora del Pueblo a través de un mailing personalizado.
- Encuentro con asociaciones ciudadanas y grupos sociales representativos, en diversos puntos geográficos de la Comunidad Foral.

Sobre ambos aspectos

- Presentación de las conclusiones del estudio elaborado a partir de las respuestas de las asociaciones y colectivos sociales, en cinco encuentros en otras tantas localidades de la Comunidad Foral.

4. COMPROMISOS DE LA INSTITUCIÓN DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO SOBRE LA ELABORACIÓN DE UNA "CARTA DE LOS DERECHOS CIUDADANOS DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA"

Sobre la transparencia en el proceso de elaboración

- Difusión entre las personas que participaron.
- Publicación actualizada de resultados en [www.defensora-navarra.com/foro derechos ciudadanos/](http://www.defensora-navarra.com/foro_derechos_ciudadanos/)

Compromisos durante el proceso de elaboración de la Carta

- Difusión entre las personas que participaron.
- Acceso a la información.
- Participación.
- Búsqueda de propuestas constructivas.

Garantías de la Institución sobre la aplicación de una "Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra"

- Disponibilidad de toda la documentación.
- Elaboración de un Informe Especial al Parlamento de Navarra con los objetivos, proceso y consideraciones recogidas en el conjunto de la

carta de los Derechos del Ciudadano de la Comunidad Foral.

- Elaboración de las pertinentes Recomendaciones de la Defensora del Pueblo para reclamar a la Administración foral la puesta en práctica de las propuestas recogidas en la Carta.

• Remisión al Defensor del Pueblo de España de las recomendaciones de la Defensora del Pueblo de Navarra para su traslado a la Administración estatal respecto a aquellos apartados que correspondan a sus competencias y afecten a los ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra.

• Creación en la Oficina de la Defensora del Pueblo de una Sección para el Seguimiento en la Aplicación de la "Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra". La Sección de Seguimiento de la Carta:

A. Difunde su conocimiento entre la población mediante ediciones de la Carta en distintos soportes (folletos, página web) y lenguas y lenguajes (braille).

B. Promociona la aprobación de Cartas de Servicios sectoriales de ámbito foral, locales o de Mancomunidades de Servicios.

C. Atiende e investiga las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas por incumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta.

• Evalúa el nivel de realización de los compromisos de las Administraciones respecto de la Carta, mediante cuestionarios, debate abierto, etc.

• Presenta informes al Parlamento y al conjunto de las Administraciones presentes en Navarra con los resultados de esta evaluación y las quejas recibidas.

5. CONTENIDOS BÁSICOS DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA PARA LA ELABORACIÓN DE LA "CARTA DE LOS DERECHOS CIUDADANOS DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA"

Sobre la calidad percibida de los servicios de la Administración foral

• Origen de la información sobre los servicios que ofrece la Administración de la Comunidad Foral.

• Cantidad de documentos que se exigen al ciudadano.

• Desplazamientos que se le exigen para realizar gestiones.

- Tiempo de respuesta a las peticiones de los ciudadanos.
- Facilidad o dificultad para presentar reclamaciones.
- Valoración sobre los sistemas de conocimiento del grado de satisfacción del ciudadano por los servicios que recibe.
- Atención y trato que se dispensa al público en las oficinas y dependencias administrativas.
- Valoración del estilo de información que se facilita al ciudadano.
- Interés demostrado por resolver los problemas del ciudadano.
- Calidad de las respuestas de la Administración.
- Calidad de los servicios que se ofrecen.
- Accesibilidad y comodidad de las oficinas y dependencias administrativas.
- Opinión sobre la prestación de servicios públicos directamente por la Administración.
- Opinión sobre los servicios públicos prestados por entidades privadas o supramunicipales por delegación de las Administraciones públicas navarras.
- Grado de participación ciudadana en los procedimientos administrativos.
- Claridad competencial de las diferentes administraciones y la información que en este sentido se facilita a los ciudadanos.

Sobre el respeto e impulso de los derechos ciudadanos por parte de la Administración Pública de Navarra

- *Participación ciudadana.*
 - a. Valoración sobre los sistemas de participación establecidos por la Administración foral y los principales Municipios de la Comunidad Foral.
 - b. Grado de difusión de las acciones de la Administración destinadas a buscar la participación de los ciudadanos en las decisiones de dicha Administración.
 - c. Grado de aceptación de las propuestas ciudadanas en los procesos de consulta y/o participación.
- *Derechos sociales: Igualdad.*
 - a. Valoración de las acciones de la Administración destinadas a promocionar la igualdad de derechos entre hombres y mujeres en materia de empleo.

- *Derechos sociales: Servicios sociales*

- a. Violencia doméstica: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a promover y eliminar la violencia doméstica en Navarra.

- b. Abusos sexuales a menores: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a prevenir y tratar los casos de abusos sexuales y malos tratos a menores.

- c. Inmigración: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a atender las necesidades de los inmigrantes en materia de integración social, laboral y de vivienda y acciones destinadas a eliminar la inmigración irregular.

- d. Tercera edad: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a cubrir las necesidades de atención a la tercera edad:
 - Residencias.
 - Centros de día.
 - Atención a personas residentes
 - Atención domiciliaria.

- e. Familia: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a promocionar la natalidad y el apoyo a las familias numerosas.

- f. Discapacidad: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a eliminar las barreras físicas.

- g. Discapacidad: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a atender las necesidades laborales y económicas de las personas con discapacidad.

- *Derechos sociales: Trabajo*

- a. Seguridad laboral: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a eliminar la siniestralidad laboral y los riesgos laborales.

- b. Fomento del empleo estable: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a fomentar la estabilidad laboral.

- c. Legalización: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a evitar la economía sumergida y el trabajo ilegal clandestino.

- *Derechos sociales: Educación.*

- a. Escolarización entre 0/3 años: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a fomentar la enseñanza de los menores entre los 0-3 años.

- b. Fomento de la enseñanza pública: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a fomentar la enseñanza pública.

c. Libertad de enseñanza: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a fomentar la libertad de enseñanza.

d. Enseñanza del euskera: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a fomentar la enseñanza del euskera con arreglo a la Ley del Vasconce.

e. Atención en euskera: Valoración de las acciones de la Administración destinadas atender a los ciudadanos en cualquiera de las dos lenguas reconocidas como oficiales en las zonas previstas por la Ley del Vasconce.

• *Derechos sociales: Sanidad.*

a. Servicios: Valoración de las prestaciones en cantidad y calidad que ofrece la Administración sanitaria foral.

b. Listas de espera: Calidad de los servicios sanitarios en la atención a las necesidades de los ciudadanos.

c. Coordinación: Valoración sobre la coordinación de los servicios de sanidad con otros servicios vinculados a ellos o que suponen una continuidad de la atención a los ciudadanos.

• *Derechos sociales: Urbanismo.*

a. Competencias: Valoración del mapa competencial navarro entre Gobierno Foral y Administración local en cuanto a normas urbanísticas y su vigilancia.

b. Actuación local: Valoración de las actuaciones de la Administración Local respecto al desarrollo urbanístico de nuestras poblaciones.

• *Derechos sociales: Vivienda.*

a. Fomento: Valoración sobre la actuación de la Administración respecto al fomento de la creación de viviendas

b. Primera vivienda para jóvenes: Valoración sobre las acciones encaminadas a facilitar el acceso a su primera vivienda de los jóvenes de Navarra.

c. Vivienda de protección oficial. Actuaciones: Valoración sobre la actuación de la Administración respecto al fomento de la creación de viviendas de protección oficial.

d. Vivienda de protección oficial. Acceso: Valoración sobre los criterios establecidos sobre el acceso a la vivienda de protección oficial en Navarra.

e. Vivienda de protección oficial. Información: Valoración sobre la actuación de la Administra-

ción respecto a la información sobre creación y adjudicación de viviendas de protección oficial.

• *Derechos sociales: Seguridad.*

6. RELACIÓN INICIAL DE LOCALIDADES SELECCIONADAS PARA LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UNA "CARTA DE LOS DERECHOS CIUDADANOS DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA"

1	ABLITAS	23	FALCES
2	AIBAR	24	HUARTE
3	ALSASUA	25	IRURTZUN
4	ANSOÁIN	26	LEITZA
5	ARGUEDAS	27	LEKUNBERRI
6	ARRÓNIZ	28	LESAKA
7	ARTAJONA	29	LODOSA
8	AZAGRA	30	LOS ARCOS
9	BARAÑÁIN	31	MARCILLA
10	BERA	32	MENDAVIA
11	BERRIOZAR	33	MONTEAGUDO
12	BUÑUEL	34	OBANOS
13	BURLADA	35	OCHAGAVIA
14	CADREITA	36	OLITE
15	CAPARROSO	37	PAMPLONA-MENDILLORRI
16	CASTEJÓN	38	PUENTE LA REINA
17	CINTRUÉNIGO	39	RONCAL (Valle del Roncal)
18	CORELLA	40	SANGÜESA
19	CORTES	41	TAFALLA
20	ELIZONDO	42	TUDELA (Valle del Baztan)
21	DONEZTEBE/	43	VIANA SANTESTEBAN
22	ESTELLA	44	VILLAVA

7. RELACIÓN DE ASOCIACIONES Y COLECTIVOS CIUDADANOS CONVOCADOS A PARTICIPAR EN LA ELABORACIÓN DE LAS PROPUESTAS PARA LA "CARTA DE LOS DERECHOS CIUDADANOS DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA", POR LOCALIDAD

LOCALIDAD	TOT ASOC.	LOCALIDAD	TOT ASOC.
ABLITAS	5	FALCES	11
AIBAR	11	HUARTE	11
ALSASUA	24	IRURTZUN	7
ANSOÁIN	6	LEITZA	14
ARGUEDAS	4	LEKUNBERRI	3
ARRÓNIZ	4	LESAKA	8
ARTAJONA	4	LODOSA	12
AZAGRA	8	LOS ARCOS	13
BARAÑÁIN	16	MARCILLA	8
BERA	17	MENDAVIA	8
BERRIOZAR	10	MONTEAGUDO	8
BUÑUEL	4	OCHAGAVIA	9
BURLADA	35	OLITE	6

CADREITA	3	PAMPLONA-MENDILLORRI	232
CAPARROSO	4	PUENTE LA REINA	5
CASTEJÓN	16	RONCAL (Valle del Roncal)	6
CINTRUÉNIGO	8	SANGÜESA	7
CORELLA	9	TAFALLA	8
CORTES	8	TUDELA	25
ELIZONDO (Valle del Baztan)	10	VIANA	6
DONEZTEBE/ SANTESTEBAN	5	VILLAVA	6
ESTELLA	27		

SUBTOTAL ASOCIACIONES	651
Otras Asociaciones Sectoriales	57
TOTAL ASOCIACIONES	708

8. RELACIÓN DE ASOCIACIONES Y COLECTIVOS CIUDADANOS CONVOCADOS POR TIPO DE ACTIVIDAD O SECTOR DE POBLACIÓN

TERCERA EDAD	82
MUJERES	89
APYMAS	204
VECINOS	30
OTRAS	303
TOTAL ASOCIACIONES	708

9. RELACIÓN DE ENTREVISTAS MANTENIDAS FINALMENTE CON ASOCIACIONES Y COLECTIVOS CIUDADANOS, POR LOCALIDAD

Localidad	Total Asoc.	Localidad	Total Asoc.
1 ABLITAS	4	23 FALCES	11
2 AIBAR	11	24 HUARTE	5
3 ALSASUA	6	25 IRURTZUN	1
4 ANSOÁIN	5	26 LEITZA	6
5 ARGUEDAS	3	27 LEKUNBERRI	3
6 ARRÓNIZ	3	28 LESAKA	8
7 ARTAJONA	4	29 LODOSA	12
8 AZAGRA	7	30 LOS ARCOS	6
9 BARAÑÁIN	11	31 MARCILLA	8
10 BERA	3	32 MENDAVIA	6
11 BERRIOZAR	7	33 MONTEAGUDO	6
12 BUÑUEL	4	34 OCHAGAVIA	1
13 BURLADA	6	35 OLITE	2
14 CADREITA	3	36 PAMPLONA/ /MENDILLORRI	52
15 CAPARROSO	4	37 PUENTE LA REINA	4
16 CASTEJÓN	14	38 RONCAL (Valle del Roncal)	4
17 CINTRUÉNIGO	5	39 SANGÜESA	6
18 CORELLA	6	40 TAFALLA	8
19 CORTES	8	41 TUDELA	15
20 ELIZONDO (Valle del Baztan)	9	42 VIANA	9
21 DONEZTEBE/ SANTESTEBAN	5	43 VILLAVA	5
22 ESTELLA	18		
TOTAL ASOCIACIONES	334		

10. RELACIÓN DE ASOCIACIONES Y COLECTIVOS CIUDADANOS PARTICIPANTES, POR LOCALIDAD Y TIPO DE ACTIVIDAD O SECTOR DE POBLACIÓN

	Localidad	3ª Edad	Mujeres	APYMAS	VECINOS	OTRAS	TOTAL
1	ABLITAS		1	2		1	4
2	AIBAR	1	1	1		8	11
3	ALSASUA	1		1		4	6
4	ANSOAIN	1	1	1		2	5
5	ARGUEDAS	1		2			3
6	ARRONIZ	1	1	1			3
7	ARTAJONA	1	1	1		1	4
8	AZAGRA	1	1	2		3	7
9	BARAÑAIN		4	6		1	11
10	BERA		1	3		9	13
11	BERRIOZAR	1	1	2		3	7
12	BUÑUEL	1		2		1	4
13	BURLADA			4		2	6
14	CADREITA	1	1	1			3
15	CAPARROSO	1	1	1		1	4
16	CASTEJÓN	1	1	1		11	14
17	CINTRUÉNIGO		1	2		2	5
18	CORELLA	1	1	2		2	6
19	CORTES	2	1	3		2	8
20	ELIZONDO						
	(Valle del Baztán)		1	7		1	9
21	DONEZTEBE/ SANTESTEBAN	2	1	2			5
22	ESTELLA	1	1	4	6	6	18
23	FALCES	1	2	2		6	11
24	HUARTE	1	1	2		1	5
25	IRURTZUN			1			1
26	LEITZA	1	2			3	6
27	LEKUNBERRI	1	1	1			3
28	LESAKA	1		2		5	8
29	LODOSA	1	1	4		6	12
30	LOS ARCOS	1		1		4	6
31	MARCILLA	1	1	1		5	8
32	MENDAVIA	1	1	3		1	6
33	MONTEAGUDO			1		5	6
34	OCHAGAVIA			1			1
35	OLITE	1				1	2
36	PAMPLONA						
	MENDILLORRI	11	7	14	6	14	52
37	PUENTE LA REINA	1	1	1	1	4	
38	RONCAL (Valle del Roncal)	1	1	1		1	4
39	SANGÜESA	1	1	3		1	6
40	TAFALLA	2	1	5			8
41	TUDELA	3	6	5	1		15
42	VIANA	1	1	2		5	9
43	VILLAVA	1	1	3			5
TOTAL ASOCIACIONES		49	49	104	14	118	334

RELACIÓN DE ASOCIACIONES ASISTENTES A LA CONVOCATORIA POR TIPO DE ASOCIACIÓN

TERCERA EDAD	49
MUJERES	49
APYMAS	104
VECINOS	14
OTRAS	118
TOTAL ASOCIACIONES	334

TOTAL DE ASOCIACIONES CONVOCADAS Y ASISTENTES

	TERCERA EDAD	MUJERES	APY-MAS	VECINOS	OTRAS	TOTAL
CONVOCADAS	73	74	159	30	208	544
ASISTENTES	49	49	104	14	118	334

OPINIÓN DE LAS ASOCIACIONES Y COLECTIVOS SOCIALES SOBRE LAS PROPUESTAS PARA UNA "CARTA DE LOS DERECHOS CIUDADANOS DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA"

A través de la difusión de este cuestionario se han recogido las valoraciones de 318 asociaciones sobre las propuestas a incorporar en la "Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra" y las "Valoraciones sobre el nivel de prestaciones de las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral de Navarra". Contando con que la metodología para cumplimentar ambos apartados ha sido participativa a través de la realización de foros con una media de participantes de 5 ciudadanos por cada colectivo, podemos afirmar que contamos con las respuestas de 1.500 ciudadanos navarros. Evidentemente, esta cifra, que ronda el número óptimo para pulsar el estado de opinión pública de los navarros (se estima un tamaño muestral de aproximadamente 1300 ciudadanos para un margen de error del +/- 2,5%), no se corresponde con los criterios metodológicos estadísticamente hablando pero, sin duda, nos proporciona una orientación valiosa de cara a tener un perfil sobre el nivel de exigencias y satisfacción de nuestros ciudadanos respecto al deseable papel y actual nivel de prestaciones de nuestras Administraciones Públicas.

1. CUESTIONARIO 1:

PROPUESTAS A INCORPORAR A LA "CARTA DE LOS DERECHOS CIUDADANOS DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA" EN MATERIA DE LA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS EN EL ÁMBITO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Las propuestas a incorporar en la "Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra" en materia de la atención de las Administraciones Públicas a los ciudadanos alcanzan un alto respaldo, siendo la valoración, siempre considerando la media estadística, de 7,95 en el caso de la valoración más baja, hasta 9,69 en el caso de la propuesta con valoración más alta.

1.1. ASPECTOS MÁS VALORADOS

Realizando un TOP 10 de aquellas propuestas que alcanzan un mayor respaldo ciudadano, queda como sigue:

Ranking	Valoración media
1. El ciudadano debe ser atendido con cortesía, diligencia y confidencialidad	9,69
2. El ciudadano debe ser atendido en igualdad de condiciones y sin discriminaciones por razón de sexo, lengua, raza, religión, condición social, nacionalidad, origen u opinión	9,69
3. Los/as ciudadanos/as serán consultados/as periódica y regularmente sobre su grado de satisfacción con los servicios que recibe de la Administración foral mediante encuestas, sondeos, paneles de usuarios, etc.	9,65
4. Siempre se contestará a cualquier petición o consulta	9,61
5. El/la ciudadano/a recibirá toda la ayuda e información que necesite para rellenar las instancias que dirija a la Administración foral. Si por cualquier causa no sabe o no puede rellenar una instancia ésta será cumplimentada por el funcionario que le atiende	9,53
6. Cualquier notificación se redactará en términos claros y sencillos, sin que el/la ciudadano/a tenga que solicitar explicación adicional alguna	9,57

7. El/La ciudadano/a podrá presentar en la forma que desee quejas, reclamaciones o iniciativas sobre el funcionamiento de los servicios del Gobierno de Navarra 9,50
8. Se comunicará al interesado/a en un procedimiento los medios de que dispone para conocer en cualquier momento el estado de su tramitación o poder obtener copias de los documentos que contenga el expediente, así como la oficina y el funcionario al que deba dirigirse 9,48
9. Esta Carta será difundida a todos los centros de la Administración foral, al conjunto de Asociaciones legalmente establecidas en la Comunidad y estará a disposición de todos los/as ciudadanos/as, pudiendo ser también enviada por correo de forma gratuita e inmediata a quienes lo soliciten. 9,42
10. En cualquier oficina administrativa, por teléfono e inmediatamente se dará información sobre la denominación, dirección, número de fax o teléfono y horario de la oficina a la que dirigirse para realizar cualquier gestión 9,40

Cabe señalar, no obstante, que la diferencia de valoraciones entre las diferentes propuestas no son muy amplias. De hecho, **40 de las 56 propuestas superan el 9 como media**, mientras que 14 de las restantes se sitúan entre el 8,50 y el 9,00.

1.1.1. Cuatro criterios generales de valoración

Podemos agrupar las diez propuestas más valoradas en cuatro criterios generales que son:

- **La calidad en la atención al ciudadano.** Ésta debe realizarse con cortesía, diligencia y confidencialidad (propuesta 4), en igualdad de condiciones (propuestas 5 y 44) y conociendo claramente a qué oficina y funcionario debe dirigirse (propuesta 31).

- **Claridad y diligencia en las respuestas de las AA.PP. a los requerimientos de los ciudadanos/as;** ofreciendo siempre una respuesta (propuesta 15), redactando las notificaciones en términos claros y sencillos (propuesta 35) y pudiendo conocer en cualquier momento el estado de su tramitación (propuesta 31).

- **La simplificación y apoyo en la formalización de trámites administrativos.** El ciudadano navarro demanda ayuda e información de los pro-

fesionales de las AA.PP. (propuesta 10), menor rigidez en los medios para la presentación de quejas, reclamaciones o iniciativas (propuesta 40) y proporcionando de un modo claro la unidad administrativa pertinente para cualquier tipo de tramitación así como los medios de contacto con la misma (propuesta 16).

- **El desarrollo de la institución de la Defensora del Pueblo** como órgano de control y auditoría de los diferentes servicios prestados por las Administraciones Públicas (AA.PP.) (propuesta 52).

1. 2. ASPECTOS MENOS VALORADOS

Por su parte también podemos realizar un DOWN 10 donde recogemos las propuestas que han encontrado una acogida menos amplia, siempre teniendo en cuenta que únicamente una propuesta no alcanza la barrera del 8. A continuación las presentamos ordenadas de menor a mayor.

Ranking	Valoración media
1. Sólo podrá citarse a un/a ciudadano/a ante una oficina administrativa en los casos previstos en una norma con rango de Ley	7,95
2. En caso de incumplimiento de tales estándares o normas, se debe explicar al usuario el motivo del mismo, se le debe compensar de alguna forma e incluso se le debe indemnizar en una cuantía establecida y de forma rápida y automática, sin necesidad de acreditar daños o perjuicios en sus derechos	8,01
3. La Administración reconocerá personalmente, oficial y públicamente la colaboración del/de la ciudadano/a en las mejoras introducidas en los servicios como consecuencia de sus reclamaciones sugerencias	8,11
4. Se podrá solicitar en las oficinas del Gobierno foral el uso del teléfono, fax o correo electrónico para realizar aquellas gestiones que le sean necesarias para recabar datos o documentos que deba presentar ante la Administración del Gobierno Foral	8,16
5. Se podrá adquirir en cualquier oficina de los Servicios o Servicios Centrales de las Consejerías, ejemplares del "Diario Oficial de Navarra"	8,29
6. Cuando se ingrese en un edificio público de la Administración de la Comunidad Foral, debe poder encontrarse la dependencia que se busque sin hacer preguntas o averiguaciones	8,44

7. No se deben soportar esperas de más de 10 minutos para ser atendido en una oficina administrativa	8,52
8. Se podrá consultar con comodidad en cualquier oficina de los Servicios y de los Servicios Centrales de los Departamentos del Gobierno, el "Diario Oficial de Navarra" de al menos los últimos doce meses	8,58
9. Esta Carta será difundida a todos los centros de la Administración foral, al conjunto de Asociaciones legalmente establecidas en la Comunidad y estará a disposición de todos los/as ciudadanos/as, pudiendo ser también enviada por correo de forma gratuita e inmediata a quienes lo soliciten	8,60
10. Aquel Servicio del Gobierno Foral encargado de velar por el cumplimiento de esta Carta, de ser aceptada por el mismo, revisará periódicamente con la colaboración y participación de los/as interesados/as los procedimientos administrativos para hacerlos más sencillos, breves y accesibles	8,62

1.3. VALORACIÓN MEDIA POR BLOQUES

Respecto a las valoraciones medias por los bloques contempladas en el "Cuestionario nº 1" vamos a movernos en un rango entre 8,47 y 9,37 como podemos ver a continuación:

• Derecho de acceso a centros y oficinas.	9,00
• Derecho a recibir una atención adecuada.	8,90
• Derecho a recibir información.	8,97
• Derecho a presentar documentos.	8,93
• Derecho a no aportar documentos.	9,16
• Derecho a la información de procedimientos administrativos.	9,22
• Derecho a presentar reclamaciones, iniciativas y sugerencias.	9,37
• Derecho a participar en los Servicios Públicos.	9,04
• Cartas sectoriales de los Servicios Públicos.	8,47
• Garantías de la Carta.	9,25
• Indemnizaciones por razón de incumplimiento.	8,97

1.3.1. Por tipo de colectivo

Si realizamos una lectura en función del tipo de colectivo o asociación, se detecta una serie de tendencias que se mantienen claramente a lo

largo de las valoraciones de cada propuestas contenida en la "Carta".

A. Con menor nivel de exigencia.

• Los grupos especiales son los que presentan un menor nivel de exigencia respecto a la prestación de servicios por parte de las AA.PP. De las 56 propuestas contenidas en las "Carta", 26 de ellas cuentan con la puntuación media más baja. Esta categoría comprende asociaciones de discapacitados, enfermos crónicos y colectivos de apoyo. Sin duda, estos ciudadanos/as todavía tienen que recorrer un largo trecho para alcanzar un nivel satisfactorio de atención por parte de las AA.PP., por lo que varias de las propuestas les parecen irrealizables a corto plazo.

En esta línea llama la atención la amplia diferencia en su valoración respecto a la media en tres propuestas contenidas en la "Carta":

a) Se podrá consultar con comodidad, en cualquier oficina de los Servicios y de los Servicios Centrales de los Departamentos del Gobierno, el "Diario Oficial de Navarra" de al menos los últimos doce meses (Propuesta 19).

Media grupos especiales: 6,92.

Media conjunto colectivos: 8,58.

b) Se podrá solicitar en las oficinas del Gobierno Foral el uso del teléfono, fax o correo electrónico para realizar aquellas gestiones que les sean necesarias al ciudadano/a para recabar datos o documentos que deba presentar ante la Administración del Gobierno Foral (Propuesta 25).

Media G. especiales: 5,85.

Media conjunto colectivos: 8,16.

c) El cumplimiento de los estándares o normas de calidad, sus desviaciones y las reclamaciones que por su incumplimiento se originen, deberían incidir significativamente en las retribuciones de las autoridades y empleados para estimular su rendimiento y su afán de servicio a los ciudadanos (Propuesta 50).

Media G. especiales: 5,83.

Media conjunto colectivos: 8,01.

• Las *asociaciones de vecinos* también presentan un nivel de exigencia bajo, ya que puntúan la media mínima en 17 de las 56 propuestas, aunque por encima de los *grupos especiales*.

B. Con mayor nivel de exigencia.

• En lo referente a los colectivos con un nivel de exigencia elevado, no cabe duda, las *asociaciones de mujeres* son las que puntúan más alto en más de 40 de las 56 propuestas y de hecho también

son las únicas que presentan valoraciones tan altas y unánimes como 10 en diez de las propuestas contenidas en la "Carta", las cuales expondremos en el capítulo relativo a este colectivo.

- En un nivel también alto, pero a mayor distancia, se encuentran las apymas. Son el colectivo que más alto puntuó en 7 propuestas; sin embargo, cabe señalar que a lo largo del conjunto de propuestas prácticamente ocupa la segunda posición en las valoraciones más altas. Algunos de los contenidos más exigidos por las apymas son los siguientes:

a) Se atenderá al público en cualquier oficina, del lunes al viernes de cada semana, al menos en un total de 5,30 horas dentro del horario habitual de la Administración foral (propuesta 8).

b) Se podrá elegir entre cualquiera de los siguientes sistemas de pago: pago en efectivo, mediante cheque no conformado o tarjeta de crédito, en las oficinas de la Administración, ingreso en cuenta, orden de transferencia o domiciliación de pago (propuesta 13).

c) Se recibirá el importe de lo adeudado por la Administración dentro de los tres meses siguientes al día en que se reconozca la obligación de pago (propuesta 14).

d) Se podrán presentar en cualquier registro de entrada documentos dirigidos a cualquier órgano de la Administración foral, de la Administración General del Estado, de cualquier Comunidad Autónoma o de una Entidad local (propuesta 22).

e) La Administración del Gobierno Foral promoverá órganos independientes de arbitraje, compuestos por técnicos y personas no expertas, para resolver los conflictos que puedan suscitarse de forma rápida y económica, en sustitución de los recursos administrativos (propuesta 46).

- Por su parte, los colectivos de la 3ª edad se encuentran en un nivel medio de exigencia, aunque cabe destacar cómo alcanzan el nivel de exigencia más alto en tres propuestas concretas:

a) Se contestarán por escrito en el plazo máximo de 15 días por el máximo responsable directo competente. En esta contestación se le informará sobre sus derechos y obligaciones, las limitaciones legales, presupuestarias o de cualquier otra índole con que actúe la Administración foral, las medidas que ésta se dispone a adoptar para subsanar las irregularidades o deficiencias detectadas y, en su caso, propuestas para celebrar entrevistas y visitas o consultar expedientes (propuesta 42).

b) Los/as ciudadanos/as participarán en los órganos de prestación de los servicios públicos teniendo reconocido en los mismos tanto el derecho a obtener información como el de presentar informes, sugerencias o iniciativas, etc. (propuesta 45).

c) El cumplimiento de los estándares o normas de calidad, sus desviaciones y las reclamaciones que por su incumplimiento se originen, deberían incidir significativamente en las retribuciones de las autoridades y empleados para estimular su rendimiento y su afán de servicio a los ciudadanos (propuesta 50).

2. CUESTIONARIO 2:

VALORACIONES SOBRE EL IMPULSO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS PRESENTES EN NAVARRA A LOS DERECHOS Y LIBERTADES CIUDADANOS

En este cuestionario se ha valorado el papel de las Administraciones Públicas en nueve apartados concretos, comprendiendo 30 áreas específicas de actuación.

2.1. ACCIONES MENOS VALORADAS

El DOWN 10 en el impulso de los derechos ciudadanos queda de la siguiente manera:

Ranking	Valoración media
1. Primera vivienda para jóvenes: Valoración sobre las acciones encaminadas a facilitar el acceso a su primera vivienda a los jóvenes de Navarra	3,73
2. Vivienda de protección oficial. Actuaciones: Valoración sobre la actuación de la Administración respecto al fomento de la creación de viviendas de protección oficial	4,19
3. Fomento del empleo estable: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a fomentar la estabilidad laboral	4,43
4. Vivienda de protección oficial. Acceso: Valoración sobre los criterios establecidos sobre el acceso a la vivienda de protección oficial en Navarra	4,43
5. Fomento de la vivienda: Valoración sobre la actuación de la Administración respecto al fomento de la creación de viviendas	4,44
6. Legalización trabajo: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a evitar la economía sumergida y el trabajo ilegal clandestino	4,49

7. Vivienda de protección oficial. Información: Valoración sobre la actuación de la Administración respecto a la información sobre la creación y adjudicación de viviendas de protección oficial 4,56
8. Familia: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a promoverla natalidad y el apoyo a las familias numerosas 4,66
9. Participación. Grado de difusión de las acciones de la Administración destinadas a buscar la participación de los ciudadanos/as en las decisiones de dicha Administración 4,79
10. Participación. Grado de aceptación de las propuestas ciudadanas en los procesos de consulta y/o participación 4,87

• **El suspenso es claro en vivienda.** Ninguno de los derechos ciudadanos incluidos en esta área consiguen el aprobado.

• **Una valoración también negativa en el apartado de empleo.** Suspensos claros para el fomento del empleo estable y la lucha contra la economía sumergida y el trabajo clandestino. Únicamente el apartado de seguridad laboral consigue aprobar, aunque con una de las valoraciones más bajas. No obstante, hay que señalar que las asociaciones comprendidas en este estudio mantienen sólo una relación indirecta con el mundo del trabajo.

• **El suspenso es claro en el área de servicios sociales** para las políticas de familia, así como una de las valoraciones más bajas para las acciones destinadas a atender las necesidades laborales y económicas de los discapacitados/as.

• Se registra una **crítica nítida de los sistemas de participación ciudadana** establecidos por las diferentes AA.PP. tanto en el ámbito autonómico como local, donde se manifiesta un doble suspenso por parte de los ciudadanos/as a la falta de implantación de sistemas democráticos de gestión en las decisiones de la Administración y la aceptación de propuestas nacidas de procesos de participación pública.

2.2. ACCIONES MÁS VALORADAS

En la otra cara de la moneda están las valoraciones más positivas, aunque únicamente dos de ellas se sitúan por encima de una puntuación de 6. Se estructuran en los siguientes ejes:

• **El ámbito sanitario.** Qué recoge dos de las cinco puntuaciones más altas, aunque cabe señalar

que el apartado referente a las listas de espera recoge una valoración más negativa de la media

• **La promoción de igualdad de derechos de género en el ámbito del empleo.** Las actuaciones en esta área recogen la segunda puntuación más alta.

• **En el área de servicios sociales.** Las actuaciones referentes a la integración de inmigrantes y a la atención de necesidades de la tercera edad son valoradas positivamente.

El TOP 5 en el impulso de los derechos ciudadanos queda de la siguiente manera:

Ranking	Valoración media
1. Servicios sanitarios: Valoración de las prestaciones en cantidad y calidad que ofrece la Administración sanitaria foral	6,87
2. Promoción de la igualdad laboral entre sexos. Valoración de las acciones de la Administración destinadas a promover la igualdad de derechos entre hombres y mujeres en materia de empleo	6,01
3. Tercera edad: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a cubrir las necesidades de atención a la tercera edad:	5,97
a. Residencias	
b. Centros de día	
c. Atención a personas residentes	
d. Atención domiciliaria	
4. Coordinación sanitaria: Valoración sobre la coordinación de los servicios de sanidad con otros servicios vinculados a ellos o que suponen una continuidad de la atención a los ciudadanos	5,97
5. Inmigración: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a atender las necesidades de los inmigrantes en materia integración social, laboral y de vivienda y acciones destinadas a eliminar la inmigración irregular	5,89

2.3. ACCIONES MENOS VALORADAS EN FUNCIÓN DEL COLECTIVO

A continuación vamos a analizar las variaciones que se producen en las valoraciones en función del tipo de colectivo que las realiza. En primer lugar, se consideran los derechos contenidos en el DOWN 10 y en el TOP 5.

DOWN 10	Media global		
1 Primera vivienda para jóvenes: Valoración sobre las acciones encaminadas a facilitar el acceso a su primera vivienda de los jóvenes de Navarra	3,73	3ª edad	- 5,14
2 medias más altas		Asoci. general.	- 4,60
3ª edad	- 4,27	2 medias más bajas	
Asoci. general.	- 4,00	Apyma	3,88
2 medias más bajas		Asoc. cultural	4,19
Asoc. cultural	- 2,86	6. Legalización trabajo: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a evitar la economía sumergida y el trabajo ilegal clandestino	4,49
Mujeres	- 2,92	2 medias más altas	
2. Vivienda de protección oficial. Actuaciones: Valoración sobre la actuación de la Administración respecto a fomento de la creación de viviendas de protección oficial	4,19	3ª edad	- 5,22
2 medias más altas		Asoci. general.	- 4,77
3ª edad	- 4,55	2 medias más bajas	
Asoc. cultural	- 4,29	Mujeres	- 3,13
2 medias más bajas		Vecinos	- 3,82
G. Especiales	- 3,54	7. Vivienda de protección oficial. Información: Valoración sobre la actuación de la Administración respecto a la creación y adjudicación de viviendas de protección oficial	4,56
Mujeres	- 3,92	2 medias más altas	
3. Fomento del empleo estable: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a fomentar la estabilidad laboral	4,43	3ª edad	- 5,00
2 medias más altas		G. Especiales	- 4,77
3ª edad	- 5,64	2 medias más bajas	
Asoci. general.	- 4,68	Asoc. cultural	- 4,10
2 medias más bajas		Apyma	- 4,23
Mujeres	- 3,13	8. Familia: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a promocionar la natalidad y el apoyo a las familias numerosas	4,66
Asoc. cultural	- 3,71	2 medias más altas	
4. Vivienda de protección oficial. Acceso: Valoración sobre los criterios establecidos sobre el acceso a la vivienda de protección oficial en Navarra	4,44	3ª edad	- 5,83
2 medias más altas		G. Especiales	- 4,92
3ª edad	- 4,67	2 medias más bajas	
Asoci. general.	- 4,55	Asoc. cultural	- 3,81
2 medias más bajas		Apyma	- 4,08
Apymas	- 4,04	9. Participación. Grado de difusión de las acciones de la Administración destinadas a buscar la participación de los ciudadanos en las decisiones de dicha Administración	4,79
Vecinos	- 4,22	2 medias más altas	
5. Acceso a la vivienda: Valoración sobre la actuación de la Administración respecto al fomento de la creación de viviendas	4,44	3ª edad	- 6,52
2 medias más altas		Vecinos	- 4,80
		2 medias más bajas	
		Asoc. cultural	- 4,09
		Mujeres	- 4,33

10. Participación. Grado de aceptación de las propuestas ciudadanas en los procesos de consulta y/o participación	4,87
2 medias más altas	
3ª edad	- 6,35
Asoci. general.	- 4,99
2 medias más bajas	
Vecinos	- 4,20
Apymas	- 4,32

2.4. ACCIONES MÁS VALORADAS EN FUNCIÓN DEL COLECTIVO

TOP 5 Media Global

1. Servicios sanitarios: Valoración de las prestaciones en cantidad y calidad que ofrece la Administración sanitaria foral	6,87
2 medias más altas	
3ª edad	- 8,00
Vecinos	- 7,20
2 medias más bajas	
G. Especiales	- 6,31
Apymas	- 6,32
2. Promoción de la igualdad laboral entre sexos. Valoración de las acciones de la Administración destinadas a promocionar la igualdad de derechos entre hombres y mujeres en materia de empleo	6,01
2 medias más altas	
3ª edad	- 6,60
Asoc. cultural	- 6,30
2 medias más bajas	
G. Especiales	- 4,73
Mujeres	- 5,17
3. Tercera edad: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a cubrir las necesidades de atención a la tercera edad:	5,97
e. Residencias	
f. Centros de día	
g. Atención a personas residentes	
h. Atención domiciliaria	
2 medias más altas	
G. Especiales	- 6,61
3ª edad	- 6,26

2 medias más bajas	
Asoci. general.	- 5,86
Vecinos	- 5,82
4. Coordinación sanitaria: Valoración sobre la coordinación de los servicios de sanidad con otros servicios vinculados a ellos o que suponen una continuidad de la atención a los ciudadanos	5,97
2 medias más altas	
3ª edad	- 6,82
Apyma	- 6,36
2 medias más bajas	
Mujeres	- 5,17
Vecinos	- 5,20
5. Inmigración: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a atender las necesidades de los inmigrantes en materia de integración social, laboral y de vivienda y acciones destinadas a eliminar la inmigración irregular	5,89
2 medias más altas	
3ª edad	- 6,35
Asoci. general.	- 5,97
2 medias más bajas	
Vecinos	- 5,09
Mujeres	- 5,48

2.5 COLECTIVOS QUE REALIZAN VALORACIONES MÁS POSITIVAS SOBRE LAS ACCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN

Existe una homogeneidad aplastante de los colectivos de la 3ª edad. Presentan las valoraciones más altas en 29 de los 30 derechos ciudadanos considerados.

Únicamente suspenden la acción de las Administraciones Públicas en los apartados referentes a vivienda; primera vivienda para jóvenes, viviendas de protección oficial –actuaciones y viviendas de protección oficial– acceso. De hecho, el descenso de las valoraciones medias de las asociaciones de la 3ª edad en estos apartados provoca las medias más bajas para el conjunto de la muestra. Sin duda, la existencia de importantes problemas para el acceso a una vivienda en su ámbito familiar provoca una mayor sensibilidad de nuestros mayores en este aspecto concreto.

Al mismo tiempo, en aquellas acciones que más directamente les afectan, como son las dirigidas a cubrir sus necesidades de atención, pun-

túan con la segunda media más alta y es únicamente en este caso cuando la tercera edad pierde el liderazgo, por detrás, paradójicamente, de los grupos especiales.

2.6. COLECTIVOS MÁS CRÍTICOS CON LAS ACCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN

En primer lugar se emplazan los grupos especiales, que agrupan diez de las treinta valoraciones más bajas con un comportamiento bien definido:

- Son el único colectivo que suspende la acción de la Administración Pública en las siguientes áreas:

- Igualdad de derechos entre hombres y mujeres en materia de empleo.
- Abusos sexuales a menores.
- Fomento de la enseñanza pública.
- Libertad de enseñanza.
- Atención en euskera.

- Agrupa los valores más bajos en las siguientes acciones, con suspensos claros:

- Acciones destinadas a eliminar las barreras físicas.
- Acciones destinadas a atender las necesidades laborales y económicas de las personas con discapacidad.
- Valoración del mapa competencial navarro en materia urbanística.
- Actuaciones de la Administración respecto al fomento de la creación de viviendas de protección oficial.
- Acciones destinadas a eliminar la siniestrabilidad laboral.

En una posición destacada también se encuentran los colectivos de mujeres, que cuentan con las valoraciones mínimas en siete líneas de actuación, donde podemos diferenciar entre:

- Aquellas donde es el único sector asociativo que suspende la actuación de las Administraciones Públicas

- Violencia doméstica.
- Acciones destinadas a eliminar la siniestrabilidad laboral (en este caso junto a los grupos especiales).
- Escolarización 0 a 3 años.
- Listas de espera sanitarias (en este caso junto a las asociaciones de vecinos).

- Aquellas donde presenta las puntuaciones más bajas.

- Fomento del empleo estable.
- Acciones destinadas a evitar la economía sumergida y el trabajo ilegal.
- Coordinación de los servicios sanitarios. Aunque en este caso le otorga un 5,17.
- Primera vivienda para jóvenes.

Por último cabe señalar un grupo de colectivos que mantienen las valoraciones más críticas en determinados aspectos concretos y que diferenciamos a continuación:

• **Apymas**

- Actuaciones de la Administración Local respecto al desarrollo urbanístico de nuestras poblaciones.

- Actuación respecto al fomento de la creación de vivienda.

- Criterios establecidos sobre el acceso a la vivienda de protección oficial.

• **Asociaciones culturales**

- Sistemas de participación establecidos por la Administración foral y principales municipios.

- Difusión de las acciones de la Administración destinadas a buscar la participación de los ciudadanos en las decisiones.

- Acciones destinadas a promocionar la natalidad y apoyo a las familias numerosas.

- Acciones destinadas a fomentar la enseñanza del euskera con arreglo a la ley del Vascongado.

- Creación y adecuación de sistemas de seguridad ciudadana.

• **Asociaciones de Vecinos**

- Aceptación de las propuestas ciudadanas en los procesos de consulta y/o participación.

- Acciones de la Administración destinadas a atender las necesidades de los inmigrantes.

- Valoración de las acciones de la Administración destinadas a cubrir las necesidades de atención de la 3ª edad.

- Listas de espera en la atención sanitaria. Junto con los colectivos de mujeres, son los únicos sectores que suspenden este aspecto.

3. ANÁLISIS POR BLOQUES DE LAS VALORACIONES REALIZADAS RESPECTO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

A. Sobre el respeto e impulso de los derechos ciudadanos por parte de la Administración Pública de Navarra

• Participación ciudadana

Crítica clara de los sistemas de participación ciudadana establecidos por las diferentes Administraciones, tanto en el ámbito autonómico como local, donde se manifiesta un doble suspenso por parte de los ciudadanos/as; al grado de difusión de las acciones de la Administración destinadas a buscar la participación y la aceptación de propuestas nacidas de procesos de participación pública. De hecho, mientras la tercera edad considera positivamente las acciones de la Administración en este campo, el resto de colectivos se muestran extremadamente críticos.

a. Valoración sobre los sistemas de participación establecidos por la Administración foral y los principales Municipios de la Comunidad Foral

Recoge el único aprobado (5,27) en este apartado. Son las asociaciones culturales las que presentan un perfil más crítico, suspendiendo esta política concreta junto a apymas, asociaciones de vecinos y grupos especiales. Por su parte, la valoración de las asociaciones de mujeres se queda en una nota de aprobado justo (5,00).

El único colectivo que otorga puntuaciones altas es el de la 3ª edad, mientras que el resto se mueven en valoraciones entre 4,32 y 4,99. De hecho, los más mayores son los que salvan del suspenso la acción de la Administración en este apartado.

b. Grado de difusión de las acciones de la Administración destinadas a buscar la participación de los ciudadanos en las decisiones de dicha Administración

Recoge uno de los diez suspensos globales, los únicos que otorgan valoraciones por encima del cinco son los colectivos de la tercera edad.

Son las asociaciones culturales las que presentan un perfil más crítico. Califican con suspenso las apymas, asociaciones culturales, vecinos y Grupos especiales. Sorprende la alta valoración de la 3ª edad (6,78) mientras que recibe un aprobado más que justo de las asociaciones de mujeres (5,00)

c. Grado de aceptación de las propuestas ciudadanas en los procesos de consulta y/o participación.

Son las Asociaciones de Vecinos las que muestran posiciones más críticas en este punto, junto a apymas y mujeres.

El único colectivo que otorga puntuaciones altas es el de la 3ª edad, mientras que el resto se mueven en valoraciones entre 4,32 y 4,99.

La nota para el conjunto de la muestra es un suspenso, que traslada la percepción de una Administración que no atiende de manera suficiente las demandas de los ciudadanos/as de cara a integrarlas en su dinámica de funcionamiento y la formulación de políticas.

No existe conexión, intercambio, en la planificación, puesta en marcha y evaluación de las políticas públicas en áreas tan sensibles como la educación, la conciliación de la vida laboral y familiar, la lucha contra la violencia doméstica, las políticas de familia, las acciones destinadas a la integración social y laboral de los discapacitados y las políticas de planificación urbana y vivienda. Esta realidad la pone de manifiesto un hecho claro: las asociaciones sensibilizadas con esta problemática e implicadas en un trabajo diario de sensibilización y seguimiento de las acciones de las Administraciones públicas, especialmente vecinos, apymas, grupos especiales y mujeres, mantienen una triple exigencia:

a) Implantación de sistemas de toma de decisiones participativos, efectivos y con objetivos finalistas y de acción.

b) Políticas de comunicación universalistas que promuevan una participación real de la sociedad y las organizaciones que la articulan.

c) La interiorización por parte de la Administración de las propuestas nacidas de los procesos de participación, generando una comunicación bidireccional que incida de manera real en la formulación y aplicación de políticas.

Nos encontramos, sin duda ante dos modelos diferentes de cultura organizativa, con una clara incidencia de la propia trayectoria biográfica de las personas que participan en las diferentes asociaciones.

Por una parte, los colectivos de la tercera edad, con una actitud más pasiva centrada en modelos de comunicación unidireccional y un papel de receptor pasivo de políticas. En otro plano, el resto de colectivos, liderados claramente por vecinos, apymas y grupos especiales, que exigen modelos bidireccionales de comunicación que les permitan adquirir un papel protagonista en la formulación y aplicación de políticas no pasivas sino progresivas; que integren elementos como la

evaluación sistemática y la mejora continua. Todo ello a partir de una clara interrelación con su entorno.

Esta nueva exigencia debe hacer plantearse la necesidad de iniciar los pasos para la puesta en marcha de procesos globales de gestión de la calidad en la práctica diaria de nuestras Administraciones Públicas.

• Derechos sociales: Igualdad

a) Valoración de las acciones de la Administración destinadas a promocionar la igualdad de derechos entre hombres y mujeres en materia de empleo.

Las actuaciones en esta área recogen la segunda puntuación más alta. El único colectivo que suspende la acción de la Administración son los grupos especiales.

Recibe una de las cinco puntuaciones más altas (6,00), destacando las valoraciones altas por encima del 6 otorgadas por apymas, Asociaciones Culturales y 3ª edad.

El suspenso es rotundo por parte de los grupos especiales, siendo el único colectivo que realiza una valoración por debajo del 5. Esta es una constante que se va a mantener en todas aquellas valoraciones de este colectivo relacionadas con su plena integración de derechos en el ámbito laboral. Las asociaciones de mujeres y de vecinos presentan una valoración media, sin superar el 5,20.

Si bien todavía existen déficit estructurales en nuestro mercado de trabajo que tienen su origen en discriminaciones por motivo de género, las organizaciones sociales encuestadas muestran un reconocimiento al papel activo que la Administración ha jugado en este campo.

No obstante, el hecho de ser discapacitado y mujer constituye todavía hoy un doble handicap, que dificulta y mucho la plena igualdad de derechos en materia de empleo, tal y como lo pone de manifiesto la valoración de los grupos especiales.

El aprobado justo de las asociaciones de mujeres nos muestra también el largo camino que todavía debemos recorrer para la plena integración de la mujer en nuestro mercado laboral. Integración que únicamente no debe obedecer a criterios macro, como el incremento en la tasa de actividad, sino a otros elementos, como son: una distribución equitativa de géneros por sectores de actividad, perfiles y categorías profesionales, la equiparación salarial real y un acceso claro a la conciliación de la vida laboral y familiar.

• Derechos sociales: Servicios sociales

a. Violencia doméstica: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a promover y eliminar la violencia doméstica en Navarra.

Únicamente las Asociaciones de Mujeres suspenden la actuación de las Administraciones, aunque tanto vecinos como grupos especiales le otorgan un más que justo aprobado (5,00). Aquellos colectivos más potencialmente expuestos a la violencia doméstica (grupos especiales y mujeres) son los que presentan una valoración más crítica, junto a las asociaciones de vecinos que, por su propia dinámica, mantienen un contacto más continuo con esta problemática.

Sorprende la valoración unánimemente alta de los colectivos de la 3ª edad respecto a las acciones de la Administración en este campo, cuando es uno de los grupos de edad donde la violencia doméstica presenta una importante tasa de incidencia. No obstante, si se pudiese con cierta claridad la mayor o menor presencia de hombres y mujeres en estos colectivos, podría comprenderse más fácilmente estas puntuaciones extremadamente altas, no por su visión altamente positiva del papel de las Administraciones en este sentido, sino por el contraste tan claro con el total de las demás visiones sectoriales consultadas.

En conclusión, obtiene un aprobado general (5,48) que incluye una visión crítica de las asociaciones de mujeres, que consideran inadecuadas o insuficientes las políticas puestas en marcha y demandan una mayor implicación de la Administración en todos los ámbitos y áreas de acción (judicial, policial, preventiva y asistencial).

b. Abusos sexuales a menores: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a prevenir y tratar los casos de abusos sexuales y malos tratos a menores.

El único colectivo que suspende la acción de la Administración son los grupos especiales. Se mantiene una constante que se va a presentar a lo largo del estudio: los colectivos con mayor tasa de incidencia de una determinada problemática o con mayor contacto directo realizan las puntuaciones más críticas.

Como ya hemos dicho, los grupos especiales son los únicos que suspenden el papel de la Administración, mientras que la valoración es baja por parte de las apymas (5,098) y mujeres (5,00).

La nota general, gracias al empuje de la tercera edad, se mantiene en torno al 5,50, banda donde se mueven la mayor parte de las evalua-

ciones de las 30 políticas contenidas en el segundo cuestionario.

Resulta cuando menos preocupante la desprotección de determinados colectivos de menores. Hoy, ser discapacitado y menor constituye una doble fragilidad alarmante que reclama la puesta en marcha de políticas dirigidas a atender las demandas de estos colectivos y evitar su estigmatización e indefensión.

c. Inmigración: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a atender las necesidades de los inmigrantes en materia de integración social, laboral y de vivienda y acciones destinadas a eliminar la inmigración irregular.

Son las Asociaciones de Vecinos las que muestran posiciones más críticas en este punto. Mujeres y vecinos puntúan por debajo del 5,5 mientras que la 3ª edad se dispara hasta el 6,35. Cabe interpretar que la población residente comunitaria no considera importantes las acciones a desarrollar en este campo, por lo que cree más que suficientes los medios establecidos a tal efecto; y a ello podría añadirse que la inmigración representa una problemática con la cual la mayor parte de las asociaciones mantienen una relación muy indirecta.

De hecho, los colectivos que por su propia dinámica de trabajo interactúan más con los problemas relacionados con la inmigración son los que presentan puntuaciones más bajas (vecinos y mujeres). Aunque no existe ningún colectivo que llegue a suspender en este apartado, con lo que la valoración general (5,98) roza el seis.

A pesar de la escasez de recursos dispuestos por la Administración, la integración de los inmigrantes en la sociedad navarra hasta la fecha se puede calificar como exitosa. Su integración laboral ha sido satisfactoria, así como su adaptación a nuestros usos sociales y recursos educativos y asistenciales, permitiendo sostener nuestro desarrollo económico y contribuyendo a la generación de riqueza y al incremento del consumo interno.

Sin embargo, resulta preocupante las actitudes irresponsables de quienes, con tácticas de clara manipulación, frenan su acceso a una vivienda y con ello su plena integración social, a la par que pueden generar fantasmas que deriven en actitudes y comportamientos xenófobos hoy por hoy poco presentes en nuestra Comunidad. La alarma social generada en ocasiones ya ha contribuido al desarrollo, por parte del Departamento de Vivienda, de acciones discriminatorias en el acceso a viviendas de VPO para los ciuda-

danos no residentes en Navarra con una determinada antigüedad.

d. Tercera edad: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a cubrir las necesidades de atención a la tercera edad:

I. Residencias

II. Centros de día

III. Atención a personas residentes

IV. Atención domiciliaria

Recibe una de las valoraciones más unánimes, ya que los colectivos que puntúan más bajo (vecinos y mujeres) lo hacen por encima del 5,8 cuando la nota media es del 5,96. Los grupos especiales puntúan en este caso por encima de la valoración que realizan las asociaciones de la tercera edad. Esta puntuación puede tener, entre otras, y una doble interpretación: De una parte, que existe una sensación subjetiva de agravio comparativo respecto al volumen de recursos destinados a la tercera edad y, de otra, que la alta calidad alcanzada en la atención a los discapacitados más mayores genera una alta satisfacción entre los colectivos que les representan.

Sería necesario profundizar y analizar el conjunto de acciones y políticas destinadas a la tercera edad, de cara a detectar los puntos fuertes y débiles del sistema de atención gerontológico.

e. Familia: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a promocionar la natalidad y el apoyo a las familias numerosas

El suspenso más claro es en el área de servicios sociales para las políticas de familia, donde las asociaciones culturales son las que otorgan una valoración más baja, siempre por debajo del cinco.

Cosecha uno de los diez suspensos globales (4,66) siendo aprobada únicamente por la 3ª edad. Las valoraciones más críticas, por debajo del 4, provienen de las apymas y las asociaciones culturales. Señalar que éste es el único apartado en el área de servicios sociales que recibe un suspenso global.

La valoración es claramente deficiente por parte de los colectivos más directamente relacionados con el desarrollo de las políticas de familia. En general, estas políticas han obedecido a modelos excesivamente clásicos y lastrados ideológicamente, lo que ha obviado aspectos claves en nuestra sociedad y el perfil de las familias, como son: la aparición de nuevos modelos familiares uniparentales, el incremento en la tasa de

actividad femenina y su incorporación al mercado de trabajo, la necesidad real de acciones efectivas en la conciliación de la vida laboral y familiar y los cambios sufridos en la prestación de determinados servicios sociales, donde las redes informales o familiares jugaban un importante papel que ha visto reducido su protagonismo a partir de la incorporación laboral femenina.

Se hacen necesarios modelos de política familiar plurales en su diseño y aplicación que tengan en cuenta procesos de participación pública e impliquen a expertos, técnicos de la administración y organizaciones sociales.

f. Discapacidad: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a eliminar las barreras físicas.

La puntuación en este apartado es similar a los 15 valores que se sitúan entre el 5 y el 5,80 caracterizados por una discrepancia de criterios entre unos colectivos y otros. Suspende para los grupos especiales, que aportan la nota más baja, asociaciones de mujeres y vecinos.

La puntuación más alta es otorgada por los colectivos de la 3ª edad, pese a que es uno de los grupos sociales donde mayores inconvenientes provocan las barreras físicas.

Parece clara la necesidad de participación en foros reales de participación de los discapacitados, donde las asociaciones que les representan sean escuchadas y tenidas en cuenta a la hora de diseñar los entornos urbanos, residenciales y de servicios.

g. Discapacidad: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a atender las necesidades laborales y económicas de las personas con discapacidad.

Presenta una de las valoraciones más bajas para las acciones destinadas a atender las necesidades laborales y económicas de los discapacitados/as.

Los grupos especiales suspende con la puntuación más baja este apartado. Grupos especiales, mujeres y vecinos otorgan suspensos, mientras que la 3ª edad presenta puntuaciones por encima del 6. Aún así, la puntuación global es de 5,11.

Como podemos ver posteriormente en el apartado correspondiente a trabajo, discapacitados, junto a mujeres, son los que en mayor medida sufren los defectos estructurales de nuestro mercado de trabajo, asociados a precariedad y eventualidad.

En el caso concreto de los discapacitados, los colectivos que les representan plantean una valoración muy crítica que llevará a reflexionar si se está posibilitando su integración laboral en entornos normalizados o se están creando creando guetos laborales, retiros pseudolaborales, creyendo que no existen más opciones para su plena integración profesional y económica. Como se indicaba en los encuentros con estas asociaciones, hoy el desafío no es el incremento de las tasas de ocupación de los discapacitados, sino posibilitar su integración real y efectiva en el mercado de trabajo, un mercado de trabajo real donde compartan experiencias y expectativas vitales con trabajadores normalizados en cualquier sector de actividad.

• Derechos sociales: Trabajo

a. Seguridad laboral: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a eliminar la siniestralidad laboral y los riesgos laborales.

Únicamente el apartado de seguridad laboral consigue aprobar, aunque con una de las valoraciones más bajas. No obstante, hay que señalar que las asociaciones comprendidas en este estudio mantienen una relación más que indirecta con el mundo del trabajo.

Las asociaciones de mujeres suspenden con la puntuación más baja este apartado, acompañadas de los grupos especiales.

b. Fomento del empleo estable: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a fomentar la estabilidad laboral.

El suspenso es unánime, salvo el aprobado otorgado por la tercera edad. Las Asociaciones de Mujeres presentan la valoración más baja, con un 3,13. Este colectivo van a marcar el perfil más crítico con el desarrollo de nuestro mercado de trabajo, mostrando las posiciones más negativas en la valoración de las tres políticas contenidas en esta área.

Las Asociaciones de Mujeres, junto a los grupos especiales, presentan una valoración muy crítica respecto a su papel en el mercado laboral. Coincide que ambos colectivos son los que presentan unos mayores niveles de precariedad laboral desempeñando aquellas ocupaciones menos cualificadas.

c. Legalización laboral: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a evitar la economía sumergida y el trabajo ilegal clandestino.

Las asociaciones de mujeres otra vez más, presentan la valoración más baja suspendiendo en este apartado junto a todos los demás colectivo, salvo la tercera edad que aprueba también en solitario esta política concreta.

La tercera edad, único colectivo donde todos sus miembros son laboralmente inactivos, valoran por encima del cinco aspectos como la temporalidad y la lucha contra la economía sumergida, pese a que ambos aspectos constituyen claros déficit estructurales de nuestro mercado de trabajo.

Empleo, junto a vivienda –las políticas claves para la emancipación de los jóvenes y la plena integración social de cualquier individuo– son los grandes fracasos de la Administración. Nuestro mercado de trabajo presenta déficit claros en precariedad laboral y eventualidad contractual, que generalmente se asocia con una mayor peligrosidad y siniestrabilidad laboral. No existen razones objetivas económicas que justifiquen esta situación, más cuando vemos cómo los ciclos productivos de las empresas que mayormente usan la contratación eventual no responden a demandas estacionales.

En tanto que la Administración es un importante cliente del sector privado, debería plantearse su capacidad de incidencia para aplicar políticas activas que primen la estabilidad laboral, primando a aquellas empresas que apuesten por la estabilidad en sus plantillas, valorando en los baremos públicos de contratación el porcentaje de eventualidad y/o de rotación en la contratación, con los consiguientes y positivos efectos laborales y fiscales.

• Derechos sociales: Educación

a. Escolarización 0/3 años: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a fomentar la enseñanza de los menores entre los 0-3 años.

La valoración general es del 5,42. Sin embargo, los colectivos más afectados por las políticas concretas en este aspecto, como apymas, mujeres, grupos especiales y asociaciones culturales, no llegan a superar el 5,1, una nota que representa un aprobado justo.

El aprobado es unánime, salvo en el caso de las asociaciones de mujeres que otorgan en este apartado el único suspenso; por su parte, las apymas, grupos especiales y asociaciones culturales presentan valoraciones pegadas a ese aprobado, con 5,10, 5,08 y 5,05 respectivamente. La tercera edad otorga una puntuación media del 6,70.

Existe una preocupación clara de las apymas respecto a elementos claves del sistema de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral y educativo, como son la escolarización entre los 0 a 3 años y, en el siguiente apartado, el de fomento de la enseñanza pública.

Las asociaciones de mujeres, por su parte, consideran insuficientes los recursos educativos destinados a la conciliación de la vida laboral y familiar, ya que estiman como ineficientes las acciones emprendidas en la escolarización de 0 a 3 años.

b. Fomento enseñanza pública: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a fomentar la enseñanza pública.

El único colectivo que suspende la acción de la Administración son los que hemos denominado como grupos especiales, con un 4,30. Su crítica está centrada en una falta de integración de las personas con discapacidad en el sistema público de enseñanza.

En un segundo nivel, la valoración de las apymas es muy ajustada, con un 5,08. Por último, en el extremo de la escala sorprende la puntuación en esta materia correspondiente a la tercera edad (7,13).

Cabe concluir que los colectivos de discapacitados/as son muy críticos respecto a los recursos dispuestos para su plena integración en el sistema educativo público, así como para el desarrollo de sus potencialidades en los sistemas de formación reglada. Otorgan valoraciones muy críticas en fomento de la enseñanza pública y el siguiente apartado: libertad de enseñanza.

c. Libertad de enseñanza: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a fomentar la libertad de enseñanza.

Vuelven a ser los grupos especiales los únicos que suspenden este área. Hay una escasa variación en el resto de valoraciones, salvo en el caso de la tercera edad, que sube hacia el notable. La valoración del resto de colectivos se mueve entre el 5,5 y el 6,0.

El único colectivo que suspende la acción de la Administración son los grupos especiales.

d. Enseñanza del euskera: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a fomentar la enseñanza del euskera con arreglo a la Ley del Vasconce.

Las asociaciones culturales son este apartado las más críticas con la actuación de la Administración y, posteriormente y por este orden, de veci-

nos y mujeres. La valoración positiva de los colectivos de la tercera edad permite obtener una media general del 5,38.

Sin embargo, las APYMAS otorgan una nota alta (5,8) si tomamos como referencia las valoraciones otorgadas por este colectivo a otras áreas dentro del apartado correspondiente a educación.

e. Atención en euskera: Valoración de las acciones de la Administración destinadas atender a los ciudadanos en cualquiera de las dos lenguas reconocidas como oficiales en las zonas previstas por la Ley del Vascuence.

Únicamente recibe el suspenso de los grupos especiales y es aprobada por las asociaciones culturales (5,11) recibiendo valoraciones altas de vecinos (6,00) y tercera edad (6,95) y apymas (5,87) que hace que la media global alcance un 5,58.

• Derechos sociales: Sanidad

a. Servicios: Valoración de las prestaciones en cantidad y calidad que ofrece la Administración sanitaria foral.

Estamos ante la estrella de las políticas públicas en Navarra: cosecha la valoración más alta para el conjunto de la muestra, con un 6,87.

Las personas de la tercera edad están altamente satisfechas con nuestro actual nivel de prestaciones sanitarias. Valoran con un 8,00 las prestaciones sanitarias en cantidad y calidad.

Sin embargo, no existe unanimidad en el nivel de ese estado de gestión positiva: En este aspecto, las puntuaciones más bajas correspondientes a apymas y mujeres, que son del 6,32 y 6,33 respectivamente.

b. Listas de espera: Calidad de los servicios sanitarios en la atención a las necesidades de los ciudadanos.

Nuestro sistema sanitario tiene su cara oscura y ésta es la gestión de las listas de espera. Recibe dos suspensos por parte de las Asociaciones de Mujeres (4,35) y de vecinos (4,20). A la vez, los colectivos de la tercera edad reducen un 35 % su valoración si comparamos la correspondiente a las listas de espera (5,9) respecto a la otorgada a la cantidad y calidad de los servicios sanitarios (8,00).

No obstante, recibe un aprobado general (5,51) aunque bajo si lo comparamos con otros apartados dentro del bloque correspondiente a la Sanidad pública navarra.

c. Coordinación sanitaria: Valoración sobre la coordinación de los servicios de sanidad con otros servicios vinculados a ellos o que suponen una continuidad de la atención a los ciudadanos.

Su valoración está entre una de las cinco más altas en el conjunto del cuestionario con un 5,97.

Las apymas presentan la valoración más baja en este apartado valorándolo con un 5,17, a la par que vecinos y grupos especiales no superan la barrera del 5,4.

Nuestros mayores valoran con un 6,82 la coordinación de los servicios de sanidad. En este apartado existe una mayor coincidencia en puntuaciones positivas altas ya que apymas y asociaciones culturales acompañan a los más mayores puntuando igual o por encima del seis.

• Derechos sociales: Urbanismo

a. Competencias: Valoración del mapa competencial navarro entre Gobierno foral y Administración local en cuanto a normas urbanísticas y su vigilancia.

Los grupos especiales presentan valoraciones críticas y suspensos claros, motivados fundamentalmente por su exclusión histórica de los modelos y desarrollos urbanísticos.

También las apymas suspenden las políticas de las AA.PP. en lo referido al desarrollo urbanístico de nuestras poblaciones. Tradicionalmente han sido colectivos muy sensibles a la creación de entornos urbanos no agresivos y al desarrollo armónico de usos urbanísticos.

Las asociaciones de vecinos otorgan un aprobado de 5,11, equivalente a la nota general, de 5,18.

b. Actuación local: Valoración de las actuaciones de la Administración Local respecto al desarrollo urbanístico de nuestras poblaciones.

La valoración general se queda en un 5,25. Se mantiene la misma tónica que en el anterior apartado, con suspensos otorgados por grupos especiales y apymas, que confirmarían las líneas de opinión ya esbozadas.

Es llamativo el salto en las puntuaciones por parte de las Asociaciones de Vecinos, que pasan del 5,11 al 6,40, lo que en una primera lectura nos muestra una actitud cuando menos crítica respecto al mapa competencial, pero sin embargo mantienen una postura satisfactoria respecto a las acciones concretas de desarrollo urbanístico en los entornos urbanos que les resultan más cercanos.

• **Derechos sociales: Vivienda**

Suspense general en las cinco evaluaciones comprendidas en este apartado. Únicamente la tercera edad otorga dos aprobados en las evaluaciones correspondientes a la valoración de la actuación de la Administración respecto a la creación de viviendas y en lo relativo a la información respecto a su creación y adjudicación.

Cosecha cinco de las diez valoraciones globales más bajas centradas en los aspectos relacionados con la promoción de vivienda de protección oficial y en la promoción de primera vivienda para jóvenes.

a. Acceso: Valoración sobre la actuación de la Administración respecto al fomento de la creación de viviendas.

El colectivo más crítico, suspendiendo la actuación de las AA.PP. son las apymas. Este es uno de los apartados donde únicamente aprueba las acciones de la Administración la tercera edad, con un 5,14.

b. Primera vivienda para jóvenes: Valoración sobre las acciones encaminadas a facilitar el acceso a su primera vivienda de los jóvenes de Navarra.

Las apymas y asociaciones de mujeres presentan las valoraciones más bajas suspendiendo en este apartado. Ésta es uno de las tres áreas donde los colectivos de la tercera edad otorgan un suspenso.

Recibe la puntuación más baja (3,73) de las 30 acciones evaluadas. Asociaciones de mujeres y culturales no superan de hecho la barrera del 3. Existe práctica unanimidad y hasta los colectivos de la tercera edad abandonan sus tradicionales posiciones alcistas para unirse al conjunto de colectivos sociales.

c. Vivienda de protección oficial. Actuaciones: Valoración sobre la actuación de la Administración respecto al fomento de la creación de viviendas de protección oficial.

Los grupos especiales suspenden con la puntuación más baja este apartado con una valoración también muy crítica por parte de las asociaciones de mujeres. Ésta es una de las tres áreas donde los colectivos de la tercera edad otorgan un suspenso.

d. Vivienda de protección oficial. Acceso: Valoración sobre los criterios establecidos sobre el acceso a la vivienda de protección oficial en Navarra.

El único colectivo que suspende las acciones de la Administración son las apymas. Ésta es otra de las tres áreas donde los colectivos de la tercera edad otorgan un suspenso.

e. Vivienda de protección oficial. Información: Valoración sobre la actuación de la Administración respecto a la información respecto a la creación y adjudicación de viviendas de protección oficial.

Este es uno de los apartados donde únicamente la tercera edad aprueba las acciones de la Administración con un 5,00. Por su parte, las apymas son el colectivo más crítico con las políticas en esta materia.

• **Derechos sociales: Seguridad**

a. Valoración sobre la actuación de la Administración respecto a la creación y adecuación de sistemas de seguridad ciudadana.

Las asociaciones culturales son las más críticas en relación a este apartado.

Alcanza un aprobado bajo con un 5,20. No obstante, es suspendido por uno de los colectivos más vulnerables, como es el de los discapacitados/as integrados en los grupos especiales. Los más mayores, otro colectivo sensible a problemas de seguridad ciudadana, puntúan con la valoración más alta.

Podemos concluir que los actuales niveles de seguridad ciudadana en Navarra no exigen de grandes esfuerzos en la creación y adecuación de sistemas, aunque sería conveniente realizar una mayor planificación y adecuación de los recursos existentes de cara a enfrentarse con éxito a mayores desafíos que puedan plantearse en el futuro.

VALORACIÓN GLOBAL DE LOS APARTADOS ANTERIORES

Si realizamos una VALORACION MEDIA POR APARTADOS las notas medias son:

- Participación: 4,96
- Igualdad: 6,01
- Servicios Sociales: 5,41
- Trabajo: 4,68
- Educación: 5,55.
- Sanidad: 6,12.
- Urbanismo: 5,21.
- Vivienda: 4,27.
- Seguridad ciudadana: 5,20.

Se constatan los aspectos que hemos destacado a lo largo de este informe. Suspensos que esta vez se confirman como globales en participación ciudadana, empleo y vivienda y valoraciones altas superando el 6,00 para la igualdad de oportunidades entre hombre y mujeres en el ámbito laboral y las políticas sanitarias.

Respecto al área de servicios sociales, la amplitud de las políticas evaluadas en este apartado no nos permite tomar en consideración la valoración media dada la dispersión de valoraciones contenidas.

4. ANÁLISIS SECTORIALES

En este apartado se incluyen lo que denominaríamos "visiones transversales" de las propuestas y cuestionarios planteados para la elaboración de la "Carta de los derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra".

Se incluye la percepción de asociaciones de la Tercera Edad, apymas y Mujeres. La diversidad de asociaciones que se integran bajo el título general de "Culturales" desaconsejó realizar una lectura similar en este caso, pues su resultado no será homogéneo.

4.1. LA VISIÓN DE LAS APYMAS

A través de la difusión de este cuestionario se han recogido las valoraciones de 51 apymas sobre las "Propuestas a incorporar en la Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra" y las "Valoraciones sobre el nivel de prestaciones de las Administraciones públicas de la Comunidad Foral de Navarra". Contando con que la metodología para cumplimentar ambos apartados ha sido participativa a través de la realización de foros con una media de participantes de 5 ciudadanos por cada colectivo, podemos afirmar que contamos con las respuestas de 250 ciudadanos navarros representantes de dichas Asociaciones de Padres y Madres de Alumnos/as de colegios públicos y privados de las localidades convocadas.

4.2.1. SOBRE LAS PROPUESTAS A INCORPORAR EN LA CARTA DE LOS DERECHOS DEL CIUDADANO.

Las propuestas realizadas por la Defensora del Pueblo de Navarra para su incorporación a la "Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra" alcanzan un alto respaldo, siendo la valoración –siempre considerando la media estadística– de 7,92 en el caso de la más baja hasta 9,92 en el caso de la propuesta con valoración más alta.

Realizando un TOP 10 de aquellas propuestas que alcanzan un mayor respaldo ciudadano, queda como sigue:

Valoración media	Ranking
1. El ciudadano debe ser atendido con cortesía, diligencia y confidencialidad (Propuesta 4)	9,92
2. El ciudadano debe ser atendido en igualdad de condiciones y sin discriminaciones por razón de sexo, lengua, raza, religión, condición social, nacionalidad, origen u opinión (Propuesta 5)	9,91
3. Los ciudadanos/as serán tratados en condiciones de igualdad en el acceso a los servicios públicos (propuesta 44)	9,80
4. Ninguna limitación o barrera física puede impedir el acceso a cualquier edificio público (propuesta 1)	9,76
5. No habrá que aportar documentos que deban ser expedidos por órganos de la Administración Foral (propuesta 29)	9,76
6. Siempre se contestará a cualquier petición o consulta (propuesta 15)	9,76
7. El/La ciudadano/a conocerá con todo detalle las fases del procedimiento en el que intervenga (propuesta 32)	9,72
8. Cualquier notificación se redactará en términos claros y sencillos, sin que el/la ciudadano/a tenga que solicitar explicación adicional alguna (propuesta 35)	9,72
9. Las quejas, reclamaciones o iniciativas serán conocidas y consideradas por los órganos responsables de los servicios que constituyen su objeto (propuesta 41)	9,69
10. El/la ciudadano/a recibirá toda la ayuda e información que necesite para rellenar las instancias que dirija a la Administración foral. Si por cualquier causa no sabe o no puede rellenar una instancia, ésta será cumplimentada por el funcionario que le atiende (propuesta 10)	9,69

Las apymas se consolidan como uno de los colectivos más exigentes, junto a las asociaciones de mujeres.

Podemos agrupar las diez propuestas más valoradas en cuatros criterios generales que son:

- La calidad en la atención al ciudadano; ésta debe realizarse con cortesía, diligencia y confidencialidad (propuesta 4) y en igualdad de condiciones (propuestas 5 y 44)

- Claridad y diligencia en las respuestas de las AA.PP. redactando las notificaciones en términos claros y sencillos (propuesta 35), contestando siempre a cualquier petición o consulta (propuesta 15) y conociendo las fases del procedimiento en el que intervenga (propuesta 32).

- La simplificación y apoyo en la formalización de tramites administrativos; el ciudadano navarro demanda ayuda e información de los profesionales de las AA.PP. (propuesta 10), sin necesidad de aportar documentos que deban ser expedidos por la A. Foral (propuesta 29).

- El énfasis en la universalidad en el acceso a las oficinas públicas; sin ninguna limitación física (propuesta 1).

- El derecho a presentar reclamaciones; las cuales serán consideradas por los órganos responsables (propuesta 41).

Las demandas de este colectivo son más exigentes y complejas que las realizadas por el conjunto de asociaciones. De hecho, conceden importancia a cuatro nuevas propuestas, entre las que cabe destacar la eliminación de barreras físicas y el derecho a presentar reclamaciones. Además, en la formalización de trámites administrativos exigen una clara reducción en la documentación a aportar.

4.2.2. VALORACIONES SOBRE EL NIVEL DE PRESTACIONES

A. Puntuaciones más negativas.

En este cuestionario se han valorado el papel de las AA.PP. en nueve apartados concretos, conteniendo 30 áreas específicas de actuación. Las apymas suspenden la acción de las AA.PP. en trece líneas de actuación.

- El suspenso rotundo en vivienda. No alcanza el 4 la valoración media, no obteniendo ningún aprobado en las cinco acciones comprendidas en el área de vivienda.

- Una valoración muy negativa en el apartado al trabajo.

- El suspenso claro en el área de servicios sociales para las políticas de familia.

- Otro suspenso rotundo a las políticas de participación ciudadana establecidos por las diferentes AA.PP., tanto en el ámbito autonómico como local, donde se manifiesta un triple suspenso por parte de los ciudadanos/as a los sistemas de participación, la falta de implantación de sistemas democráticos de gestión en las decisiones de la Administración y la aceptación de propuestas nacidas de procesos de participación pública.

- La crítica hacia las políticas urbanísticas. Es el único colectivo junto con los grupos especiales que otorga un suspenso tanto al mapa competencial como al desarrollo urbanístico de nuestras poblaciones.

Cabe señalar que las apymas junto con las asociaciones de mujeres representan los dos colectivos que empujan las valoraciones globales hacia sus puntuaciones más bajas, al valorar muy negativamente las cuestiones relativas a vivienda, empleo, políticas de familia y acciones para fomentar la participación ciudadana.

El DOWN 10 en el impulso de los derechos ciudadanos queda de la siguiente manera:

Ranking	Valoración media
1. Primera vivienda para jóvenes: Valoración sobre las acciones encaminadas a facilitar el acceso a su primera vivienda de los jóvenes de Navarra	3,41
2. Promoción de Vivienda: Valoración sobre la actuación de la Administración respecto al fomento de la creación de viviendas	3,60
3. Vivienda de protección oficial. Fomento: Valoración sobre la actuación de la Administración respecto al fomento de la creación de VPO	3,88
4. Vivienda de protección oficial. Acceso: Valoración sobre los criterios establecidos sobre el acceso a la vivienda de protección oficial en Navarra	3,96
5. Familia: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a promover la natalidad y el apoyo a las familias numerosas	4,08
6. Legalización laboral: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a evitar la economía sumergida y el trabajo ilegal clandestino	4,12
7. Vivienda de protección oficial. Información: Valoración sobre la actuación	

de la Administración respecto a la información respecto a la creación y adjudicación de viviendas de protección oficial	4,23	4. Tercera edad: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a cubrir las necesidades de atención a la tercera edad:	5,96
8. Fomento del empleo estable: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a fomentar la estabilidad laboral	4,27	a. Residencias	
9. Grado de aceptación de las propuestas ciudadanas en los procesos de consulta y/o participación	4,32	b. Centros de día	
10. Grado de difusión de las acciones de la Administración destinadas a buscar la participación de los ciudadanos en las decisiones de dicha Administración	4,56	c. Atención a personas residentes	
		d. Atención domiciliaria	
		5. Atención en euskera: Valoración de las acciones de la Administración destinadas atender a los ciudadanos en cualquiera de las dos lenguas reconocidas como oficiales en las zonas previstas por la Ley del Vasco	5,88

B. Puntuaciones más positivas.

En la otra cara de la moneda presentamos las valoraciones más positivas, donde tres de ellas se sitúan por encima del 6, estructuradas en los siguientes ejes:

- El ámbito sanitario, que recoge dos de las cinco puntuaciones más altas.

- La promoción de igualdad de derechos de género en el ámbito del empleo. Las actuaciones en esta área recoge la tercera puntuación más alta por encima de la barrera del 6.

- En el área de servicios sociales. Las actuaciones referentes a la atención de necesidades de la tercera edad.

- La atención en euskera en las AA.PP. recoge la quinta valoración más alta.

El TOP 5 en el impulso de los derechos ciudadanos queda de la siguiente manera:

Ranking	Valoración media
1. Coordinación: Valoración sobre la coordinación de los servicios de sanidad con otros servicios vinculados a ellos o que suponen una continuidad de la atención a los ciudadanos	6,36
2. Servicios sanitarios: Valoración de las prestaciones en cantidad y calidad que ofrece la Administración sanitaria foral	6,32
3. Valoración de las acciones de la Administración destinadas a promover la igualdad de derechos entre hombres y mujeres en materia de empleo	6,24

5.2. LA VISIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE MUJERES

Las asociaciones de mujeres constituyen una realidad reciente en el panorama asociativo navarro. Las mujeres navarras han asumido su papel clave en la articulación de nuestra sociedad y aquí y allí han nacido colectivos femeninos que, superando modas, han afrontado con valentía y amplitud de miras los problemas que más afectan a la mujer del siglo XXI. Sin duda, donde más activas y transformadoras se han mostrado ha sido en el ámbito rural. Merecería un análisis propio el protagonismo que han alcanzado en la vida social de muchos de nuestros pueblos, donde van camino de convertirse en un referente ineludible en la acción de las diferentes Administraciones Públicas en el ámbito local.

En la actualidad son los únicos colectivos capaces de armonizar y englobar los usos sociales de ocio, la labor de supervisión de las actuaciones de las Administraciones Públicas y la conformación y difusión de estados de opinión. Sin embargo, su mayor demanda insatisfecha la constituye la participación activa en los procesos y sistemas de decisión de las diferentes administraciones.

Este estudio nos permite ver unas asociaciones de mujeres exigentes y críticas, continuadoras de la fortaleza y presencia pública de las asociaciones de vecinos en otros momentos, ya históricos. Exigentes en el primer cuestionario, donde reclaman la puesta en marcha de actuaciones en la gestión diaria de las Administraciones Públicas, con criterios de excelencia. Críticas, porque en el segundo cuestionario ponen el dedo en la llaga en aquellas problemáticas que más directamente les afectan.

5.2.1. PROPUESTAS A INCORPORAR EN LA CARTA DE LOS DERECHOS DEL CIUDADANO

Las propuestas a incorporar en la carta de derechos alcanzan un nivel de exigencia que roza la excelencia, siendo la valoración –en media estadística– de 8,08 en el caso de la más baja hasta, 10 en el caso de la propuesta con valoración más alta. Sin embargo, lo realmente llamativo en este caso lo constituye la puntuación de 10 que otorgan a diez de las propuestas. Las 25 asociaciones de mujeres que han contestado nuestro cuestionario se han puesto de acuerdo en exigir de manera unánime la implementación de las siguientes 10 propuestas contenidas las propuestas realizadas por la Defensora del Pueblo en cuanto a la relación de las Administraciones con los ciudadanos y ciudadanas:

- a) El ciudadano debe ser atendido con cortesía, diligencia y confidencialidad (Propuesta 4).
- b) El/la ciudadano/a recibirá toda la ayuda e información que necesite para rellenar las instancias que dirija a la Administración de la Junta. Si por cualquier causa no sabe o no puede rellenar una instancia ésta será cumplimentada por el funcionario que le atiende (Propuesta 10).
- c) Siempre se contestará a cualquier petición o consulta (Propuesta 15).
- d) En cualquier oficina administrativa, por teléfono e inmediatamente, se dará información sobre la denominación, dirección, número de fax o teléfono y horario de la oficina a la que dirigirse para realizar cualquier gestión (Propuesta 16).
- e) Se podrá presentar por fax y durante las 24 horas del día cualquier tipo de documento. Si por razones de constancia, la Administración requiere el documento original o copia auténtica del mismo, el interesado deberá facilitarlo en un plazo de 10 días, sirviendo la copia presentada por fax para fechar su entrada (Propuesta 26).
- f) Cualquier notificación se redactará en términos claros y sencillos, sin que el/la ciudadano/a tenga que solicitar explicación adicional alguna (Propuesta 35).
- g) Cualquier ciudadano podrá conocer el objeto de los contratos, el adjudicatario de los mismos, sus cláusulas y su precio (Propuesta 39).
- h) El/La ciudadano/a podrá presentar en la forma que desee quejas, reclamaciones o iniciativas sobre el funcionamiento de los servicios del Gobierno de Navarra (Propuesta 40).
- i) La Defensora del Pueblo, en cumplimiento de sus atribuciones y oídas las asociaciones y colectivos representativos de cada sector, estu-

diará las reclamaciones formuladas respecto a la aplicación de esta Carta de Derechos del Ciudadano por parte de la Administración foral y podrá redactar informes de periodicidad semestral o extraordinarios, que se elevarán al Parlamento de Navarra y, por su conducto, al Gobierno de la Comunidad foral (Propuesta 53).

j) La indemnización a que se refiere el apartado anterior debe ser reconocida y abonada al reclamante con la máxima celeridad e inmediatez (Propuesta 56).

Podemos agrupar estas diez propuestas en cinco criterios generales que son:

- Claridad y diligencia en las respuestas de las AA.PP.; redactando las notificaciones en términos claros y sencillos (propuesta 35), contestando siempre a cualquier petición o consulta (propuesta 15) y dando información sobre los medios de contacto para la realización de cualquier gestión (propuesta 16).
- La simplificación y apoyo en la formalización de trámites administrativos; el ciudadano navarro demanda ayuda e información de los profesionales de las AA.PP. (propuesta 10) y pudiendo presentar por fax y durante 24 horas cualquier tipo de documento (propuesta 26).
- La transparencia en la gestión; ya que cualquier ciudadano podrá conocer toda la información relativa a los contratos (propuesta 39).
- El derecho a presentar reclamaciones; en cualquier forma o soporte (propuesta 40).
- El papel otorgado a la Defensora del Pueblo; la cual, en cumplimiento de sus atribuciones, podrá estudiar las reclamaciones formuladas respecto a la aplicación de esta Carta y redactar informes que se elevarán al Parlamento (propuesta 53).

Las demandas de este colectivo son también, como era en el caso de las apymas, más exigentes y complejas que las realizadas por el conjunto de asociaciones. Las principales innovaciones aportadas por este colectivo son la demanda de poder remitir cualquier documento durante las 24 horas del día, la transparencia en la gestión y más en concreto en los contratos y la exigencia a la Defensora del Pueblo para que desempeñe un papel clave en la aplicación y supervisión de los derechos contenidos en esta Carta.

5.2.2. VALORACIONES SOBRE EL RESPETO Y FOMENTO DE LOS DERECHOS CIUDADANOS

A Puntuaciones más negativas

En este cuestionario se ha valorado el papel de las AA.PP. en nueve apartados concretos,

conteniendo 30 áreas concretas de actuación. Las asociaciones de mujeres que han participado en la elaboración de estas propuestas suspenden la actuación de las Administraciones Públicas en 17 de ellas.

El suspenso es claro en materia de vivienda, donde no se aprueba ninguna de las líneas de acción que en esta materia se recogen como labor de la Administración pública navarra.

- La valoración más negativa en el apartado de trabajo. El fomento del empleo estable y la lucha contra la economía sumergida puntúan en un 3,13 mientras que también suspenden las políticas de siniestrabilidad.

- La valoración negativa de cuatro aspectos en las políticas de servicios sociales. Las acciones relacionadas con la promoción de la natalidad y el apoyo a las familias numerosas, las acciones destinadas para eliminar las barreras físicas, las acciones destinadas a atender las necesidades laborales y económicas de las personas con discapacidad y las acciones destinadas a promover la eliminación de la violencia doméstica.

- Otra crítica a las políticas de participación ciudadana establecidas por las diferentes AA.PP. tanto en el ámbito autonómico como local, donde se manifiesta un doble suspenso por parte de los ciudadanos/as a la falta de implantación de sistemas democráticos de gestión en las decisiones de la Administración y la aceptación de propuestas nacidas de procesos de participación pública. Sin embargo, en este apartado muestran un comportamiento menos crítico que las apymas.

- Un suspenso muy significativo en el ámbito sanitario, concretamente en la gestión de las listas de espera.

- La constatación de que las acciones desarrolladas en la escolarización 0/3 años son inadecuadas para la conciliación de la vida familiar y laboral.

- Una crítica a la enseñanza del euskera. Donde se valoran por debajo del cinco las acciones destinadas a fomentar su aprendizaje conforme a la Ley del Vasculence.

Cabe señalar que las apymas junto con las asociaciones de mujeres, representan los dos colectivos que empujan las valoraciones globales hacia sus puntuaciones más bajas, al valorar muy negativamente las cuestiones relativas a vivienda, empleo, políticas de familia y acciones para fomentar la participación ciudadana.

El DOWN 10 en el impulso de los derechos ciudadanos queda de la siguiente manera:

Ranking	Valoración media
1. Primera vivienda para jóvenes: Valoración sobre las acciones encaminadas a facilitar el acceso a su primera vivienda de los jóvenes de Navarra	2,92
2. Fomento del empleo estable: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a fomentar la estabilidad laboral	3,13
3. Legalización laboral: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a evitar la economía sumergida y el trabajo ilegal clandestino	3,13
4. Vivienda de protección oficial. Actuaciones: Valoración sobre la actuación de la Administración respecto al fomento de la creación de VPO	3,92
5. Discapacidad: Valoración de las acciones de la Administración destinada a atender las necesidades laborales y económicas de personas con discapacidad	4,17
6. Escolarización 0/3 años: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a fomentar la enseñanza de los menores entre 0-3 años	4,26
7. Vivienda de protección oficial. Acceso: Valoración sobre los criterios establecidos sobre el acceso a la vivienda de protección oficial en Navarra y creación y adjudicación de viviendas de protección oficial	4,33
8. Fomento de viviendas. Valoración sobre la actuación de la Administración respecto al fomento de la creación de viviendas	4,33
9. VPO: Información. Valoración sobre la actuación de la Administración respecto a la información y respecto a la creación y adjudicación de VPO	4,33
10. Grado de difusión de las acciones de la Administración destinadas a buscar la participación de los ciudadanos en las decisiones de dicha Administración	4,33

B. Puntuaciones más positivas

En la otra cara de la moneda presentamos las valoraciones más positivas, donde únicamente una de ellas se sitúa por encima del 6, se estructuran en los siguientes ejes:

- El ámbito sanitario. Donde otorgan su mayor nota a la cantidad y calidad de los servicios sanitarios.

- En el ámbito educativo. Las acciones destinadas a fomentar la libertad de enseñanza.

- En el área de servicios sociales. Las actuaciones referentes a la atención de necesidades de la tercera edad y de los inmigrantes.

6.3. ANÁLISIS SECTORIALES: TERCERA EDAD

6.3.1. PROPUESTAS A INCORPORAR EN LA CARTA DE LOS DERECHOS DEL CIUDADANO SOBRE LA RELACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES CON LOS CIUDADANOS/AS

Las propuestas a incorporar en la “Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra” alcanzan un alto respaldo, siendo la valoración, siempre considerando la media estadística, de 7,33 en el caso de la más baja y hasta 9,75 en el caso de la propuesta con valoración más alta.

Realizando un TOP 10 de aquellas propuestas que alcanzan un mayor respaldo ciudadano queda como sigue:

Ranking	Valoración media
1. Se comunicará al ciudadano/a la identidad de la autoridad o funcionario bajo cuya responsabilidad se tramite el procedimiento en el que intervenga (Propuesta 33)	9,75
2. La indemnización a que se refiere el apartado anterior debe ser reconocida y abonada al reclamante con la máxima celeridad e inmediatez (Propuesta 56)	9,67
3. La Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra, con arreglo en lo previsto en la Ley de creación de esta Institución, establecerá el adecuado seguimiento del contenido de esta Carta para velar por el pleno ejercicio de los derechos contenidos en ella. Para este fin, los/as ciudadanos/as podrán dirigirse directamente a esta Oficina, por escrito o telefónicamente, para presentar cualquier sugerencia o reclamación. Esta Oficina, que actuará con absoluta independencia de criterio o juicio, podrá proponer a la Administración competente la realización de auditorías de calidad periódicas en aquellos servicios que sean	

referidos por los ciudadanos/as como causa reiterada de irregularidades o funcionamiento incorrecto

(Propuesta 52) 9,65

4. Los/as ciudadanos/as participarán en los órganos de prestación de los servicios públicos, teniendo reconocido en los mismos tanto el derecho a obtener información como el de presentar informes, sugerencias o iniciativas, etc

(Propuesta 45) 9,58

5. Se contestaran por escrito en el plazo máximo de 15 días por el máximo responsable directo o competente. En esta contestación se le informará sobre sus derechos y obligaciones, las limitaciones legales, presupuestarias o de cualquier otra índole con que actúe la Administración foral, las medidas que ésta se dispone a adoptar para subsanar las irregularidades o deficiencias detectadas, y, en su caso, propuestas para celebrar entrevistas y visitas o consultar expedientes

(Propuesta 42) 9,58

6. El/La ciudadano/a podrá presentar en la forma que desee quejas, reclamaciones o iniciativas sobre el funcionamiento de los servicios del Gobierno de Navarra

(Propuesta 40) 9,58

7. Esta Carta será difundida a todos los centros de la Administración foral, al conjunto de Asociaciones legalmente establecidas en la Comunidad y estará a disposición de todos los/as ciudadanos/as, pudiendo ser también enviada por correo de forma gratuita e inmediata a quienes lo soliciten

(Propuesta 51) 9,56

8. Los/as ciudadanos/as serán tratados en condiciones de igualdad en el acceso a los servicios públicos

(Propuesta 44) 9,42

9. Se comunicará en el momento de presentar una instancia el plazo establecido para su resolución y si debe entenderse admitida o desestimada su solicitud en el caso de que no recaiga resolución expresa dentro del mismo; si la falta de resolución expresa supone la estimación de su solici-

- tud se le informará además de cómo hacerla efectiva y ante qué órganos.
(Propuesta 34) 9,39
10. Las quejas, reclamaciones o iniciativas serán conocidas y consideradas por los órganos responsables de los servicios que constituyen su objeto
(Propuesta 41) 9,33

El colectivo de la 3ª edad es el grupo que más disparidad presenta en la valoración de las propuestas contenidas en la Carta respecto a la media general y el resto de colectivos. De hecho, únicamente coincide en dos propuestas con las diez más valoradas por el conjunto de asociaciones.

Cabe señalar que las propuestas más valoradas por la 3ª edad no se distribuyen de un modo homogéneo a través del conjunto del cuestionario 1, sino que se concentran en cuatro capítulos muy concretos:

- El derecho a la información de los procedimientos administrativos; informando al ciudadano la identidad de la autoridad o funcionario (propuesta 33) y comunicando en el momento de entrega de una instancia del plazo establecido para su resolución (propuesta 34).

- El Derecho a presentar reclamaciones e iniciativas donde puntúan con las máximas valoraciones los tres apartados de este capítulo; la posibilidad de presentar en cualquier formato reclamaciones o iniciativas (propuesta 40), las reclamaciones o iniciativas deberán ser conocidas por los órganos responsables (propuesta 41) y la contestación por escrito en el plazo máximo de 15 días (propuesta 42).

- El derecho a participar en los servicios públicos; los ciudadanos serán tratados en condiciones de igualdad (propuesta 44) y participarán en los órganos de prestación de los servicios públicos, teniendo reconocido el derecho a presentar informes e iniciativas (propuesta 45).

- Las Garantías de la Carta; demandando su difusión a toda la Administración foral, asociaciones y ciudadanos (propuesta 51) y demandando a la Defensora del Pueblo que juegue un papel fundamental en la defensa de los derechos contenidos en esta Carta (propuesta 52).

Los más mayores hacen especial hincapié en dos ejes fundamentales; contar con información completa sobre los procesos administrativos y mayores posibilidades para la presentación de reclamaciones e iniciativas.

A la vez, sus aportaciones más novedosas son: la demanda de mayor participación en los

servicios públicos exigiendo jugar un papel activo en la evaluación y definición de políticas, y el papel clave exigido a la institución de la Defensora del Pueblo para la articulación y auditoría de los derechos ciudadanos contenidos en esta Carta.

6.3.2. VALORACIONES SOBRE EL RESPETO E IMPULSO DE LOS DERECHOS CIUDADANOS

En este cuestionario se han valorado el papel de las AA.PP. en nueve apartados concretos, conteniendo 30 áreas concretas de actuación. Las asociaciones de la tercera edad son el colectivo que valora más positivamente la acción de las diferentes administraciones.

Estos colectivos son los únicos que otorgan sendos notables a la cantidad y calidad de las prestaciones sanitarias y al fomento de la enseñanza pública. A la vez, en 19 de las 30 políticas evaluadas otorgan calificaciones por encima del seis y únicamente suspenden la acción de la Administración en tres apartados muy concretos en el área de vivienda.

A. Puntuaciones más negativas.

- Solo suspenden la acción de la Administración en tres puntos concretos de la política de vivienda por este orden; la promoción de primera vivienda para jóvenes, las actuaciones de la Administración para el fomento de VPO y en la valoración del acceso a la vivienda de protección oficial en Navarra.

- Aquellas valoraciones que se encuentran por debajo del seis, rompiendo la tónica general de las valoraciones de este colectivo, son: las políticas de familia, los tres apartados correspondientes a trabajo (fomento del empleo estable, política de fomento de la prevención laboral y políticas de lucha contra la economía sumergida). También se ubican en la puntuación media la valoración de las listas de espera, lo cual contrasta con la valoración extremadamente positiva de otras áreas de la política sanitaria y las políticas de seguridad ciudadana.

Los colectivos de la tercera edad consideran cubiertas sus necesidades básicas y únicamente se muestran sensibles con aquellas problemáticas más agudas que se plantean en su entorno familiar más inmediato.

B. Puntuaciones más positivas.

Es especialmente interesante en este caso evaluar los aspectos con los cuales se encuentran más satisfechos:

- Sanidad. Valorando con un 8 la cantidad y calidad de las prestaciones y con un 6,82 la coordinación de los servicios sanitarios.

- Educación. De mayor valoración a menor evalúan positivamente el fomento de la enseñanza pública (7,13), la libertad de enseñanza (6,87) y la escolarización 0-3 años (6,70).

- La atención en euskera a los ciudadanos. Esta acción recibe la tercera puntuación más alta con un 6,95.

- Las políticas urbanísticas. El mapa competencial navarro y el desarrollo urbanístico local reciben 6,91 y 6,73 respectivamente.

- Los sistemas de participación ciudadana establecidos en los distintos ámbitos de la administración con un 6,78.

- Por último, las acciones destinadas a promover la eliminación de la violencia doméstica que recibe un 6,61.

- En 19 de las 30 acciones evaluadas otorgan puntuaciones por encima del seis.

Las acciones concretas destinadas a cubrir las necesidades de la tercera edad no se encuentran entre aquellos aspectos más valorados, aunque tampoco entre los tres suspensos otorgados por nuestros mayores. El sistema gerontológico navarro recibe una puntuación del 6,26, ocupando el puesto dieciséis en el ranking de las treinta políticas valoradas.

7.1. ANÁLISIS SECTORIALES: RESPUESTAS PARTICULARES DE CIUDADANOS QUE REQUIRIERON LOS SERVICIOS DE LA INSTITUCIÓN DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA

Las respuestas correspondiente a particulares agrupan una amplia heterogeneidad difícil de encuadrar, a la par su escaso número no permite generalizar extrapolaciones al conjunto de los ciudadanos individualmente hablando.

7.1.1. PROPUESTAS A INCORPORAR EN LA CARTA DE LOS DERECHOS CIUDADANOS RESPECTO DE LA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS/AS EN EL ÁMBITO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA

Las propuestas a incorporar en la carta de derechos alcanzan un nivel de exigencia que roza la excelencia, siendo la valoración, siempre considerando la media estadística, de 7,87 en el caso de la más baja hasta 9,59 en el caso de la propuesta con valoración más alta.

Las diez propuestas más demandadas por los ciudadanos encuestados desde la Oficina de la Defensora y ordenadas de mayor a menor valoración, son las siguientes, superando todas ellas la puntuación de nueve:

a) El/la ciudadano/a recibirá toda la ayuda e información que necesite para rellenar las instancias que dirija a la Administración. Si por cualquier causa no sabe o no puede rellenar una instancia ésta será cumplimentada por el funcionario que le atienda. (Propuesta 10)

b) La institución de la Defensora del Pueblo de Navarra, con arreglo en lo previsto en la Ley de creación de esta Institución, establecerá el adecuado seguimiento del contenido de esta Carta para velar por el pleno ejercicio de los derechos contenidos en ella. Esta Oficina que actuará con absoluta independencia de criterio o juicio, podrá proponer a la Administración competente la realización de auditorías de calidad periódicas en aquellos servicios que sean referidos por los ciudadanos/as como causa reiterada de irregularidades o funcionamiento incorrecto. (Propuesta 52)

c) El ciudadano debe ser atendido en igualdad de condiciones y sin discriminaciones por razón de sexo, lengua, raza religión, condición social, nacionalidad, origen u opinión. (Propuesta 5)

d) Siempre se contestará a cualquier petición o consulta. (Propuesta 15)

e) El ciudadano debe ser atendido con diligencia, cortesía y confidencialidad. (Propuesta 4)

f) Cualquier notificación se redactará en términos claros y sencillos, sin que el/la ciudadano/a tenga que solicitar explicación adicional alguna. (Propuesta 35)

g) El/la ciudadano/a podrá presentar en la forma que desee quejas, reclamaciones o iniciativas sobre el funcionamiento de los servicios del Gobierno de Navarra, de acuerdo con la normativa en vigor. (Propuesta 40)

h) Los ciudadanos/as serán tratados en condiciones de igualdad en el acceso a los servicios públicos. (Propuesta 44)

i) Los incumplimientos de los estándares de calidad contenidos en esta Carta deben dar lugar a indemnizaciones económicas objetivas e inmediatas, o al menos, a las explicaciones y excusas, que correspondan por la autoridad o el empleado responsable. (Propuesta 49)

j) La Defensora del Pueblo, en cumplimiento de sus atribuciones y oídas las asociaciones y colectivos representativos de cada sector, estu-

diará las reclamaciones formuladas respecto a la aplicación de esta Carta de Derechos de Ciudadanos por parte de la Administración foral y podrá redactar informes de periodicidad semestral o extraordinarios, que se elevarán al Parlamento de Navarra y, por su conducto, al Gobierno de la Comunidad Foral. (Propuesta 53)

Podemos agrupar estas diez propuestas en cuatro criterios generales que son:

- El papel clave otorgado y exigido a la Defensora del Pueblo; la cual podrá en cumplimiento de sus atribuciones estudiar las reclamaciones formuladas respecto a la aplicación de esta Carta y redactar informes que se elevarán al Parlamento (propuesta 53) y asumir la función clave de auditora del funcionamiento de las AA.PP. (propuesta 52).

- Implantación de criterios de calidad en la atención al ciudadano/a; que deberá ser atendido sin ningún tipo de discriminación (propuesta 5), ayudar al ciudadano a la hora de cumplimentar instancias o requerimientos (propuesta 10), respondiendo siempre a sus requerimientos y consultas (propuesta 15), de un modo cortés, diligente y confidencial (propuesta 4) y en condiciones de igualdad en su acceso a las Administraciones Públicas (propuesta 44).

- Apuesta clara por una simplificación y democratización de los procedimientos y trámites administrativos; redactando las notificaciones en términos claros y sencillos (propuesta 35) y pudiendo el ciudadano presentar quejas reclamaciones o iniciativas en la forma que desee (propuesta 40).

- Exigencia de aplicación real de estándares reales de control de calidad. Donde el cumplimiento de dichos estándares den lugar a indemnizaciones económicas o las explicaciones o excusas que correspondan.

Las exigencias de los particulares se corresponden con propuestas complejas e innovadoras focalizadas principalmente en dos ejes; la función clave otorgada a la Oficina de la Defensora desde la exigencia y la reclamación de competencias para su trabajo diario de supervisión de las AA.PP., y en segundo lugar pero no por ello menos importante, la puesta en marcha de políticas de calidad en el seno de las AA.PP. con una perspectiva de control efectivo de las actuaciones de la Administración y la aplicación de procedimientos de mejora continua.

7.1.2. VALORACIONES SOBRE EL RESPETO E IMPULSO DE LOS DERECHOS CIUDADANOS.

A. Puntuaciones más negativas.

Los particulares cuestionados por la Oficina de la Defensora se sitúan en el extremo de la escala junto a la tercera edad en su valoración positiva de las políticas puestas en marcha por parte de la Administración. No suspenden en ninguna de las líneas de actuación evaluadas.

La evaluación de nueve políticas se sitúa entre el 5,0 y el 5,5, otras diez entre el 5,5 y el 6,00 y por último el grupo mas numeroso supera la barrera del 6. Las nueve valoraciones que se ubican en el espacio entre el 5 y el 5,5 son de menor a mayor puntuación las siguientes:

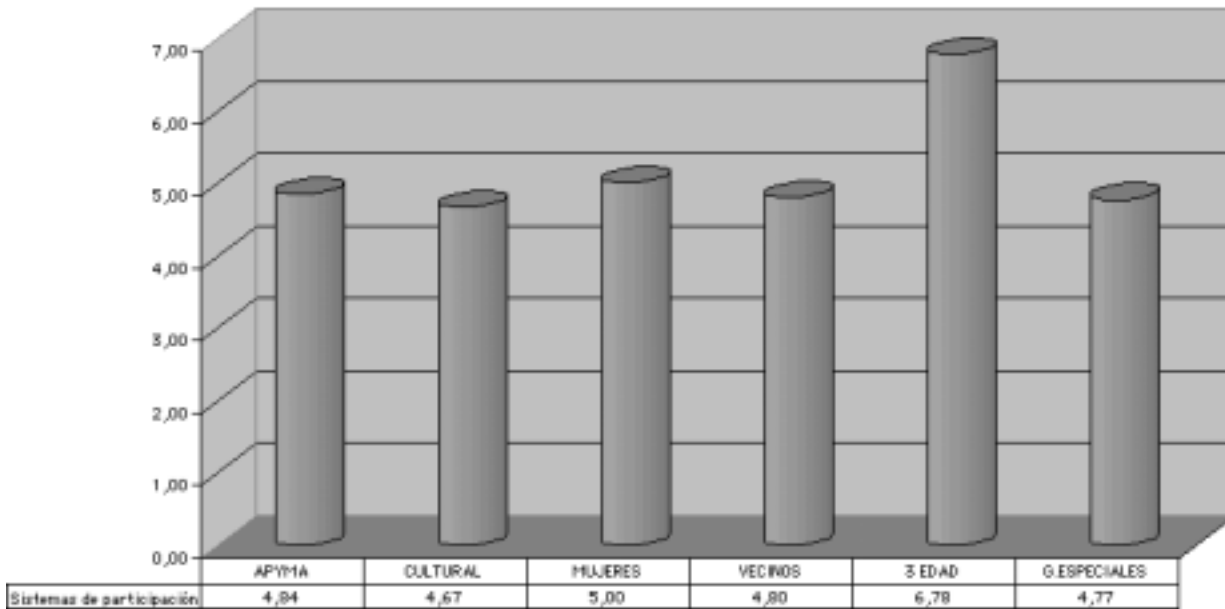
1. Las acciones encaminadas a creación de primera vivienda para jóvenes.
2. El grado de aceptación de las propuestas ciudadanas en los procesos de participación.
3. La atención a los ciudadanos en euskera.
4. La actuación respecto al fomento de la creación de viviendas.
5. Grado de difusión de las acciones de la Administración destinadas a buscar la participación de los ciudadanos.
6. El fomento de creación de VPO.
7. Las políticas de familia.
8. Las acciones destinadas a evitar la economía sumergida y el trabajo ilegal clandestino.
9. Acciones destinadas a fomentar la enseñanza del euskera con arreglo a la Ley del Vascuence.
10. Acciones destinadas a evitar la economía sumergida y el trabajo ilegal clandestino.

B. Puntuaciones más positivas

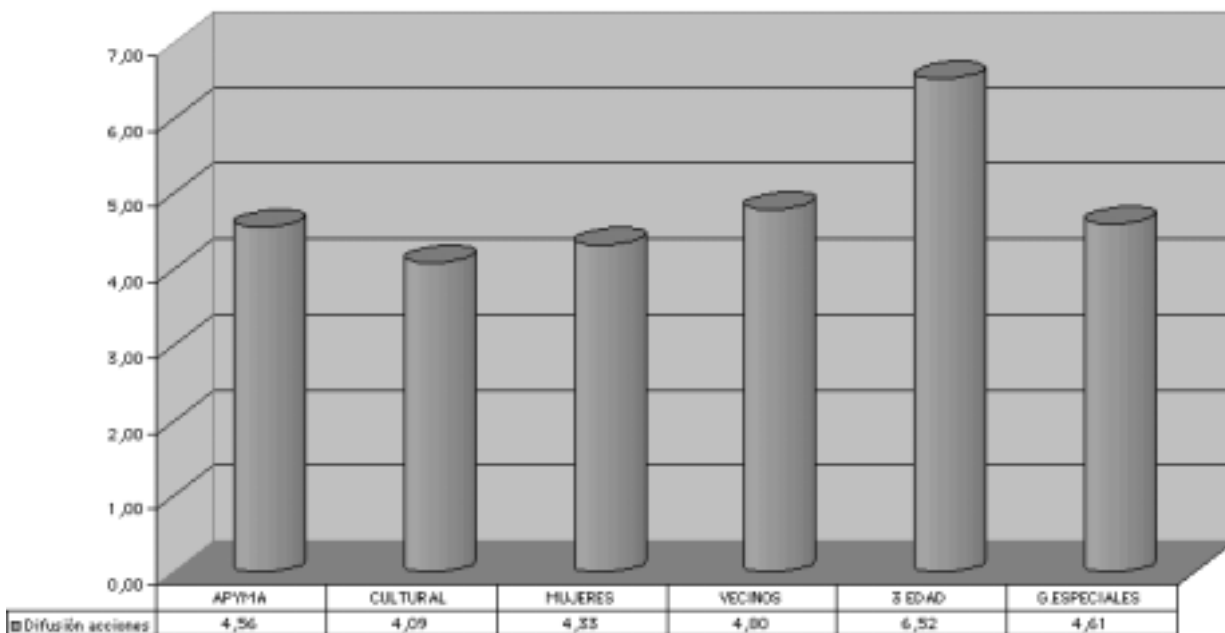
En la otra cara de la moneda presentamos las valoraciones más positivas, donde únicamente una de ellas se sitúa por encima del 6,5 (cabe recordar que once puntuaciones superan la barrera del seis) son las siguientes:

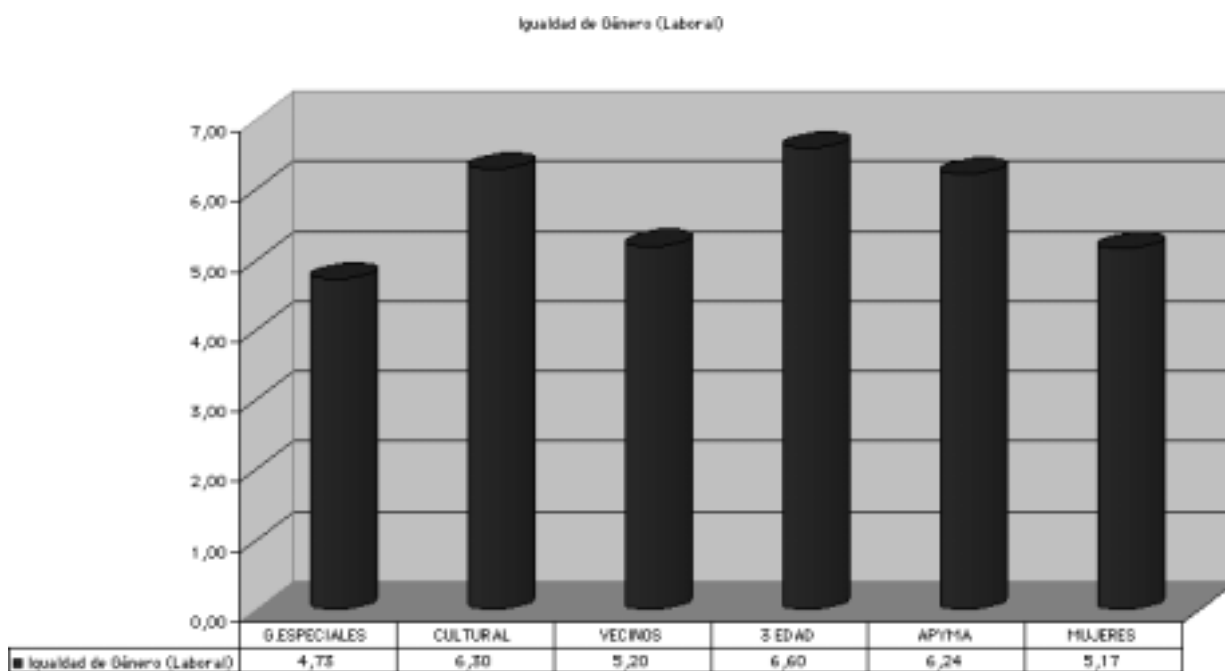
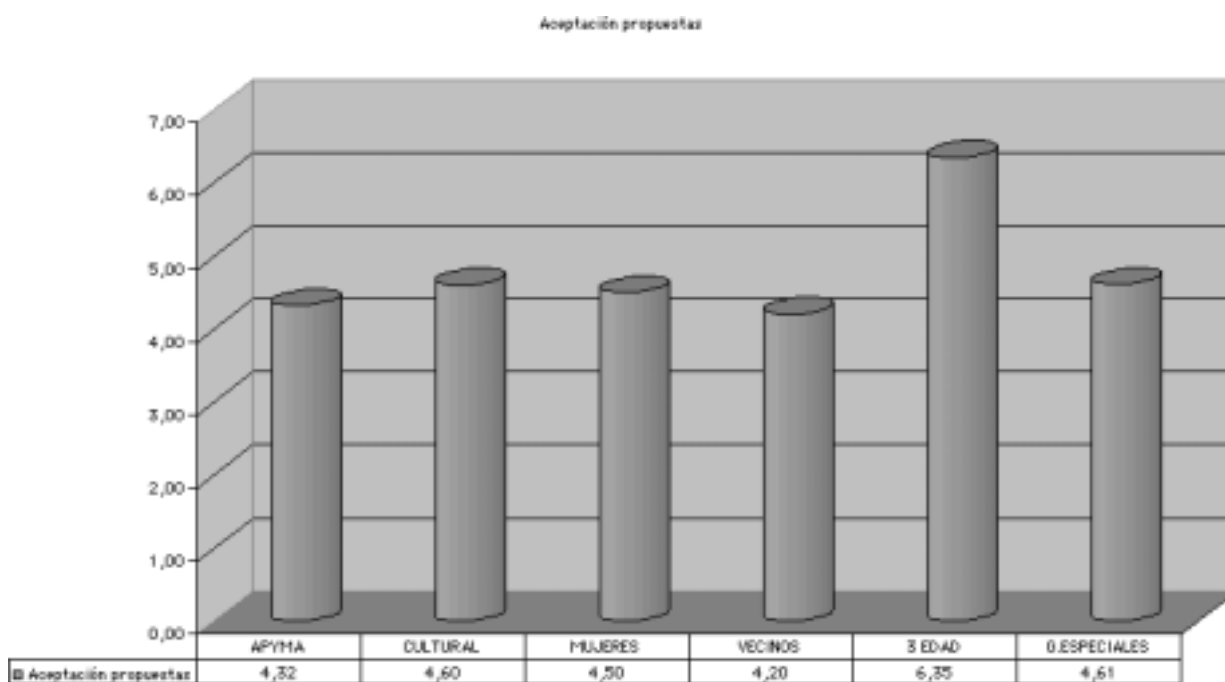
- | | |
|---|-------|
| 1. Cantidad y calidad de los servicios sanitarios. | 7,39. |
| 2. Coordinación de los servicios sanitarios. | 6,91. |
| 3. Igualdad de oportunidades entre géneros en el acceso al mercado laboral. | 6,74. |
| 4. Acciones destinadas a promover la eliminación de la violencia doméstica. | 6,74. |
| 5. Acciones destinadas a fomentar la enseñanza pública. | 6,63. |
| 6. Acciones destinadas a promover la seguridad ciudadana. | 6,53. |

Sistemas de participación

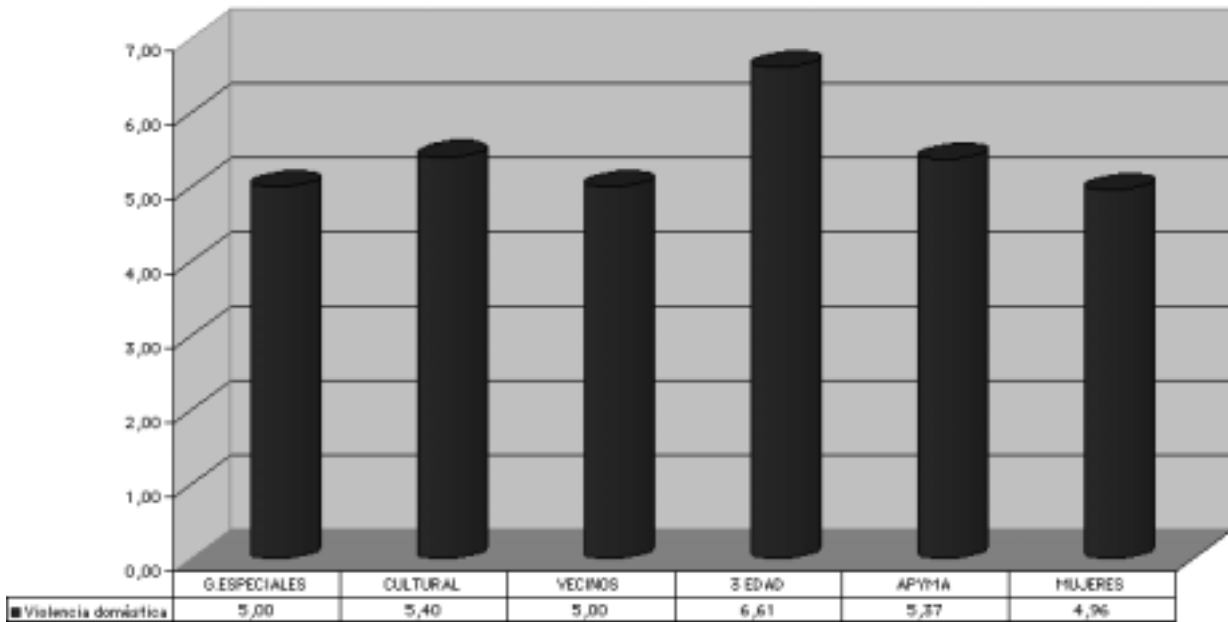


Difusión acciones

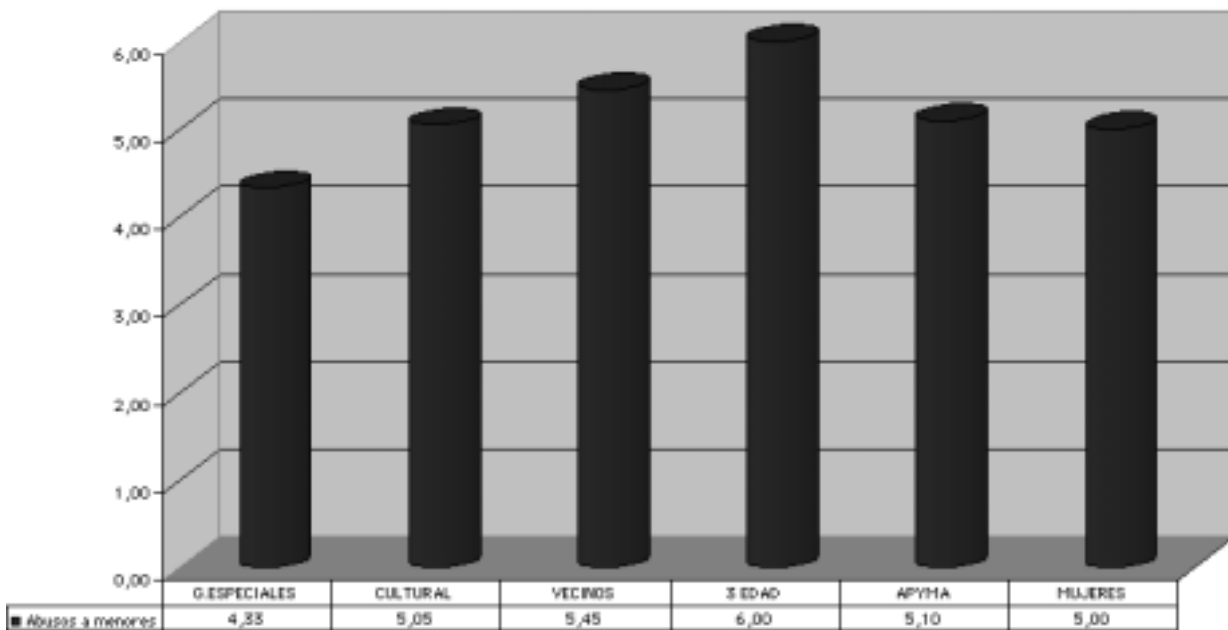


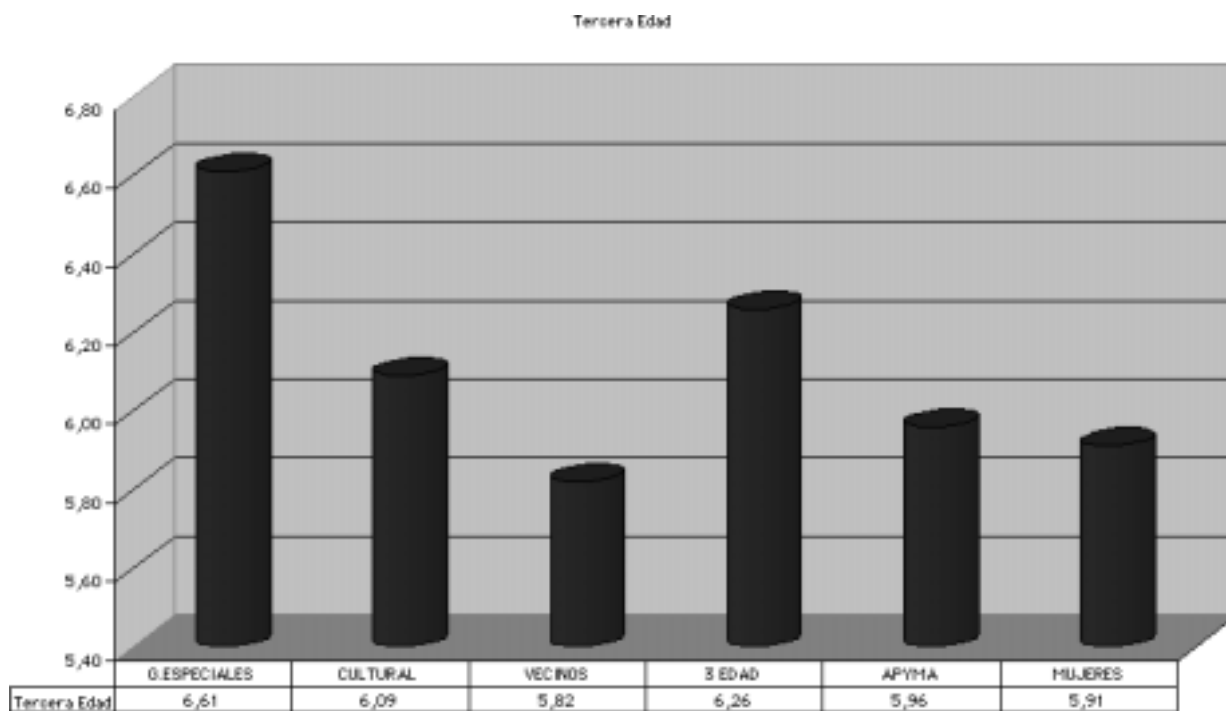
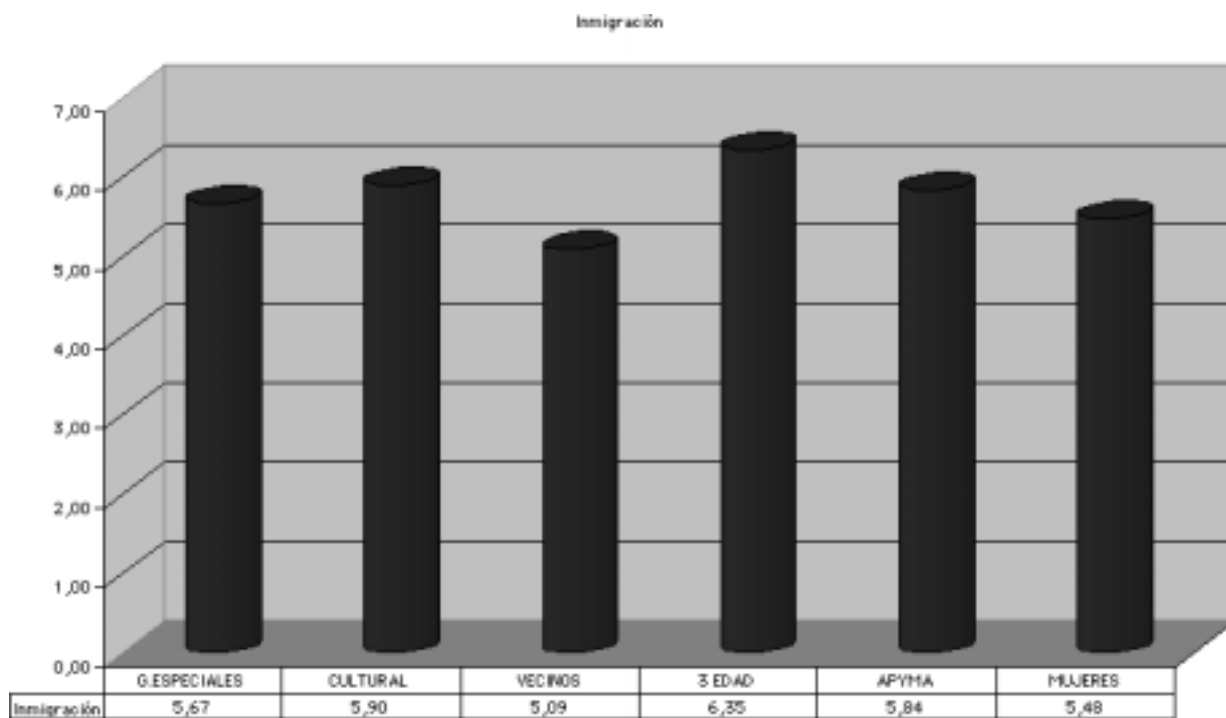


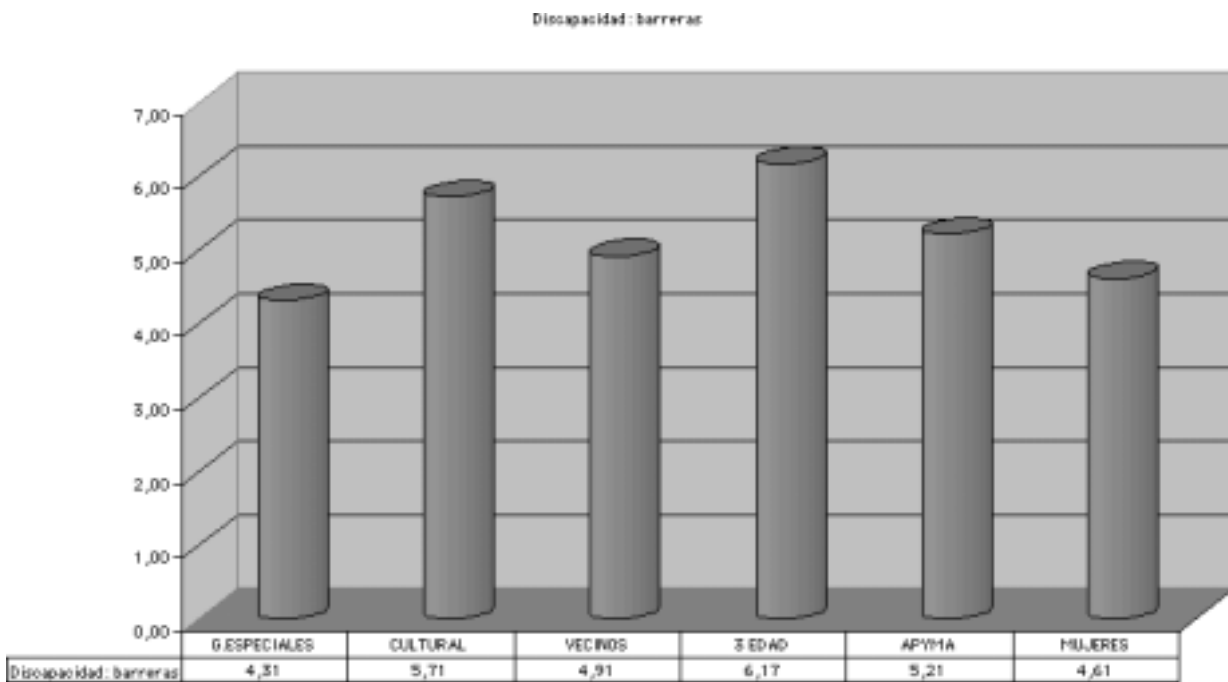
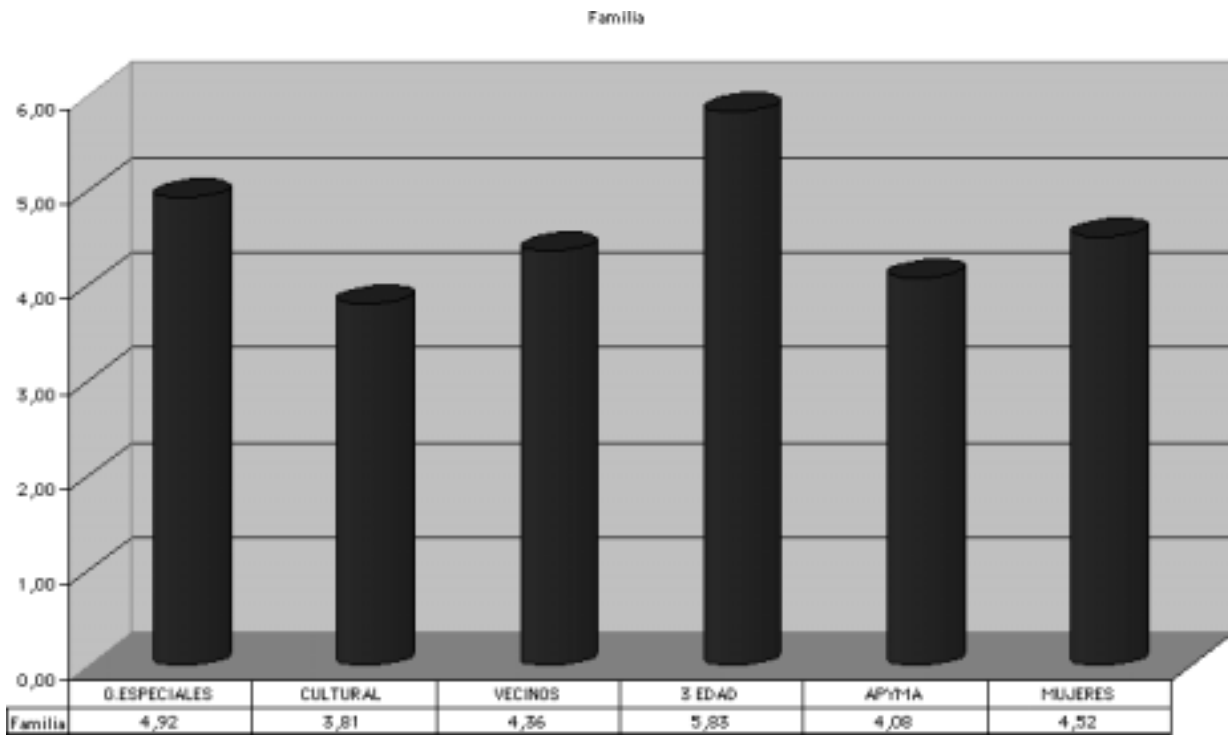
Violencia doméstica

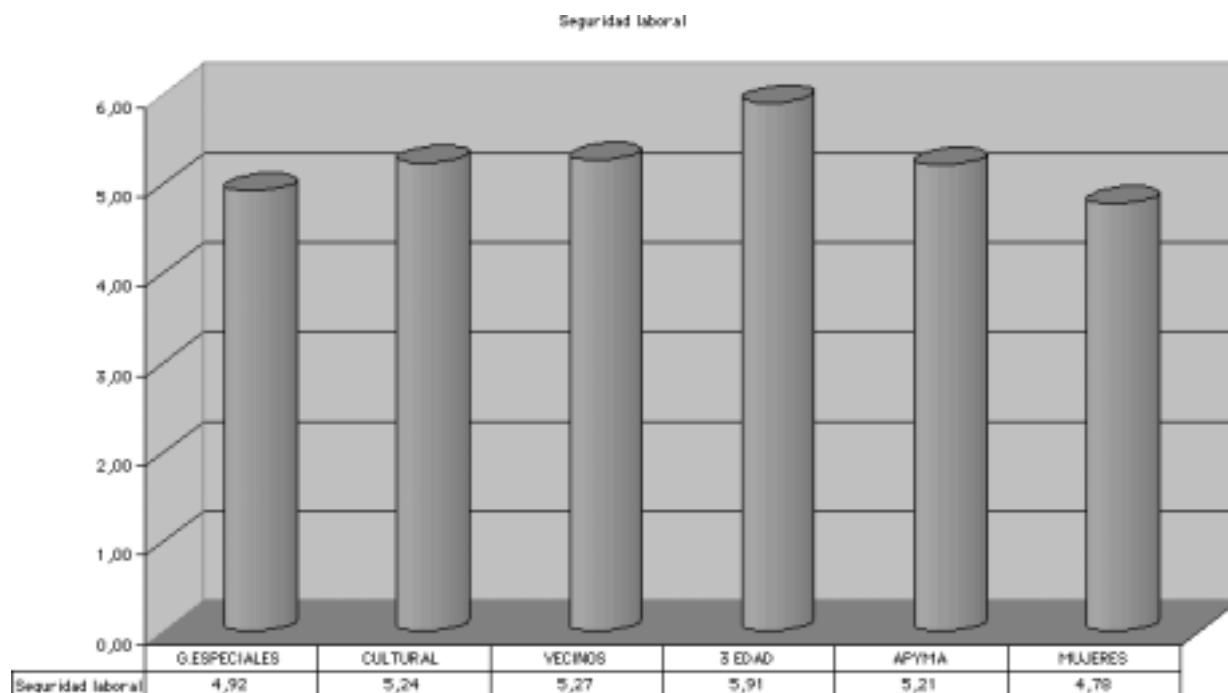
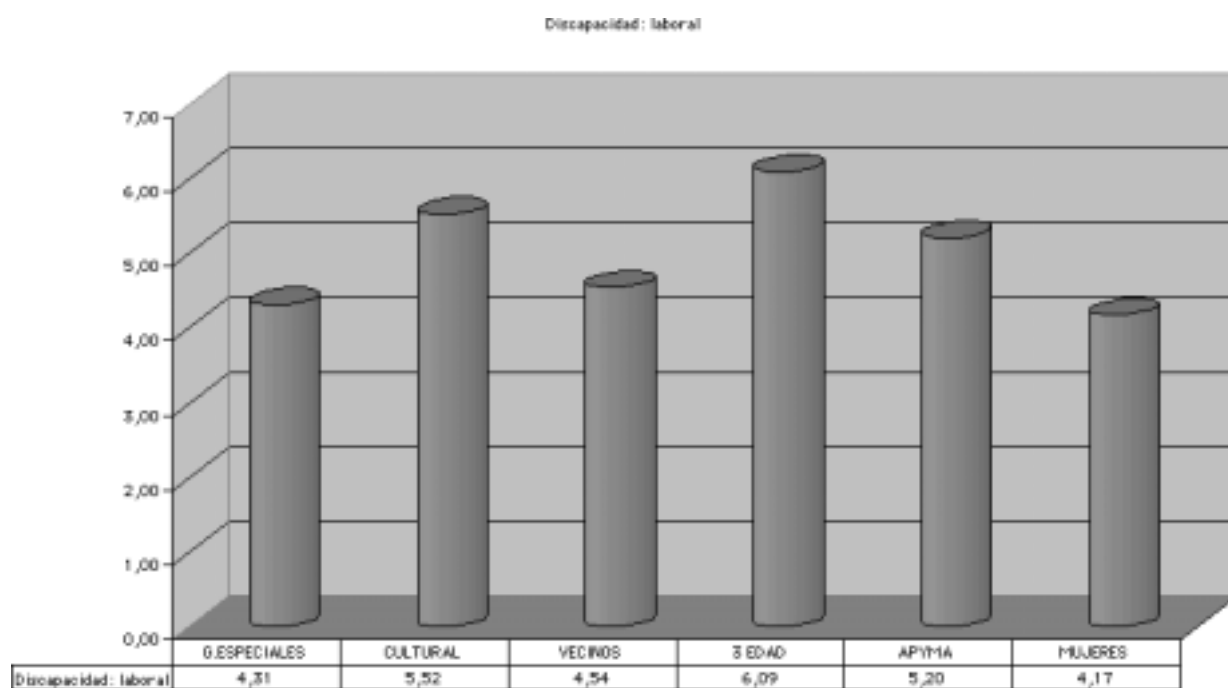


Abusos a menores

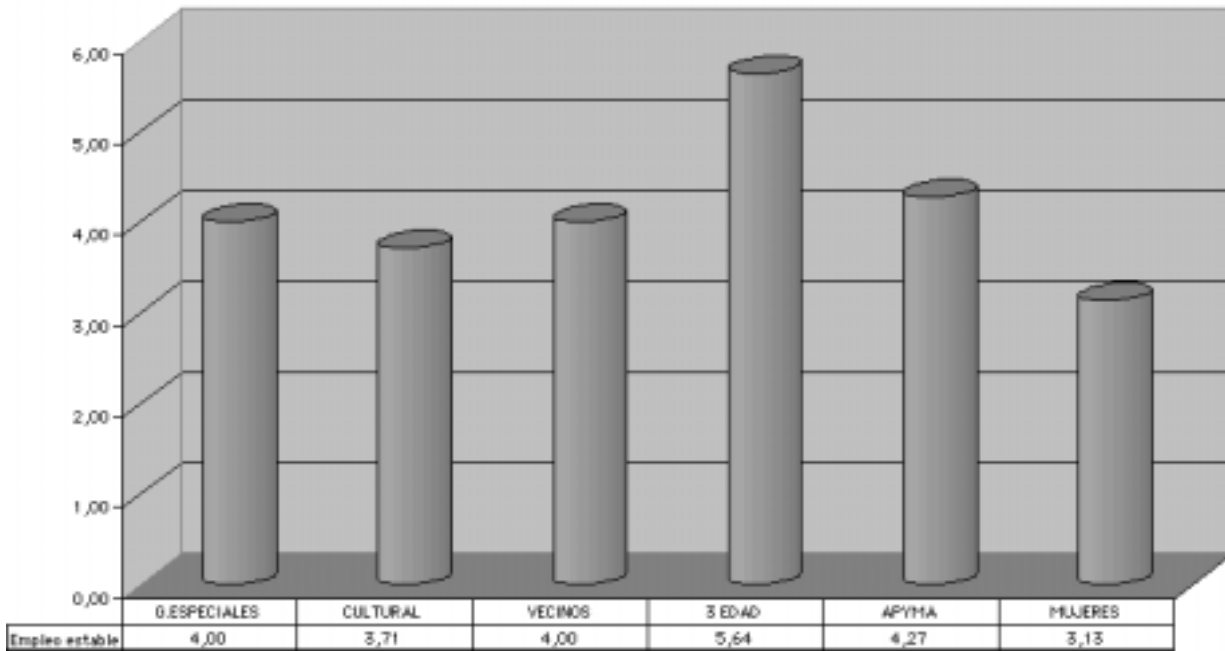




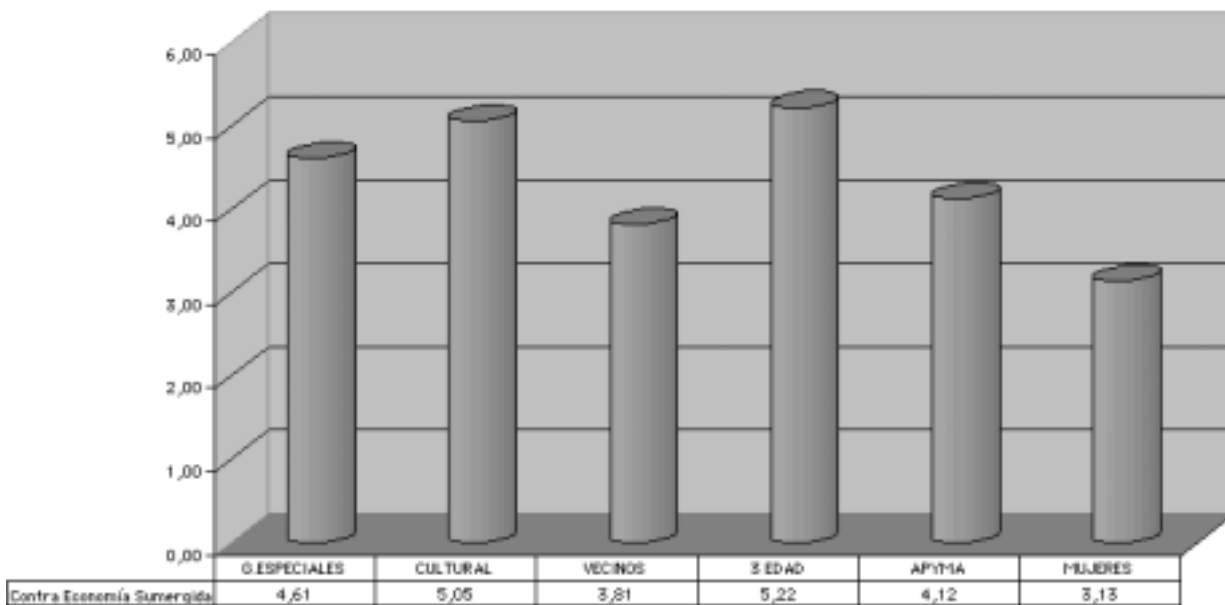


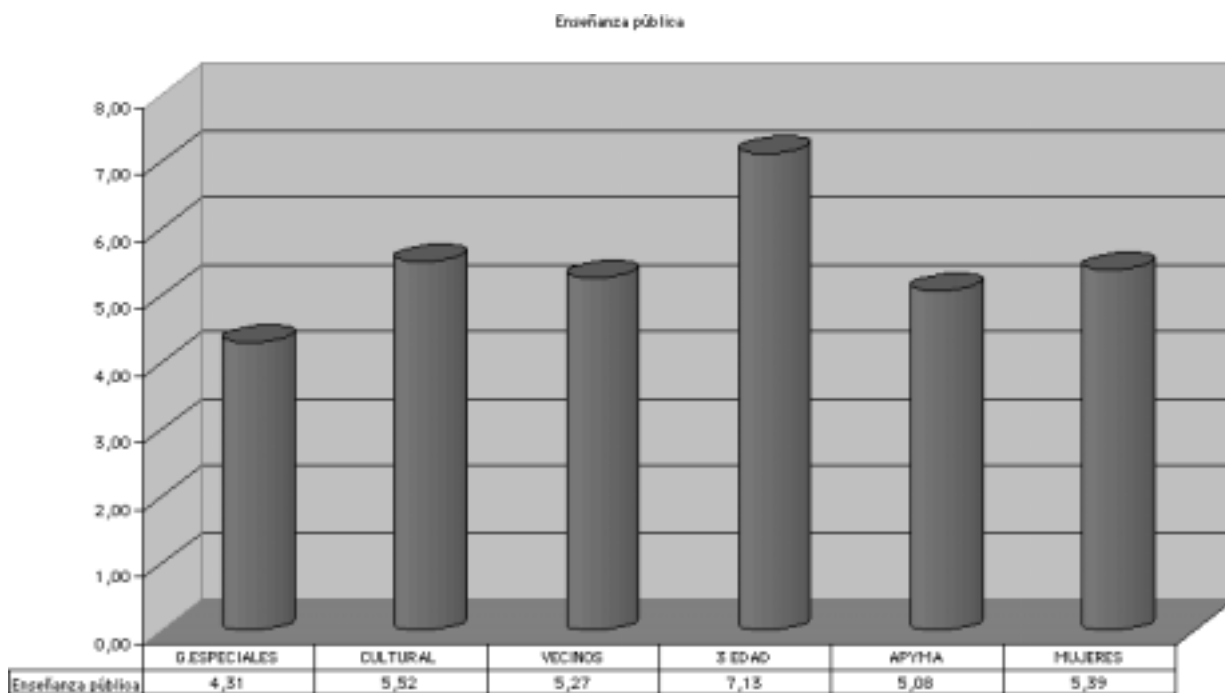
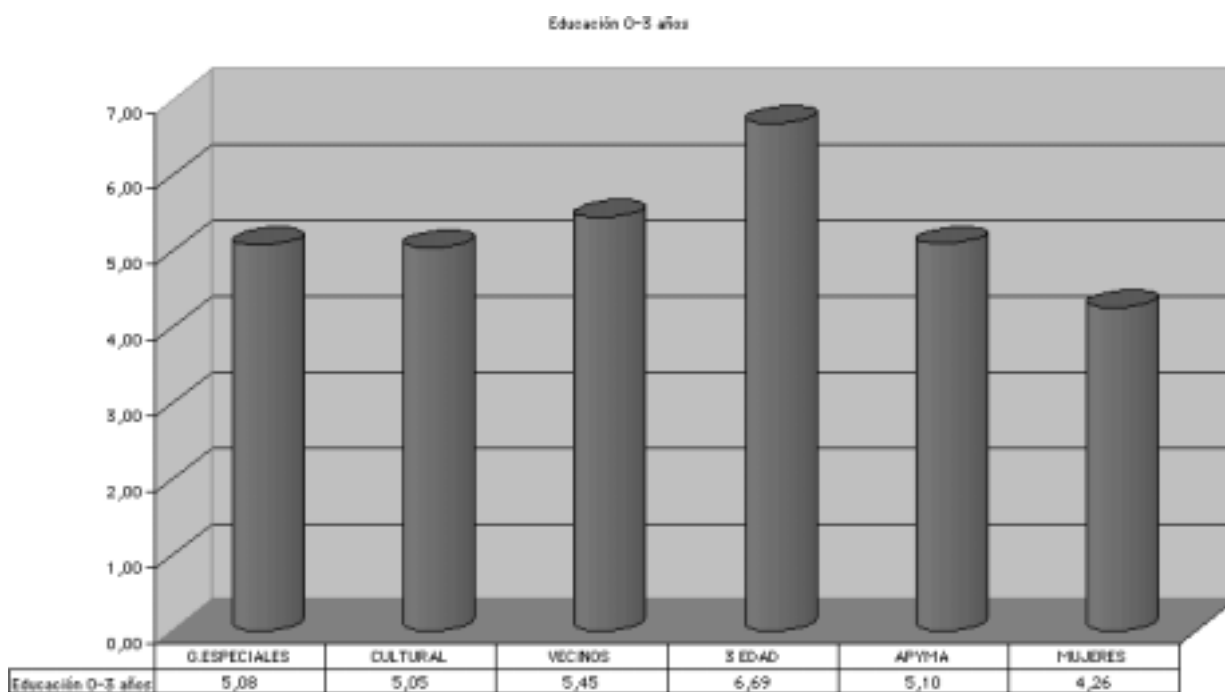


Empleo estable

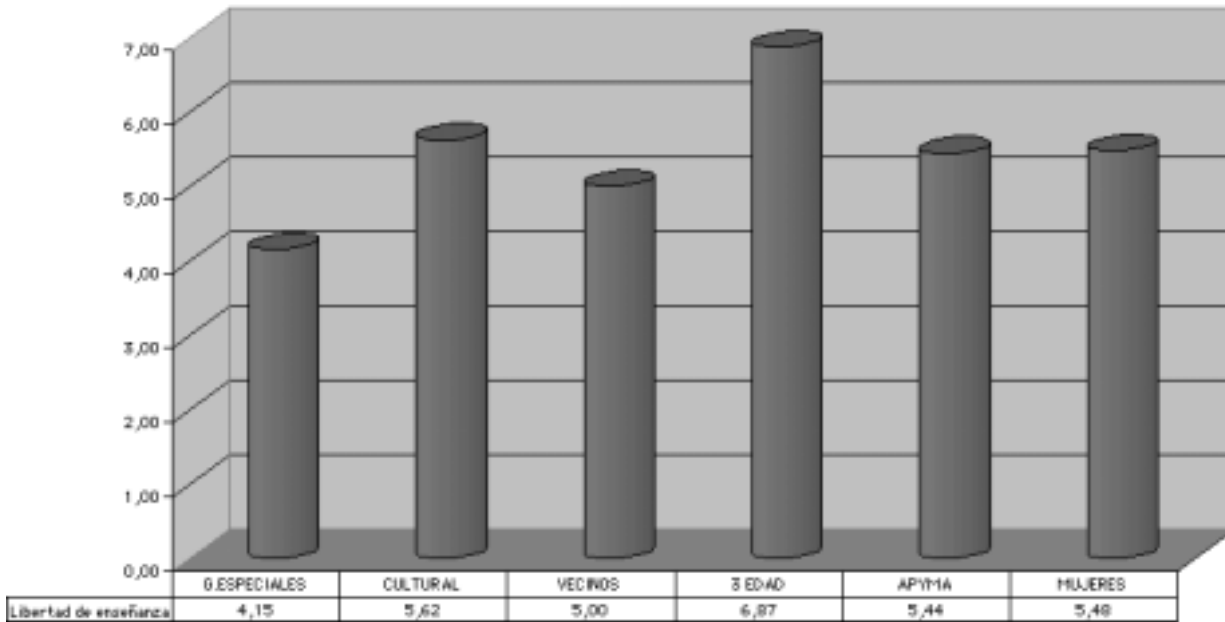


Contra Economía Sumergida

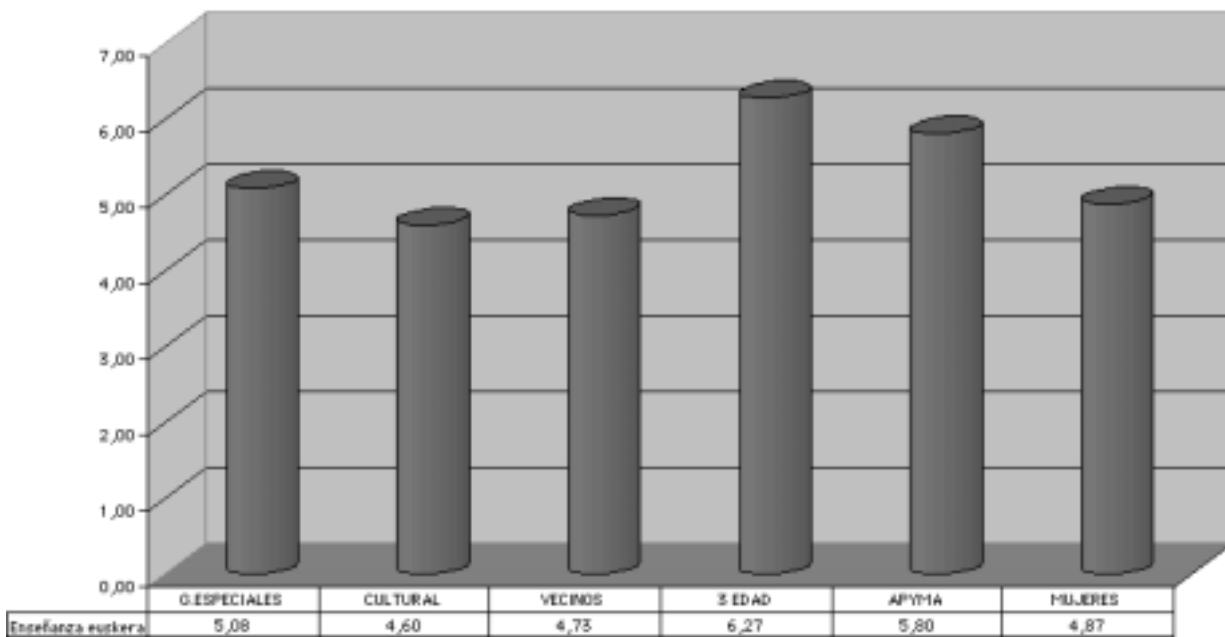


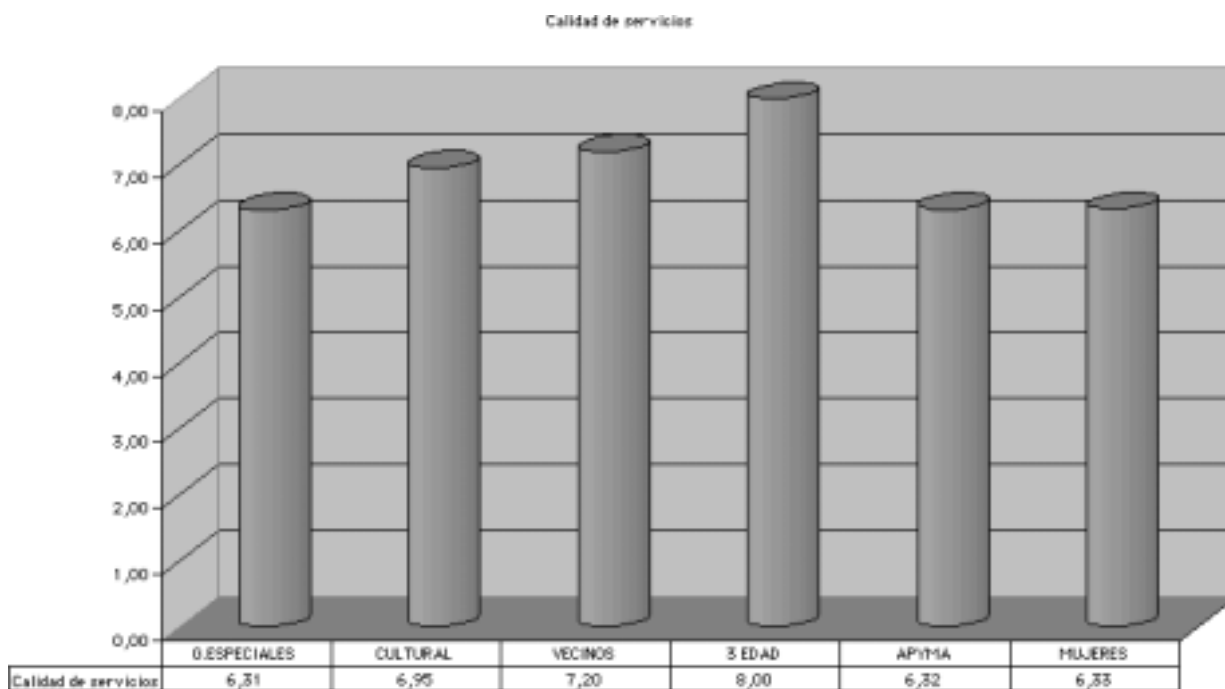
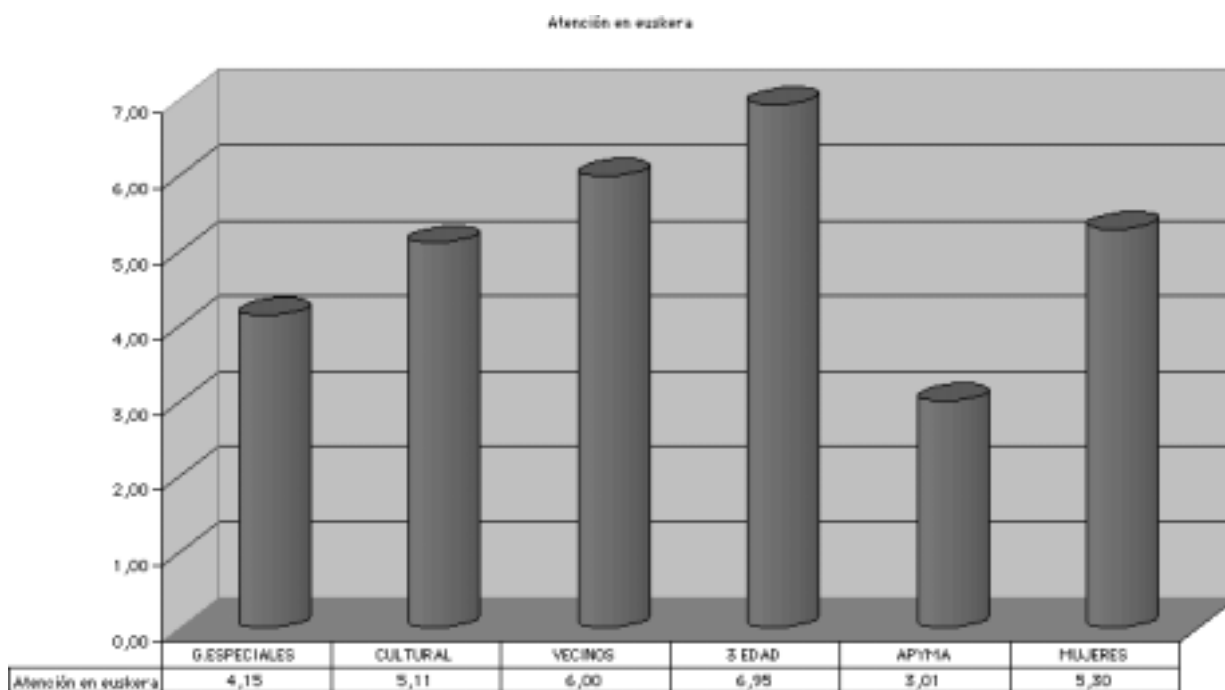


Libertad de enseñanza

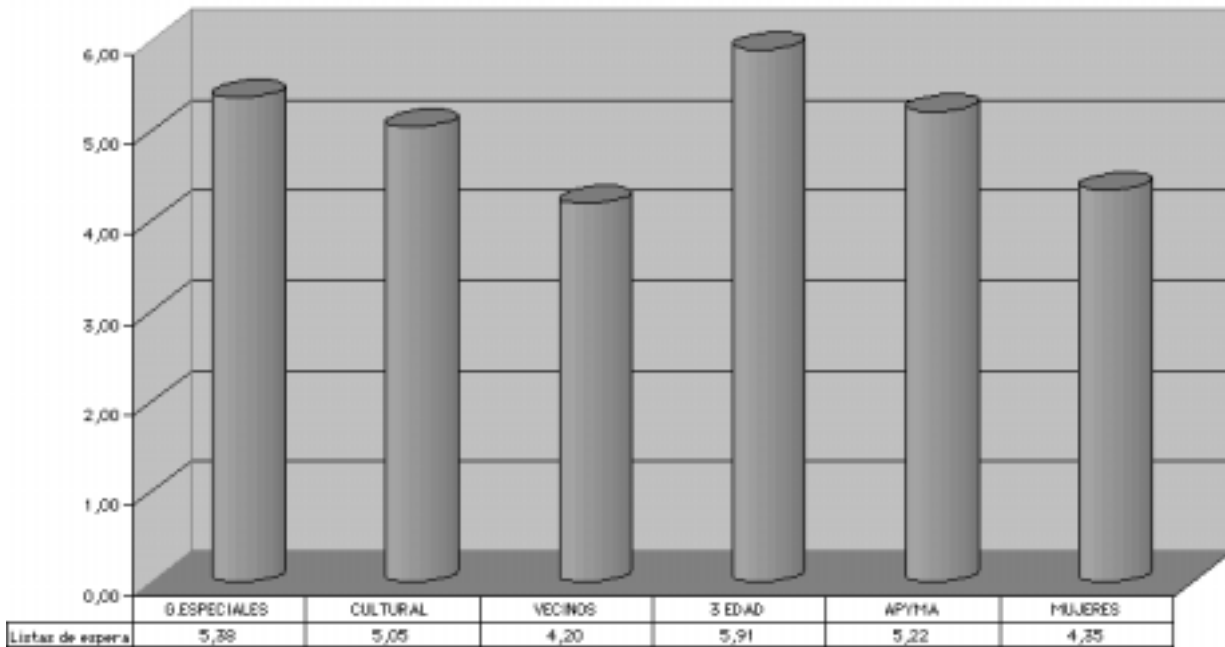


Enseñanza euzkera

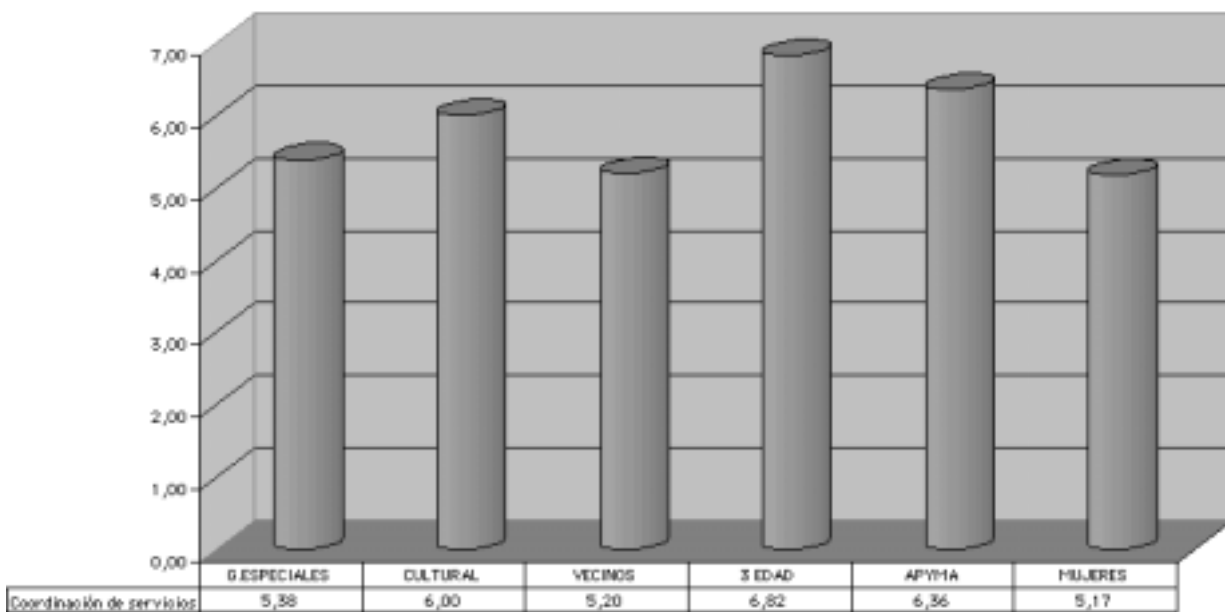




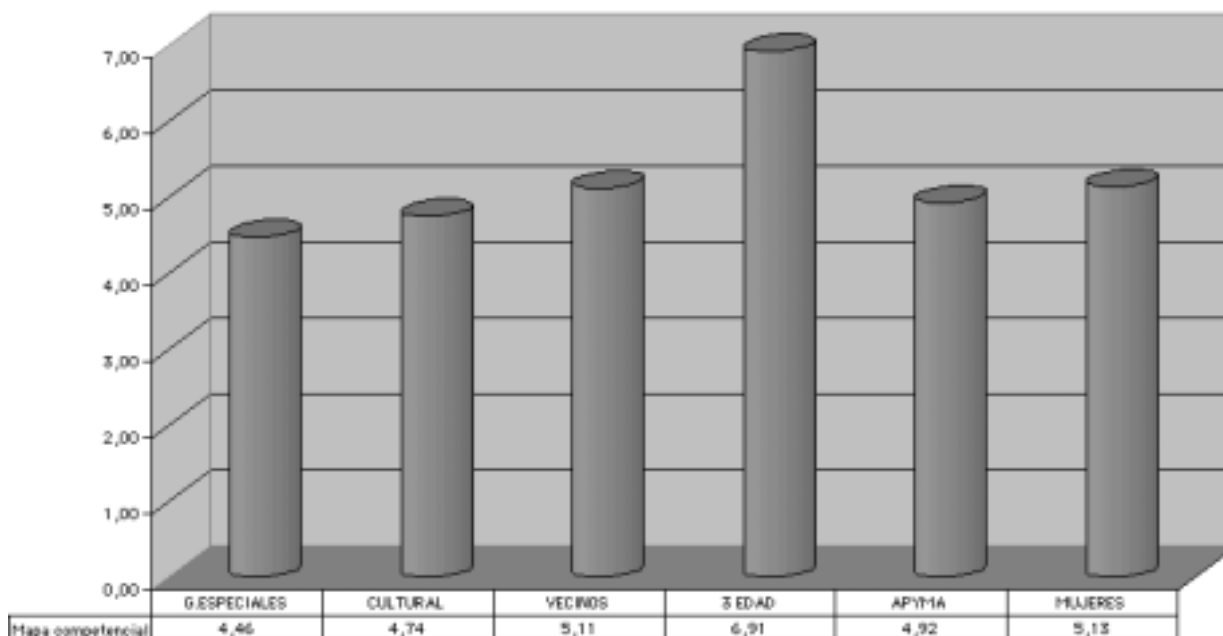
Listas de espera



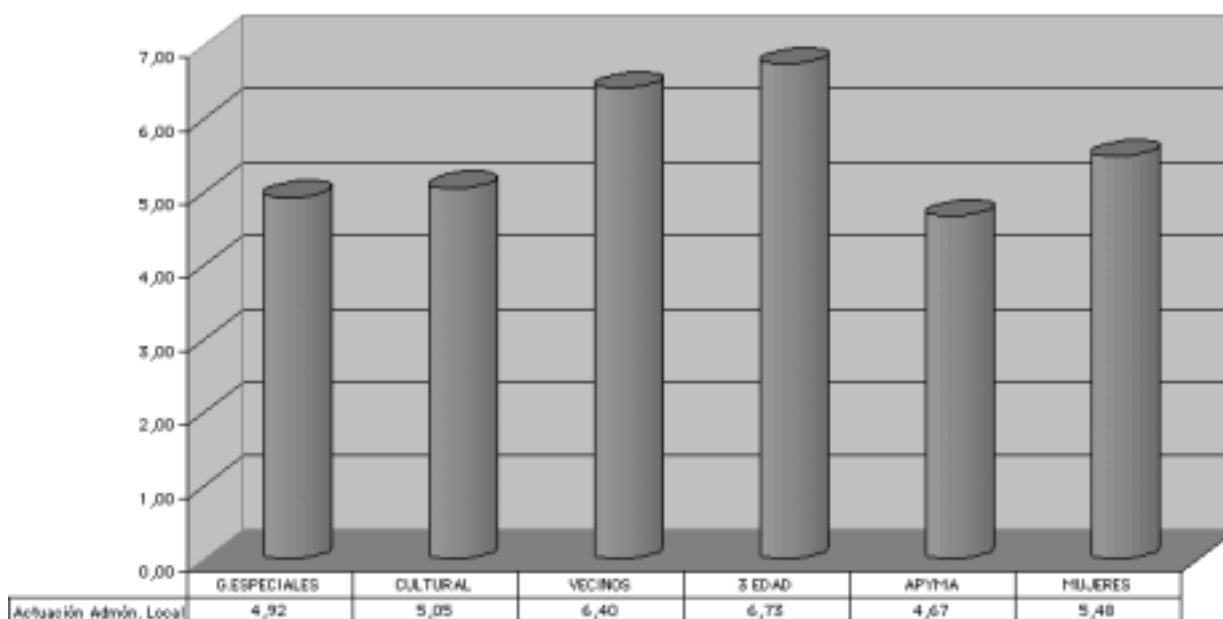
Coordinación de servicios



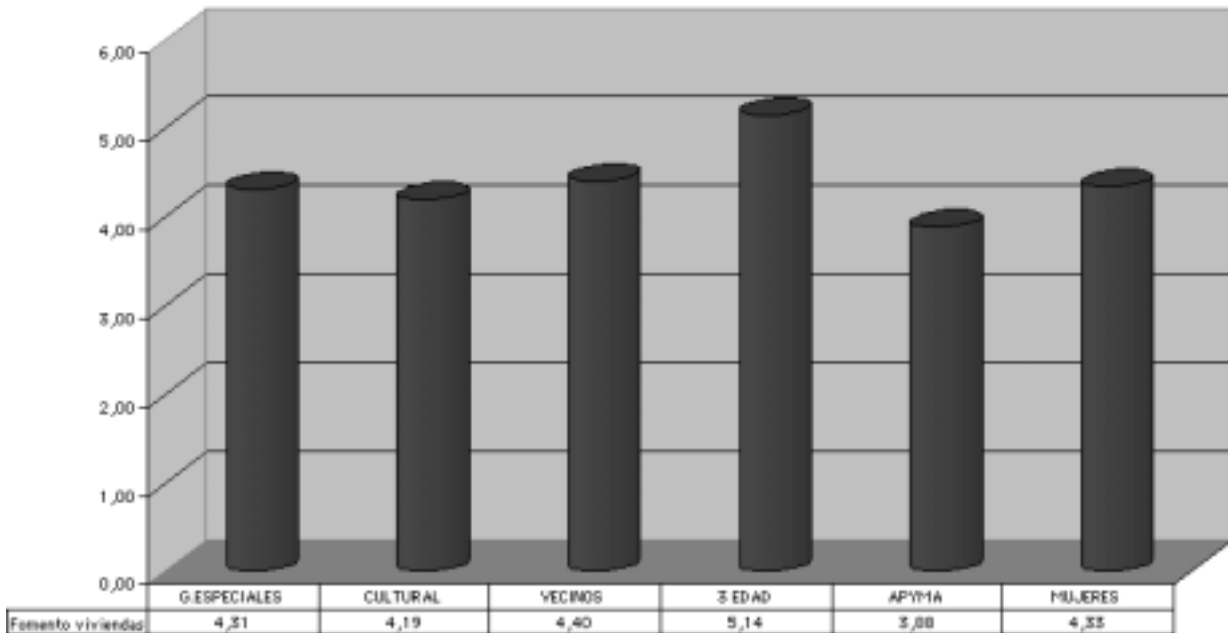
Mapa competencial



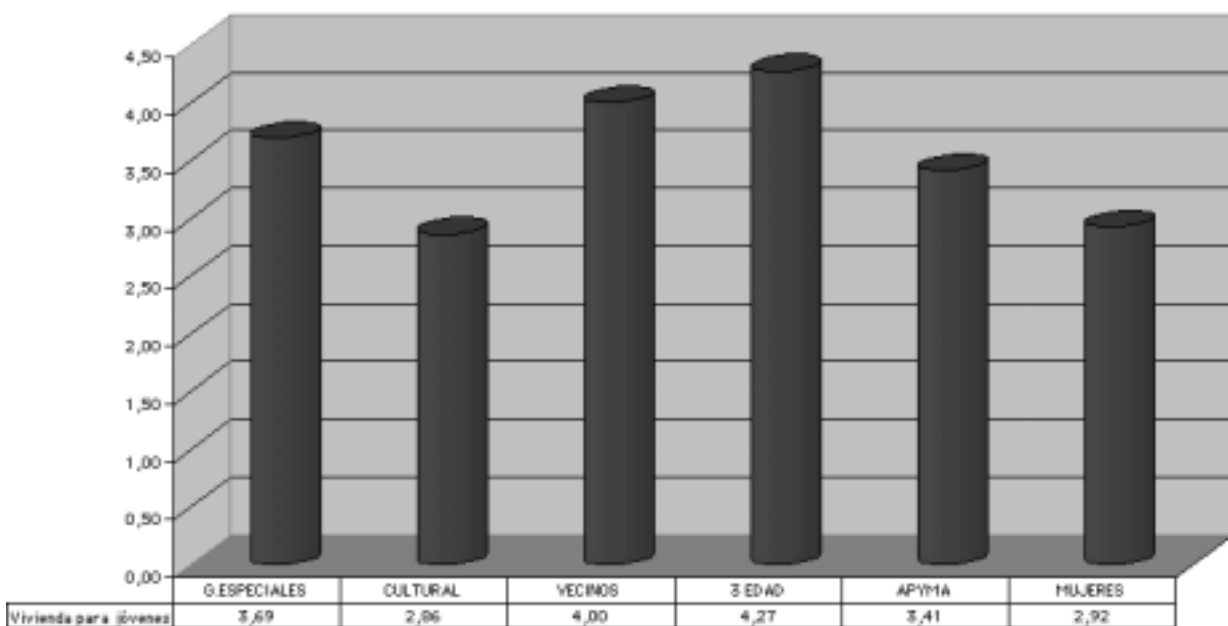
Actuación Admón. Local

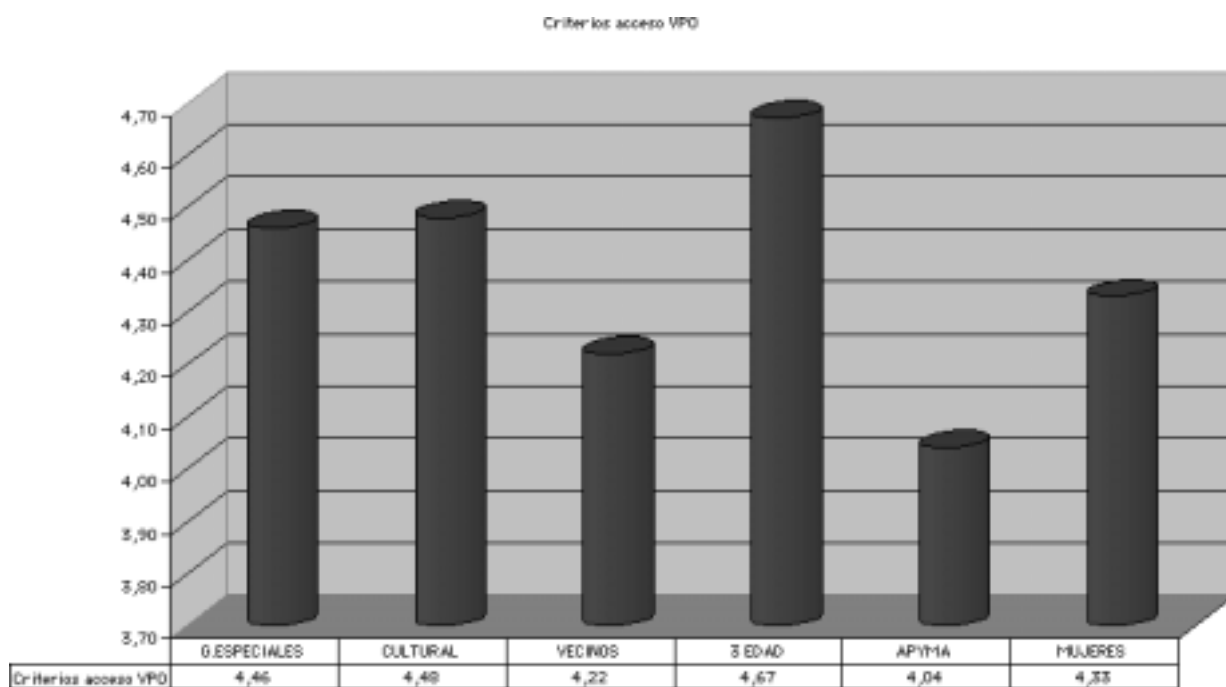
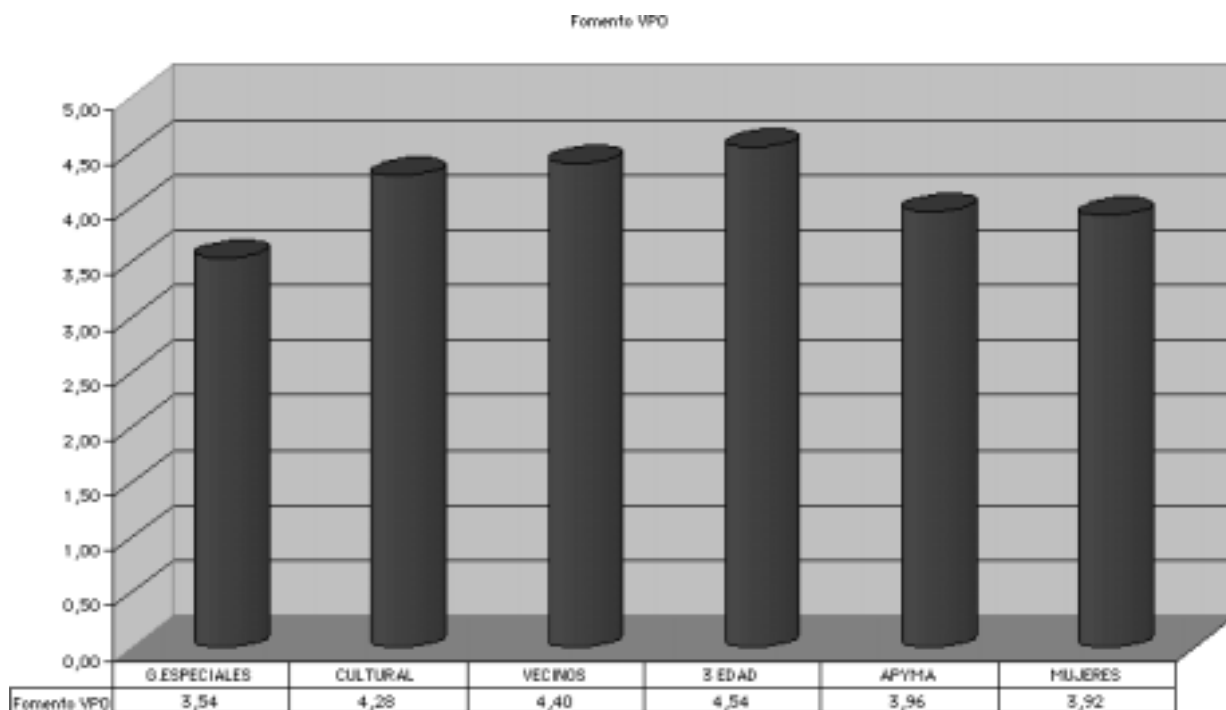


Fomento viviendas

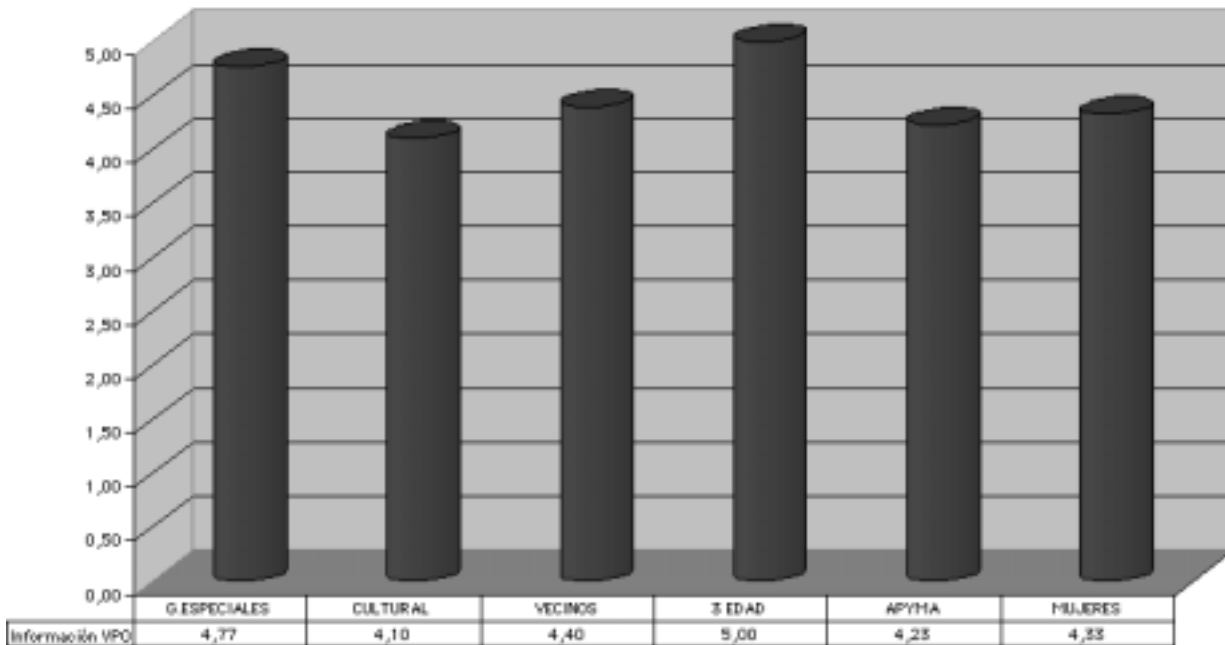


Vivienda para jóvenes

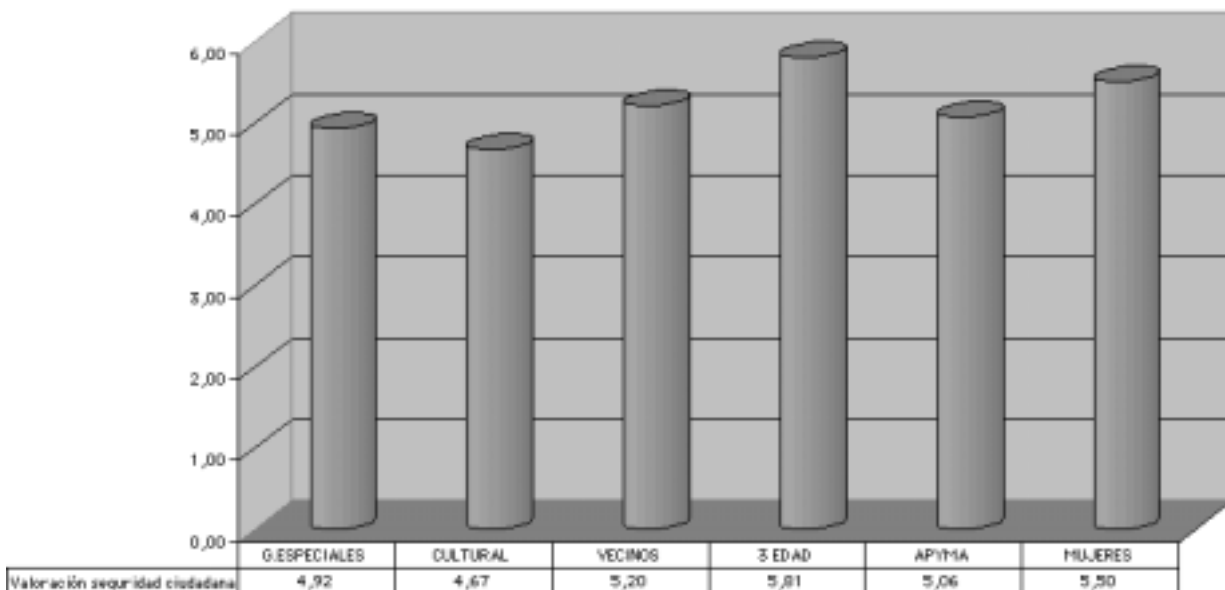




Información VPO



Valoración seguridad ciudadana



CONCLUSIONES SOBRE LAS APORTACIONES REALIZADAS POR ASOCIACIONES Y COLECTIVOS SOCIALES PARA LA ELABORACIÓN DE UNA “CARTA DE LOS DERECHOS CIUDADANOS DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA”

1. CONCLUSIONES GENERALES

- Los criterios más demandados en las propuestas a incorporar en la Carta de los Derechos Ciudadanos, en líneas generales, se centran en aspectos cualitativos relacionados muy directamente con la puesta en marcha de sistemas de calidad en la atención al ciudadano/a y la simplificación de los trámites administrativos.

- Aquellas propuestas menos valoradas se corresponden con acciones concretas de supervisión y control de procedimientos y políticas de calidad. El ciudadano/a es consciente del grado de implantación de sistemas de calidad en la gestión diaria de las AA.PP. y evalúa como menos irrealizables propuestas tales como; La explicación al usuario del motivo del incumplimiento de una norma o en su caso la entrega de una indemnización económica por los perjuicios ocasionados, el reconocimiento de las mejoras introducidas por el ciudadano/a como consecuencia de sus reclamaciones o sugerencias y la revisión por parte de la Administración de los procedimientos administrativos para hacerlos más sencillos.

- Resulta peculiar el papel jugado por los Grupos Especiales, donde se agrupan fundamentalmente colectivos de discapacitados y enfermos crónicos. Estos colectivos presentan uno de los niveles de exigencia más bajos con las propuestas introducidas en esta Carta y sin embargo, en la valoración de las acciones de las AA.PP. contenidas en el segundo cuestionario, muestran el perfil más crítico recogiendo las puntuaciones más bajas en diez de las acciones valoradas y otorgando en solitario cinco suspensos a: Igualdad de derechos entre hombres y mujeres en materia de empleo, abusos sexuales a menores, fomento de la enseñanza pública, libertad de enseñanza y atención en euskera.

- Determinados colectivos como las apymas y colectivos de mujeres hacen hincapié en el mayor desarrollo de los procesos de participación pública. Las asociaciones de la 3ª edad destacan en su exigencia de una mayor participación en los órganos de prestación de los servicios públicos con un reconocimiento a su derecho a presentar informes e iniciativas.

- Los ciudadanos/as prefieren que la supervisión y control de los derechos contenidos en esta Carta sea realizada por instituciones públicas con independencia respecto a la estructura administrativa pública. Los ciudadanos/as exigen a la

Defensora del Pueblo que juegue un papel básico en el seguimiento de los contenidos de esta Carta, actuando con independencia de criterio y realizando auditorías de calidad periódicas. Son las asociaciones de mujeres y las de la 3ª Edad, en especial estas últimas, las que exigen una mayor implicación activa de la Defensora del Pueblo en el cumplimiento de esta Carta.

- Política de vivienda, empleo estable, lucha contra la economía sumergida y políticas de participación pública son, por este orden, las áreas donde la acción de la Administración recibe un suspenso claro.

- Las políticas sanitarias constituyen con diferencia el ámbito de acción pública con una percepción más positiva de los ciudadanos/as. Sin embargo las listas de espera representan una mancha en el expediente sanitario de nuestra Comunidad.

- Destacar el papel a jugar por apymas, asociaciones de mujeres y de vecinos que se muestran especialmente sensibles con aquellas problemáticas más directamente relacionadas con su ámbito concreto de actuación.

- Sin embargo los colectivos de la 3ª edad no muestran una mayor sensibilidad, o bien, se encuentran plenamente satisfechos con la actuación de la Administración respecto a aquellas problemáticas que más directamente les influyen. En la otra cara de la moneda van a mostrarse especialmente sensibles con otras cuestiones, en especial vivienda y empleo, que afectan directamente a miembros de su entorno familiar más cercano.

2. CONCLUSIONES SOBRE EL CUESTIONARIO 1

SOBRE LAS RELACIONES DE LAS ADMINISTRACIONES PUBLICAS CON LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS DE NAVARRA

Todas las propuestas planteadas por la Defensora del Pueblo destinadas a conformar una relación entre Administraciones Públicas y administrados acorde con una sociedad más avanzada tecnológicamente y profesionalmente, reciben un respaldo mayoritariamente muy alto, en ningún caso inferior a una puntuación de 8.

Por esta razón, hemos creído conveniente incluirlas todas ellas a modo de propuestas, planteando de esta forma un conjunto de medidas, muchas de ellas probablemente en aplicación en

nuestras administraciones, pero que nos permite diseñar un espacio de relación ciudadana más adecuado a los intereses generales de los ciudadanos y ciudadanas en sus relaciones con las Administraciones Públicas, sin partir en este caso del balance inicial, aunque fuese positivo, de lo ya realizado por dichas Administraciones.

En definitiva, las propuestas ratificadas por los ciudadanos y ciudadanas a través de las asociaciones y colectivos sociales enmarcan el espejo en el que desea ver reflejado un nuevo o, al menos, un mejor estilo y disposición de las Administraciones respecto a los derechos de la ciudadanía.

2.1. OBSERVACIONES Y COMENTARIOS INDIVIDUALES CONSIDERADOS DE INTERÉS GENERAL

2.1.1. Sobre el derecho a recibir una atención adecuada.

Incumplimiento del derecho a ser atendido y utilizar el euskera en los diversos trámites de las Administraciones Públicas.

Algunas opiniones hacen referencia a la conculcación de derechos lingüísticos por parte de la Administración. De hecho, varias de las críticas se dirigen al hecho concreto de que el derecho de atención en euskera únicamente haya sido valorado en el cuestionario número 2 y no haya sido considerado como un elemento más en la Carta de Derechos del Ciudadano desarrollada en el Cuestionario 1.

2.1.2. Sobre el derecho a presentar reclamaciones, iniciativas y sugerencias.

Exigencia a la Administración de contestación por escrito ante cualquier reclamación, iniciativa o sugerencia.

Se expresa un descontento amplio ante la arbitrariedad e indefinición de la respuesta de los diferentes órganos administrativos ante las reclamaciones o iniciativas de los ciudadanos/as a la vez que no se aportan desde la Administración plazos claros y concretos para la tramitación de respuestas.

3. CONCLUSIONES SOBRE EL CUESTIONARIO 2

SOBRE EL IMPULSO DESDE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA A LOS DERECHOS FUNDAMENTALES Y LIBERTADES DE LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS DE NUESTRA COMUNIDAD FORAL

3.1. ACCIONES MÁS VALORADAS

De entre las cuestiones más valoradas destacan la actuación de las Administraciones Públicas

navarras en el ámbito de la Sanidad, la apuesta por la igualdad laboral entre hombres y mujeres y dos aspectos específicos sobre la atención a la tercera edad desde los servicios sociales se sitúan con claridad por encima de una puntuación de 6.

SANIDAD

La Sanidad navarra, en esta ocasión como en otras consultas e investigaciones, continúa siendo la estrella de las políticas públicas en Navarra. Las tres cuestiones de respuesta obligada que incluía el Cuestionario II en este apartado ya aventuraba datos complejos pero de sumo interés, por la diferente visión habitual de los diferentes tipos de ciudadanos consultados y los aspectos específicos que se ponían a debate.

Que las prestaciones que ofrece la Administración sanitaria foral en cantidad y calidad de sus servicios obtengan la consideración más positiva del conjunto de la muestra (un 6,87) se corresponde con otras valoraciones anteriores y, como en ellas, son las personas de la tercera edad, altamente satisfechos con nuestro actual nivel de prestaciones sanitarias, las que mayor valoración hacen: 8,00 puntos. Pero, aún dentro de la global satisfacción, no existe unanimidad sobre el nivel de esa satisfacción, pues las puntuaciones más bajas correspondieron a apymas y mujeres, (6,32 y 6,33 respectivamente).

La mayor discrepancia se observa entre los diversos colectivos respecto a las listas de espera, que tienen una puntuación media del 5,51 y el rechazo de las asociaciones de mujeres (4,35) y de vecinos (4,20), mientras los colectivos de la tercera edad reducen un 35% su valoración si comparamos la correspondiente a las listas de espera (5,9) respecto a aquellos 8 puntos sobre la cantidad y calidad de los servicios sanitarios (8,00).

IGUALDAD

Las actuaciones destinadas a la promoción de igualdad de derechos de género en el ámbito del empleo reciben la segunda puntuación más alta (6,0).

El único colectivo que suspende la acción de la Administración es el de los grupos especiales, con una puntuación por debajo de 5. Las asociaciones de mujeres y de vecinos presentan una valoración media, sin superar el 5,20.

Si bien todavía existen déficit estructurales en nuestro mercado de trabajo que tienen su origen en discriminaciones por motivo de género, las organizaciones sociales encuestadas muestran

su reconocimiento al papel activo que la Administración ha jugado en este campo.

No obstante, el hecho de ser discapacitado y mujer constituye todavía hoy un doble handicap, que dificulta en gran manera la plena igualdad de derechos en materia de empleo, tal y como lo pone de manifiesto la valoración de los grupos especiales.

La valoración de las mujeres muestra también el largo camino pendiente para la plena integración de la mujer en nuestro mercado laboral. Integración que, en su opinión, no debe obedecer únicamente a criterios macro, como el incremento en la tasa de actividad, sino a otros elementos, como son: una distribución equitativa de géneros por sectores de actividad, perfiles y categorías profesionales, la equiparación salarial real y un acceso claro a la conciliación de la vida laboral y familiar.

Existe asimismo una visión favorable de la atención a las necesidades de los inmigrantes en materia de integración social, laboral y de vivienda y sobre las acciones destinadas a eliminar la inmigración irregular (5,89), valoración positiva general que debe ser contemplada teniendo en cuenta las valoraciones que los diferentes tipos de asociaciones hacen sobre estos aspectos, principalmente por su mayor o menor relación con la inmigración en Navarra.

TERCERA EDAD

Hay una valoración unánimemente positiva. Los colectivos que puntúan más bajo (vecinos y mujeres) lo hacen por encima del 5,8 cuando la nota media es del 5,96. Los grupos especiales puntúan en este caso por encima de la valoración que realizan las asociaciones de la tercera edad.

3.2. ACCIONES MENOS VALORADAS

Familia, vivienda, aspectos laborales y participación ciudadana son los aspectos sobre los que las asociaciones y colectivos ciudadanos han manifestado una valoración menor sobre las actuaciones en este sentido de las Administraciones Públicas de Navarra.

Ninguno de estos aspectos alcanza la calificación de 5/aprobado y especialmente el capítulo referido a vivienda, que comprende varios aspectos a valorar y es el que aúna mayor número de puntuaciones por debajo de 5.

VIVIENDA

En sus múltiples enfoques diferentes, el acceso a la vivienda constituye en nuestra Comunidad Foral uno de los problemas más graves por su dimensión, por la sensibilización que en torno a él

existe y por los diferentes prismas con que es valorada la actividad que la Administración foral o local desarrolla en este ámbito en nuestra Comunidad. Que las cinco cuestiones sometidas a evaluación sean valoradas negativamente es suficientemente significativo, aunque se deban considerar las dos aportaciones positivas que la tercera edad realiza respecto a la actuación de las Administraciones en materia de creación de viviendas y en lo relativo a la información respecto a su creación y adjudicación.

En cualquier caso, este capítulo dedicado a la vivienda recoge cinco de las diez valoraciones globales más bajas en los aspectos vinculados con la promoción de vivienda de protección oficial y en la promoción de primera vivienda para jóvenes. Las apymas y asociaciones de mujeres presentan las valoraciones más bajas, suspendiendo en este apartado, pero esta es una de las tres áreas donde los colectivos de la tercera edad otorgan un suspenso.

Constituye el apartado que recibe la puntuación más baja (3,73) de las 30 acciones evaluadas. Asociaciones de mujeres y culturales no superan de hecho la barrera del 3. Existe práctica unanimidad y hasta los colectivos de la tercera edad abandonan sus tradicionales posiciones alcistas para unirse al conjunto de colectivos sociales, lo que hacen también respecto de la acción de las Administraciones destinadas a promover la creación de viviendas de protección oficial.

La conveniencia de que se establezcan criterios claros sobre el acceso a una vivienda de protección oficial por parte de los ciudadanos y ciudadanas, se convierte en coincidencia, desde puntuaciones cercanas unas a otras justo por encima o por debajo del aprobado, siendo las apymas las asociaciones que asumen un protagonismo más reivindicativo, en este apartado y en el conjunto de la materia.

FAMILIA

La promoción de la natalidad y el apoyo a las familias numerosas se plantea por las asociaciones y colectivos como una de las responsabilidades y, en este sentido, califican con un suspenso (4,66) la actividad de las Administraciones destinada a impulsar este derecho. Las políticas sobre familia, con una visión mucho más abierta que hace décadas, entra de lleno en el marco de las reivindicaciones de los ciudadanos, especialmente en aquellos aspectos en los que el demandado crecimiento demográfico debe coordinarse con las condiciones económicas, asistenciales y

sociales suficientes para facilitar ese desarrollo y esa corresponsabilidad de la sociedad con las Administraciones públicas.

El suspenso más claro es en el área de servicios sociales para las políticas de familia, donde las asociaciones culturales son las que otorgan una valoración más baja, siempre por debajo del cinco, siendo aprobadas únicamente por la 3ª edad. Las valoraciones más críticas por debajo del 4 provienen de las apymas y las asociaciones culturales. Señalar que éste es el único apartado en el área de servicios sociales que recibe un suspenso global.

La valoración es claramente deficiente por parte de los colectivos más directamente relacionados con el desarrollo de las políticas de familia. En general, estas políticas han obedecido a modelos excesivamente clásicos y lastrados ideológicamente, lo que ha obviado aspectos claves en nuestra sociedad y el perfil de las familias, como son: la aparición de nuevos modelos familiares uniparentales, el incremento en la tasa de actividad femenina y su incorporación al mercado de trabajo, la necesidad real de acciones efectivas en la conciliación de la vida laboral y familiar y los cambios sufridos en la prestación de determinados servicios sociales, donde las redes informales o familiares jugaban un importante papel que ha visto reducido su protagonismo a partir de la incorporación laboral femenina.

Se hacen necesarios modelos de política familiar plurales en su diseño y aplicación que tengan en cuenta procesos de participación pública e impliquen a expertos, técnicos de la administración y organizaciones sociales.

TRABAJO

Aunque la tipología de las asociaciones consultadas para la elaboración de estas propuestas no tiene una relación directa con el mundo del trabajo, más allá de su estricta situación laboral personal, ni tampoco han sido escogidos colectivos específicos con este motivo –sindicatos, secciones sindicales de empresa..., las valoraciones que las asociaciones y colectivos aportan respecto a los temas de contenido laboral apuntados en el cuestionario como sugerencias de debate trasladan una visión negativa de la acción de las Administraciones públicas en esta materia.

De todas estas cuestiones, tenía un especial interés la visión de dichos colectivos en torno a hechos sociales como la estabilidad en el puesto de trabajo y los siempre elevados índices de economía sumergida, sostenida por el trabajo clandestino ilegal y, a veces, además, en sectores

insuficientemente regulados ambos aspectos –trabajo clandestino e inestabilidad laboral- reciben valoraciones negativas por parte de las asociaciones.

Cabe destacar que, a pesar de la relativa desconexión de estas personas con el mundo laboral, el apartado de seguridad laboral consigue el aprobado, aunque con una de las valoraciones más bajas.

PARTICIPACIÓN

Se registra una crítica nítida de los sistemas de participación ciudadana establecidos por las diferentes Administraciones Públicas, tanto en el ámbito autonómico como local, donde se manifiesta un doble suspenso por parte de los ciudadanos/as a la falta de implantación de sistemas democráticos de gestión en las decisiones de la Administración y la aceptación de propuestas nacidas de procesos de participación pública. De hecho, mientras la tercera edad considera positivamente las acciones de la Administración en este campo, el resto de colectivos se muestran extremadamente críticos.

Las asociaciones culturales presentan un perfil más crítico, suspendiendo esta política concreta junto a apymas, asociaciones de vecinos y grupos especiales.

La nota para el conjunto de la muestra es un suspenso, que traslada la percepción de una Administración que no atiende de manera suficiente las demandas de los ciudadanos/as de cara a integrarlas en su dinámica de funcionamiento y la formulación de políticas.

No existe conexión, intercambio, en la planificación, puesta en marcha y evaluación de las políticas públicas en áreas tan sensibles como la educación, la conciliación de la vida laboral y familiar, la lucha contra la violencia doméstica, las políticas de familia, las acciones destinadas a la integración social y laboral de los discapacitados y las políticas de planificación urbana y vivienda. Esta realidad la pone de manifiesto un hecho claro: las asociaciones sensibilizadas con esta problemática e implicadas en un trabajo diario de sensibilización y seguimiento de las acciones de las Administraciones públicas, especialmente vecinos, apymas, grupos especiales y mujeres, mantienen una triple exigencia:

Nos encontramos, sin duda, ante dos modelos diferentes de cultura organizativa, con una clara incidencia de la propia trayectoria biográfica de las personas que participan en las diferentes asociaciones.

Por una parte, los colectivos de la tercera edad, con una actitud más pasiva centrada en modelos de comunicación unidireccional y un papel de receptor pasivo de políticas.

En otro plano, el resto de colectivos, liderados claramente por vecinos, apymas y grupos especiales, que exigen modelos bidireccionales de comunicación que les permitan adquirir un papel protagonista en la formulación y aplicación de políticas no pasivas sino progresivas; que integren elementos como la evaluación sistemática y la mejora continua. Todo ello a partir de una clara interrelación con su entorno.

Esta nueva exigencia debe hacer plantearse la necesidad de iniciar los pasos para la puesta en marcha de procesos globales de gestión de la calidad en la práctica diaria de nuestras Administraciones Públicas.

INMIGRACIÓN

Son las Asociaciones de Vecinos las que muestran posiciones más críticas en este punto. Mujeres y vecinos, colectivos que por su propia dinámica de trabajo interactúan más con los problemas relacionados con la inmigración, puntúan por debajo del 5,5 .

La población residente comunitaria no considera importantes las acciones a desarrollar en este campo, por lo que cree más que suficientes los medios establecidos a tal efecto; y a ello podría añadirse que la inmigración representa una problemática con la cual la mayor parte de las asociaciones mantienen una relación muy indirecta.

3.3. LA VALORACIÓN SOBRE OTROS DERECHOS SOCIALES

VIOLENCIA DOMÉSTICA

Las Asociaciones de Mujeres suspenden la actuación de las Administraciones, consideran inadecuadas o insuficientes las políticas puestas en marcha y demandan una mayor implicación de la Administración en todos los ámbitos y áreas de acción (judicial, policial, preventiva y asistencial). Vecinos y grupos especiales otorgan un aprobado justo (5,00).

ABUSOS SEXUALES A MENORES

Hay una sombra de duda sobre el papel que una Administración Pública puede ejercer en materia de protección de los derechos de los menores sometidos a abusos sexuales o maltrato, dentro o fuera del hogar. Es la misma sombra sobre la frecuencia con que se vulneran esos derechos del menor. Bajo esa incapacidad de

control, lógica a lo que transcurre en la vida íntima de la familia o ante el silencio de la denuncia que no se practica, las Administraciones públicas tienen una doble responsabilidad que no ofrece ningún género de duda: Sobre la prevención –fundamentalmente en la educación general y la formación cívica de los menores– y en la tramitación de los casos denunciados. En ambos sentidos, la acción de las Administraciones ha de ser tan nítida como conocida, las medidas puestas en marcha tan conocidas –por pedagogía social– como eficaces, y por tanto susceptibles de ser valoradas.

Es precisa una mayor iniciativa general por parte de la Administración foral, en su espacio de responsabilidad y competencias, en la línea de los esfuerzos realizados en los últimos meses y comunicados a esta Institución de la Defensora del Pueblo desde la Policía Foral o los servicios sociales. Pero las valoraciones de este cuestionario fueron realizadas con anterioridad a que alguna de esas medidas llegase a ser conocida públicamente. Por ello, la confianza depositada a veces por los ciudadanos en las Administraciones les otorga un plus previo de valoración positiva, pero sin que esa valoración se despegue con una percepción clara sobre lo activado en ese doble sentido. Así, aunque los que venimos denominando "grupos especiales" son los únicos que suspenden el papel de la Administración, la valoración es baja por parte de las apymas (5,09) y asociaciones de mujeres (5,00).

DISCAPACIDAD

Los colectivos más estrechamente vinculados con los problemas de diversa índole que presentan las situaciones de discapacidad en las personas realizan puntuaciones entre el 5 y el 5,80, caracterizados como en otros muchos casos por una discrepancia de criterios entre unos colectivos y otros. Así, la visión negativa de los grupos especiales, que aportan la nota más baja, es compartida por asociaciones de mujeres y vecinos, mientras que la puntuación más alta es otorgada por los colectivos de la 3ª edad, pese a que este es uno de los grupos sociales donde mayores inconvenientes provocan las barreras físicas.

Pese a la puntuación media de aprobado (5,11), parece clara la necesidad de participación en foros reales de participación de los discapacitados, donde las asociaciones que les representan sean escuchadas y tenidas en cuenta a la hora de diseñar los entornos urbanos, residenciales y de servicios. Y, de forma especial, en la elaboración o planificación de acciones destinadas a atender las necesidades laborales y económicas

de los discapacitados/as., que sufren con mayor gravedad los defectos estructurales de nuestro mercado de trabajo asociados a precariedad y eventualidad.

En el caso concreto de los discapacitados, los colectivos que les representan plantean una valoración muy crítica que llevará a reflexionar sobre si se está posibilitando su integración laboral en entornos normalizados o se están creando guetos laborales, retiros pseudolaborales, creyendo que no existen más opciones para su plena integración profesional y económica. Como se indicaba en los encuentros con estas asociaciones, hoy el desafío no es el incremento de las tasas de ocupación de los discapacitados, sino posibilitar su integración real y efectiva en el mercado de trabajo, un mercado de trabajo real donde compartan experiencias y expectativas vitales con trabajadores normalizados en cualquier sector de actividad.

TRABAJO

La valoración de las acciones de la Administración destinadas a eliminar la siniestralidad laboral y los riesgos laborales es positiva, aunque con una de las puntuaciones más bajas y son las asociaciones de mujeres las que suspenden con la puntuación más baja este apartado, acompañadas de los grupos especiales. Parece evidente la estrecha relación entre siniestralidad laboral y modelo laboral generalizado y en este marco de precariedad laboral el colectivo de mujeres es uno de los más directamente afectados, junto a los jóvenes y los inmigrantes, estos ya situados en un altísimo porcentaje en la pura ilegalidad, sobre la que se afianza de forma especial la actividad irregular e incluso clandestina de determinados sectores sin regulación laboral.

Otro de los aspectos del ámbito laboral recogido en el "Cuestionario 2" de las consideraciones para la elaboración de una "Carta de los Derechos Ciudadanos", el del combate contra el trabajo ilegal, es uno de los que, desde el punto de vista de los derechos, adquiere una consideración especial en esa propuesta de "Carta". Y el resultado de las valoraciones, que presenta un suspenso del conjunto de ellas, no puede quedar oculto por el aprobado, en solitario, que las asociaciones de la tercera edad dan a la intervención de las Administraciones Públicas en este ámbito de su responsabilidad directa. Aquí, las asociaciones de mujeres nuevamente presentan la valoración más baja.

Empleo, junto a vivienda –las políticas claves para la emancipación de los jóvenes y la plena integración social de cualquier individuo–, son los

grandes apartados que peor consideración obtienen por parte de los ciudadanos y ciudadanas que participaron en las respuesta a los cuestionarios entregados y a través de asociaciones o colectivos sociales. Nuestro mercado de trabajo presenta déficit claros en precariedad laboral y eventualidad contractual, que generalmente se asocia con una mayor peligrosidad y siniestralidad laboral. No existen razones objetivas económicas que justifiquen esta situación, sobre todo cuando puede comprobarse que los ciclos productivos de las empresas que mayormente usan la contratación eventual no se corresponden con una estacionalidad de la demanda.

La capacidad de intervención de que disponen las Administraciones Públicas, a la cual no renuncian habitualmente ni deben hacerlo cuando se trata del interés general de los ciudadanos y ciudadanas, debería hacerles plantearse cómo impulsar la aplicación de políticas activas que primen la estabilidad laboral, reconociendo adecuadamente el esfuerzo de aquellas empresas que apuesten por la estabilidad en sus plantillas, bien valorando en los baremos de contratación pública el porcentaje de eventualidad y/o de rotación en la contratación, al igual que se consideran otros aspectos de discriminación positiva, aprovechando así los consiguientes y positivos efectos laborales y fiscales.

EDUCACIÓN

En la idea general de que fuesen las asociaciones y colectivos sociales quienes desarrollasen otros aspectos vinculados a los capítulos generales que se planteaban, como el genérico de "Educación", la Institución incluyó aquellos apartados sobre los que se quería obtener, en todo caso, una valoración de dichos colectivos, porque incidían de forma abierta en el desarrollo de derechos y libertades o porque significaban el anuncio de nuevos derechos sobre los que era conveniente conocer el pulso de la ciudadanía asociada.

Se planteaba, entre otras cuestiones fijas, su valoración sobre "las acciones de la Administración destinadas a fomentar la enseñanza de los menores entre los 0-3 años", el "Fomento de la enseñanza " y el "fomento de la libertad de enseñanza". Respecto de éstas dos cuestiones, la valoración general es del 5,42 aunque los colectivos más afectados por las políticas concretas en este aspecto, como apymas, mujeres, grupos especiales y asociaciones culturales, no llegan a superar el 5,1.

El primer apartado, sobre la educación entre 0 y 3 años, es aprobado por todos los colectivos,

salvo en el caso de las asociaciones de mujeres, que otorgan aquí el único suspenso al vivir más de cerca las necesidades de la conciliación de la vida familiar con la laboral y las carencias aún existentes. Que los demás grupos ciudadanos presenten valoraciones de aprobado simple es importante, como reflejar esa puntuación media del 6,70 que los representantes de la tercera edad otorgan en este apartado.

Hay una preocupación clara de las apymas respecto al fomento de la enseñanza pública y de elementos claves del sistema de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral y educativo, como son la escolarización entre los 0 a 3 años, en lo que coinciden con las asociaciones de mujeres.

De forma específica, el fomento de la enseñanza pública preocupa especialmente a los "grupos especiales" (4,30) en cuanto a lo que definen como falta de integración de las personas con discapacidad en el sistema público de enseñanza. Los colectivos de discapacitados/as son muy críticos respecto a los recursos dispuestos para su plena integración en el sistema educativo público, así como para el desarrollo de sus potencialidades en los sistemas de formación reglada y es preciso reseñar sus valoraciones, muy críticas, en cuanto al fomento de la enseñanza pública y un siguiente apartado: libertad de enseñanza. A este respecto, de nuevo los "grupos especiales" suspenden la acción de las Administraciones Públicas en este área, con escasas variaciones en los demás colectivos, excepción hecha de la tercera edad, que plantea un notable.

Dos de las cuestiones específicamente planteadas están relacionadas con el uso de la lengua euskera en Navarra, como derecho cultural de los ciudadanos y ciudadanas. De una parte, la valoración de las acciones de la Administración destinadas a fomentar la enseñanza del euskera con arreglo a la Ley del Vascongado. Y, de otra, la atención a los ciudadanos en euskera en las dependencias administrativas públicas.

Las asociaciones culturales son en este apartado las más críticas con la actuación de la Administración y, posteriormente y por este orden, vecinos y mujeres. La valoración positiva de los colectivos de la tercera edad permite obtener una media general del 5,38. Sin embargo, las apymas otorgan una nota alta (5,8) si tomamos como referencia las valoraciones otorgadas por este colectivo a otras áreas dentro del apartado correspondiente a educación.

A este último respecto, solo los grupos especiales muestran su discrepancia por la actuación de las Administraciones Públicas de Navarra, mientras que es bien valorada por las asociaciones culturales (5,11), vecinos (6,00), tercera edad (6,95) y apymas (5,87), lo que da como resultado una media global del 5,58.

3.4. LO QUE MÁS VALORA CADA COLECTIVO

Los ciudadanos y ciudadanas de Navarra valoran con una nota media del 6,87 los servicios sanitarios de nuestra Comunidad, una puntuación en la que tiene especial incidencia la valoración de las asociaciones de la tercera edad (8 puntos) y la de las asociaciones y colectivos vecinales (7,20)

Dentro del aprobado que los colectivos conceden a las acciones de las Administraciones destinadas a la promoción de la igualdad laboral entre sexos, las mujeres puntúan con un 5,17, mientras que las asociaciones culturales lo hacen con un 6,3 y las de tercera edad con la puntuación más alta, un 6,60. Una relación similar a la que se produce a la hora de valorar las acciones destinadas a la atención de la inmigración en nuestra Comunidad que aparece con esa valoración ajustada del 5,89 ya señalada anteriormente. En este caso, mientras los representantes de asociaciones de mayores conceden un 6,35 los vecinos sitúan su puntuación en un 5,09.

3.5. LO QUE MENOS VALORA CADA COLECTIVO

El conocimiento de las valoraciones que cada uno de los colectivos sociales plantea respecto a los grandes apartados de este segundo cuestionario sobre el "Impulso, fomento y desarrollo de los derechos fundamentales de los ciudadanos y ciudadanas" aporta datos que pueden enriquecer esta visión. Es de destacar, en este sentido, la valoración que sobre el acceso a la primera vivienda para jóvenes -que tiene una valoración general de 3,73- realizan las asociaciones culturales -un 2,82- y los colectivos de mujeres -2,92-.

En este mismo apartado de la vivienda y específicamente del fomento de la de protección oficial (valoración media 4,19), los grupos especiales y los de mujeres ofrecen una puntuación más baja: 3,54 y 3,92, respectivamente. Respecto del acceso a la vivienda de protección oficial, las apymas y las asociaciones vecinales puntúan, respectivamente, con 4,04 y 4,22 puntos, mientras que los criterios de adjudicación y aplicación en las viviendas de protección oficial merecen un 4,10 de las asociaciones culturales y un 4,23 por parte de las apymas.

El fomento de empleo estable es, como se indicaba anteriormente, una de las cuestiones calificadas con suspenso por los ciudadanos y ciudadanas, pero es destacar la puntuación de las mujeres –3,13– y de las asociaciones culturales –3-71– como los colectivos más críticos con la actuación de las Administraciones públicas en estas materias.

La calificación que mujeres y vecinos conceden a las políticas destinadas a perseguir y eliminar el trabajo ilegal y la economía sumergida entraña un nivel de información directa de importancia, lo que se traduce en las puntuaciones más bajas a este respecto, cuando la puntuación media es de 4,49: Las mujeres califican con 3,13 y las asociaciones de vecinos con un 3,82

La participación de los ciudadanos en la vida pública a través de los cauces que las Administraciones establecen o pueden establecer es valorada de forma dispar, siempre con puntuaciones medias por debajo del 5, y los diferentes colectivos mantienen puntuaciones muy similares: Entre el 4,33 o el 4,09 de las asociaciones culturales y las de mujeres respecto a la difusión de las acciones destinadas a propiciar esa participación, o el 4,20 de las asociaciones de vecinos y el 4,32 de las apymas.

3.6. COLECTIVOS MÁS CRÍTICOS CON LAS ACCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN

Las respuestas de las diversas asociaciones y colectivos aportan, entre otros aspectos altamente positivos sobre el conocimiento de nuestra realidad en cuanto a la aplicación de los derechos y libertades de la ciudadanía, la visión particular de cada tipo de colectivo y, de entre estos, las respuestas de quienes han decidido participar en esta iniciativa de la Institución de la Defensora del Pueblo a través de sus respuestas. Esta visión transversal fue planteada desde un principio a las asociaciones en las diversas localidades donde fueron convocadas a fin de obtener la mayor profundización posible de sus comentarios. Esta “lectura social diferente” aporta datos de interés a la hora de valorar la opinión de estos representantes de los ciudadanos que han decidido asociarse sectorial o temáticamente.

Destacan, de entre todas ellas, las respuestas de las asociaciones situadas para poder definir las bajo la denominación “grupos sociales”. Si tenemos en cuenta que la inmensa mayoría de estas asociaciones tienen un marcado carácter social (en razón del tema que les une, como determinados tipos de enfermedad; determinados tipos de servicios o su pertenencia a sectores de pobla-

ción muy específicos, como pueden ser minorías étnicas), sus valoraciones de la acción de las Administraciones públicas en este impulso de los derechos y libertades adquiere una importancia añadida y es significativo el hecho de que estos “grupos especiales” hayan realizado diez de las treinta valoraciones más bajas, con un comportamiento bien definido: Es el único colectivo que suspende la acción de la Administración Pública en áreas como igualdad de derechos laborales entre hombres y mujeres, abusos sexuales a menores, fomento de la enseñanza pública o atención en euskera.

Igualmente reseñable es que sean estas asociaciones las que agrupan los suspensos y valoraciones más bajas en cuanto a las destinadas a eliminar las barreras físicas, atender las necesidades laborales y económicas de las personas con discapacidad, el fomento de la creación de viviendas de protección oficial o las acciones destinadas a eliminar la siniestrabilidad laboral.

En una posición similar se encuentran los colectivos de mujeres, que cuentan con las valoraciones más inferiores en siete líneas de actuación y el único sector asociativo que suspende la actuación de las Administraciones Públicas respecto a violencia doméstica, siniestrabilidad laboral (en este caso junto a los grupos especiales), fomento de la escolarización entre 0 a 3 años y listas de espera en la Sanidad pública (junto a las asociaciones de vecinos).

Uno de los colectivos más críticos con los aspectos recogidos en el Cuestionario II y relativo a las actuaciones de las Administraciones Públicas en este sentido del impulso y fomento de los derechos y libertades ciudadanos, lo constituyen las Asociaciones de Padres y Madres de Alumnos y Alumnas, tanto de colegios públicos como privados. Y lo hacen de manera especial en tres aspectos: respecto de las actuaciones de la Administración Local en cuanto al desarrollo urbanístico de nuestras poblaciones., respecto al fomento de la creación de vivienda por parte de las Administraciones Públicas y sobre los criterios establecidos para el acceso a la vivienda de protección oficial.

En el contexto de una sociedad activa como es, en líneas generales, la de la Comunidad Foral de Navarra, llaman la atención las valoraciones negativas de las asociaciones culturales y de vecinos, que son las que concentran un mayor grado de suspenso a la actitud de las Administraciones Públicas en el fomento de la participación, tanto en los aspectos sobre información de las medidas adoptadas, cuando así se hace, para

difundirlas entre los ciudadanos e incentivar su participación, como respecto de la aceptación de las propuestas ciudadanas generadas en procesos de participación generados a instancias de las Administraciones o de los propios ciudadanos socialmente más activos.

De otra parte, estas asociaciones y colectivos centran su crítica a través de puntuaciones por debajo del aprobado en cuanto al fomento de la enseñanza del euskera con arreglo a la ley del Vasconce.

3.7. OBSERVACIONES Y COMENTARIOS INDIVIDUALES CONSIDERADOS DE INTERÉS GENERAL

3.7.1. Sobre el derecho a recibir una atención adecuada.

Incumplimiento del derecho a ser atendido y utilizar el euskera en los diversos trámites de las Administraciones Públicas.

Algunas opiniones hacen referencia a la conculcación de derechos lingüísticos por parte de la Administración. De hecho, varias de las críticas se dirigen al hecho concreto que el derecho de atención en euskera únicamente haya sido valorado en el Cuestionario 2 y no haya sido considerado como un elemento más en los aspectos recogidos en el Capítulo I de la "Carta de los Derechos Ciudadanos".

3.7.2. Sobre el derecho a presentar reclamaciones, iniciativas y sugerencias.

Exigencia a la Administración de contestación por escrito ante cualquier reclamación, iniciativa o sugerencia.

Se expresa un descontento amplio ante la arbitrariedad e indefinición de la respuesta de los diferentes órganos administrativos ante las reclamaciones o iniciativas de los ciudadanos/as. A la par que no se aportan desde la Administración plazos claros y concretos para la tramitación de respuestas.

3.7.3. Sobre la atención sanitaria.

a. Deficiente atención sanitaria en zonas rurales cantabropirenaicas.

Varias aportaciones ponen de manifiesto un agravio comparativo en la atención sanitaria en el tercio norte de Navarra respecto al resto de la Comunidad Foral.

Las valoraciones críticas abarcan desde Cinco Villas a Roncal pasando por los Valles de Arce o Salazar, y muestran especial inquietud respecto a la coordinación y dotación de los servicios de urgencias y los niveles de atención ginecológica.

b. Reclamaciones sobre problemas de coordinación sanitaria

Alude a una variedad de problemáticas que resulta difícil sintetizar: deficiencias en la coordinación entre la atención primaria y la especializada, problemáticas entre los servicios administrativos y médicos, deficiente atención por parte del personal administrativo... Una pluralidad de situaciones que hacen necesario un mayor desarrollo y funcionalidad de los servicios de reclamaciones y atención al paciente.

c. Mejora y especialización de la atención sanitaria a mujeres

Sugerencias concretas referentes a los niveles de atención ginecológica y para determinadas patologías con especial incidencia entre el género femenino. También se demanda desde el medio rural una mayor dotación de recursos que permita una atención ginecológica más cercana y continua.

d. Derecho de todos los ciudadanos/as a revisiones sanitarias periódicas en función de sus características sociodemográficas

Para algunos encuestados constituye una discriminación el hecho de que la población laboralmente activa sea citada a revisiones médicas periódicas desde el ámbito de la medicina laboral, mientras que la población laboralmente inactiva (por ejemplo, amas de casa) no reciba una evaluación periódica de su salud desde Osasunbidea.

3.7.4. Reclamaciones ante la Administración Local

La Administración Local representa un ámbito, junto al sanitario, que agrupa un volumen importante de aportaciones de los ciudadanos. Si bien el carácter de las reclamaciones ante la Administración Local presentan unas peculiaridades propias caracterizadas por la arbitrariedad en la aplicación de ordenanzas municipales o la escasa vigilancia en su aplicación.

a. Arbitrariedad en la aplicación de ordenanzas urbanísticas municipales.

Es el ámbito donde mayores reclamaciones se presentan criticando la arbitrariedad en la aplicación de la normativa urbanística y las modificaciones de criterio que puede imprimir el cambio de gobierno municipal en las corporaciones locales.

b. Molestias ocasionadas por ruidos e incumplimiento de la normativa de cierres y emisiones de ruido de locales públicos.

c. Arbitrariedad en la admisión en centros educativos o culturales de titularidad municipal.

La ausencia de desarrollo de baremos para la admisión y/o el carácter municipal de los centros que favorece a los empadronados en el municipio, puede dar lugar a situaciones de agravio comparativo en el acceso a las plazas educativas públicas sufragadas en un porcentaje importante con financiación autonómica. A lo que debemos añadir que estas localidades ejercen en muchas ocasiones la función de prestación de servicios al conjunto de una comarca o a un grupo de localidades.

3.7.5. Vivienda.

a. Deficiente distribución y planificación de la vivienda social en la Comarca de Pamplona.

Constituye una realidad constatada la ausencia de una planificación en las actuaciones en materia de vivienda protegida en los últimos diez años, que ha relegado el protagonismo a las corporaciones locales que quisieron tener iniciativas en esta materia.

Esta situación ha generado en un peligroso desequilibrio de las cargas en materia de vivienda social entre unos municipios y otros de la Comarca de Pamplona, realidad que desemboca en la saturación de equipamientos educativos y sanitarios y en el peligro de quebrar el equilibrio social entre unas zonas y otras.

b. Escasa promoción de viviendas de VPO.

Constituye el flanco más débil de la gestión de las AA.PP. en Navarra en los últimos diez años y es un motivo de recurrente crítica por parte de la ciudadanía.

3.7.6. Empleo.

a. Dificultades de inserción laboral para los mayores de 45 años.

Es difícilmente aceptable que el mercado laboral sólo asuma la movilidad laboral de los trabajadores hasta la frontera de los 40 años y que, a partir de ese momento, el riesgo de perder temporalmente un empleo constituya un auténtico drama social.

No deben agotarse en esa etapa de la vida las posibilidades de desarrollo y promoción profesional, desembocando en una perspectiva gris donde el único horizonte sea una alta rotación en el empleo y escasas oportunidades de desarrollo profesional.

Los altos niveles de precariedad laboral entre los mayores de 45 años no obedecen tanto a

razones objetivas de productividad laboral como a prejuicios culturales que se han instalado en la práctica diaria de nuestro mercado de trabajo.

b. Explotación laboral de trabajadores inmigrantes en el sector agrario.

El sector agrícola constituye el primer paso para la incorporación laboral y social de los inmigrantes extracomunitarios. La temporalidad en la contratación, la permanencia de prácticas laborales decimonónicas, su papel como empleo de segunda clase por el propio Régimen de cotización a la Seguridad Social y la alta presencia de trabajadores en situación irregular entre otros elementos, favorece la aparición de sistemas de gestión inadecuados de la fuerza laboral.

Estos mal llamados modelos laborales que se registran especialmente en momentos álgidos de la producción agrícola (ejemplo, vendimias) y que no encuentran una reacción inmediata y negativa de agricultores, administración local y autonómica, alcanzan un protagonismo impropio de una sociedad del siglo XXI.

3.7.7. Política familiar.

Existen varias sugerencias en política familiar razonadas en sus análisis y ricas en las aportaciones que formulan una redefinición de una política familiar más ajustada al perfil social de la Navarra del siglo XXI.

Las críticas se centran en la inadecuación de la actual política familiar, basada de un modo importante en la transferencia de capital hacia las familias numerosas, olvidando por una parte el modelo familiar mayoritario compuesto por padres y madres con cargas laborales que no alcanzan el status de familia numerosa pero cuentan con escasos recursos para conciliar su vida laboral y familiar. A la vez que obvia nuevos modelos de familia (uniparentales u otros), que exigen un pleno reconocimiento de derechos y acceso a los recursos públicos.

Las propuestas recogidas en este punto se concretan básicamente en cuatro:

a. Creación de centros especializados para la atención integral a madres separadas y sus hijos/as.

b. Reconocimiento de plenos derechos de paternidad para las parejas de hecho.

c. Número insuficiente de plazas en el ciclo 0 – 3 años y alto ratio de monitores/as para niños/as.

d. Transferencias de capital a mujeres maltratadas y/o separadas con cargas familiares y escasos recursos económicos.

3.7.8. Exigencias a las Administraciones Públicas en su papel como adjudicador de obras y servicios.

Nos parece un aspecto importante la presencia de exigencias claras a los proveedores de la Administración, tanto en la ejecución de obras como en la prestación de servicios. El cumplimiento de dichas exigencias deberá ser supervisado por la Administración competente que haya adjudicado dicha obra o servicio.

a. Obligado cumplimiento por parte de las empresas contratadas de los criterios contenidos en la Carta de Derechos del Ciudadano cuando deban prestar cualquier tipo de servicio público.

b. Capacidad sancionadora de la Administración con aquellas empresas contratadas para la ejecución de obras o servicios que incurran en impagos a otras empresas subcontratadas para la completa ejecución de dichas obras o servicios.

3.7.9. Otras sugerencias

a. Adquisición de software libre por parte de las Administraciones Públicas.

Esta práctica repercutiría en un considerable ahorro económico en el pago de licencias, mayor polivalencia y adaptación a las necesidades organizativas y la integración de las lenguas minoritarias en las aplicaciones informáticas.

b. Sobre subvenciones y transparencia económica en la gestión de los albergues de peregrinos.

Los albergues de peregrinos situados en la ruta jacobea cumplen una función social de claro contenido público, siendo a la vez receptores de subvenciones de la Administración. Debe existir, por tanto, una regulación clara de sus funciones y los sistemas de gestión aplicados que eviten la presencia de arbitrariedades y lucro encubierto.

c. Mejora en el tratamiento fiscal de los gastos en cuidados a enfermos crónicos.

Varios familiares de enfermos crónicos solicitan un tratamiento fiscal independiente de los mínimos personales. Demandan asimismo la consideración de gastos deducibles no únicamente para las cotizaciones a la Seguridad Social del personal contratado, sino también para las remuneraciones salariales o gastos incurridos por el pago de servicios de atención domiciliaria.

CONTENIDOS DE LA "CARTA DE LOS DERECHOS CIUDADANOS DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA"

1. SOBRE LA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS EN EL ÁMBITO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

I. Derecho de acceso a los centros y oficinas

1. Ninguna limitación o barrera física puede impedir el acceso a cualquier edificio público.

2. Las oficinas y centros estarán perfectamente señalizados exteriormente.

3. Cuando se ingrese en un edificio público de la Administración del Gobierno de Navarra, debe encontrarse la dependencia que se busque sin hacer preguntas o averiguaciones.

II. Derecho a recibir una atención adecuada

4. El ciudadano debe ser atendido con cortesía, diligencia y confidencialidad

5. El ciudadano debe ser atendido en igualdad de condiciones y sin discriminaciones por razón de sexo, lengua, raza, religión, condición social, nacionalidad, origen u opinión.

6. Sólo habrá que desplazarse hasta una oficina administrativa cuando sea estrictamente necesario para la gestión de sus asuntos.

7. Sólo podrá citarse a un/a ciudadano/a ante una oficina administrativa en los casos previstos en una norma con rango de Ley.

8. Se atenderá en cualquier oficina, del lunes al viernes de cada semana, al menos en un total de 5,30 horas dentro del horario habitual de la Administración foral.

9. Se enviará al domicilio del quien lo solicite, de forma gratuita y en un plazo de 5 días, los impresos que necesite para iniciar un procedimiento o solicitar cualquier servicio ante la Administración.

10. El/la ciudadano/a recibirá toda la ayuda e información que necesite para rellenar las instancias que dirija a la Administración Pública. Si por cualquier causa no sabe o no puede rellenar una instancia, ésta será cumplimentada por el funcionario que le atiende.

11. No se deben soportar esperas de más de 10 minutos para ser atendido en una oficina administrativa.

12. Una sola oficina deberá gestionar de manera unificada las autorizaciones, permisos o

inscripciones que la Administración foral exija para el inicio de una actividad.

13. Se podrá elegir entre cualquiera de los siguientes sistemas de pago: pago en efectivo, mediante cheque no conformado o tarjeta de crédito, en la oficina de la Administración, ingreso en cuenta, orden de transferencia o domiciliación de pago.

14. Se recibirá el importe de lo adeudado por la Administración dentro de los tres meses siguientes al día en que reconozca la obligación de pago.

III. Derecho a recibir información

15. Siempre se contestará a cualquier petición o consulta.

16. En cualquier oficina administrativa, por teléfono e inmediatamente, se dará información sobre la denominación, dirección, número de fax o teléfono y horario de la oficina a la que dirigirse para realizar cualquier gestión.

17. El/La ciudadano/a podrá obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se proponga realizar.

18. El/La ciudadano/a podrá conocer la identidad de la persona que le atiende en cada momento y el empleo que desempeña, sin necesidad de preguntar o hacer averiguaciones.

19. Se podrá consultar con comodidad en cualquier oficina de los Servicios y de los Servicios Centrales de los Departamentos del Gobierno, el "Boletín Oficial de Navarra" de al menos los últimos doce meses.

20. Se podrán obtener, en su caso, copia de las disposiciones o convocatorias publicadas en el "Boletín Oficial de Navarra".

21. Se podrá adquirir en cualquier oficina de las Servicios o Servicios Centrales de los Departamentos, ejemplares del "Boletín Oficial de Navarra".

IV. Derecho a presentar documentos

22. Se podrán presentar en cualquier registro de entrada documentos dirigidos a cualquier órgano de la Administración foral, de la Administración General del Estado, de cualquier Comunidad Autónoma o de una Entidad local.

23. En cualquier oficina de registro de documentos se compulsará, con la presentación del original, la copia de cualquier documento que deba presentar ante la misma, independientemente de cual sea la Administración que lo hubiera expedido.

24. Se facilitará gratuitamente fotocopia de los documentos que el/la ciudadano/a tenga que presentar ante la Administración del Gobierno foral.

25. Se podrá solicitar en las oficinas del Gobierno foral el uso del teléfono, fax o correo electrónico para realizar aquellas gestiones que le sean necesarias para recabar datos o documentos que deba presentar ante la Administración del Gobierno foral.

26. Se podrá presentar por fax y durante las 24 horas del día cualquier tipo de documento. Si por razones de constancia, la Administración requiere el documento original o copia auténtica del mismo, el interesado deberá facilitarlo en un plazo de 10 días, sirviendo la copia presentada por fax para fechar su entrada.

V. Derecho a no aportar documentos

27. Sólo habrá que aportar los documentos exigidos por las normas reguladoras del procedimiento.

28. No habrá que aportar documentos que obren en poder de cualquier órgano de la Administración foral, aunque sean expedidos por otra Administración, si bien se deberá indicar por parte del ciudadano el documento de referencia y lugar donde se encuentra.

29. No habrá que aportar documentos que deban ser expedidos por órganos de la Administración foral.

30. Habrá que presentar sólo aquella documentación que, por su contenido, tenga que ser necesariamente aportada por el ciudadano y no pueda ser requerida por la Administración a otras personas, organizaciones o archivos públicos o privados.

VI. Derecho a la información de los procedimientos administrativos

31. Se comunicará al interesado/a en un procedimiento los medios de que dispone para conocer en cualquier momento el estado de su tramitación o poder obtener copias de los documentos que contenga el expediente, así como la oficina y el funcionario al que deba dirigirse.

32. El/La ciudadano/a conocerá con todo detalle las fases del procedimiento en el que intervenga.

33. Se comunicará al ciudadano/a la identidad de la autoridad o funcionario bajo cuya responsabilidad se tramite el procedimiento en el que intervenga.

34. Se comunicará en el momento de presentar una instancia el plazo establecido para su resolución y si debe entenderse admitida o desestimada su solicitud en el caso de que no recaiga resolución expresa dentro del mismo; si la falta de resolución expresa supone la estimación de su solicitud se le informará además de cómo hacerla efectiva y ante qué órganos.

35. Cualquier notificación se redactará en términos claros y sencillos, sin que el/la ciudadano/a tenga que solicitar explicación adicional alguna.

36. En las notificaciones de resoluciones que estén motivadas se indicarán los preceptos jurídicos en que se basan, con transcripción literal de su texto, la denominación completa de la norma que los contiene y el número y fecha del diario o boletín oficial en que están publicadas.

37. Se facilitará al máximo la participación de el/la ciudadano/a en los procedimientos en los que figure como interesado/a en los términos establecidos por la Ley, prestándole para ello la asistencia que requiera según sus personales condiciones de vida y nivel de instrucción y procurando siempre que su intervención le ocasione los menores perjuicios posibles.

38. Se podrá acceder a los archivos dependientes de la Administración para consultar u obtener cualquier expediente que corresponda a procedimientos terminados, siempre que con ello no se vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas.

39. Cualquier ciudadano podrá conocer el objeto de los contratos, el adjudicatario de los mismos, sus cláusulas y su precio.

VII. Derecho a presentar reclamaciones, iniciativas y sugerencias

40. El/La ciudadano/a podrá presentar en la forma que desee quejas, reclamaciones o iniciativas sobre el funcionamiento de los servicios del Gobierno de Navarra, de acuerdo con la normativa en vigor.

41. Las quejas, reclamaciones o iniciativas serán conocidas y consideradas por los órganos responsables de los servicios que constituyen su objeto.

42. Se contestaran por escrito en el plazo máximo de 15 días por el máximo responsable directo o competente. En esta contestación se le

informará sobre sus derechos y obligaciones, las limitaciones legales, presupuestarias o de cualquier otra índole con que actúe la Administración foral, las medidas que ésta se dispone a adoptar para subsanar las irregularidades o deficiencias detectadas, y, en su caso, propuestas para celebrar entrevistas y visitas o consultar expedientes.

VIII. Derecho a participar en los servicios públicos

43. Los/as ciudadanos/as serán consultados periódica y regularmente sobre su grado de satisfacción con los servicios que recibe de la Administración foral mediante encuestas, sondeos, paneles de usuarios, etc.

44. Los/as ciudadanos/as serán tratados en condiciones de igualdad en el acceso a los servicios públicos.

45. Los/as ciudadanos/as participarán en los órganos de prestación de los servicios públicos, teniendo reconocido en los mismos tanto el derecho a obtener información como el de presentar informes, sugerencias o iniciativas, etc.

46. La Administración del Gobierno foral promoverá órganos independientes de arbitraje, compuestos por técnicos y personas expertas, para resolver los conflictos que puedan suscitarse de forma rápida y económica, en sustitución de los recursos administrativos.

47. Aquel Servicio del Gobierno foral encargado de velar por el cumplimiento de esta Carta, de ser aceptada por el mismo, revisará periódicamente con la colaboración y participación de los/as interesados/as los procedimientos administrativos para hacerlos más sencillos, breves y accesibles.

IX. Cartas Sectoriales de Servicios Públicos

48. Los órganos directivos de la Administración del Gobierno de Navarra deben aprobar Cartas Sectoriales de Servicios en los que se comprometan públicamente y de forma vinculante a prestarlos de acuerdo con determinados estándares o normas de calidad ponderables (tiempos de respuesta, ausencia de errores, resultados, etc.)

49. Los incumplimientos de los estándares de calidad contenidos en esta Carta deben dar lugar a indemnizaciones económicas objetivas e inmediatas, o al menos, a las explicaciones y excusas, que correspondan por la autoridad o el empleado responsable.

50. El cumplimiento de los estándares o normas de calidad, sus desviaciones y las reclamaciones que por su incumplimiento se originen,

deberían incidir significativamente en las retribuciones de las autoridades y empleados para estimular su rendimiento y su afán de servicio a los ciudadanos.

X. Garantías de la Carta

51. Esta Carta será difundida a todos los centros de la Administración foral, al conjunto de Asociaciones legalmente establecidas en la Comunidad y estará a disposición de todos los/as ciudadanos/as, pudiendo ser también enviada por correo de forma gratuita e inmediata a quienes lo soliciten.

52. La Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra, con arreglo en lo previsto en la Ley de creación de esta Institución, establecerá el adecuado seguimiento del contenido de esta Carta para velar por el pleno ejercicio de los derechos contenidos en ella. Para este fin, los/as ciudadanos/as podrán dirigirse directamente a esta Oficina, por escrito o telefónicamente, para presentar cualquier sugerencia o reclamación. Esta Oficina, que actuará con absoluta independencia de criterio o juicio, podrá proponer a la Administración competente la realización de auditorías de calidad periódicas en aquellos servicios que sean referidos por los ciudadanos/as como causa reiterada de irregularidades o funcionamiento incorrecto.

53. La Defensora del Pueblo, en cumplimiento de sus atribuciones y oídas las asociaciones y colectivos representativos de cada sector, estudiará las reclamaciones formuladas respecto a la aplicación de estas Carta de Derechos del Ciudadano por parte de la Administración foral y podrá redactar informes de periodicidad semestral o extraordinarios, que se elevarán al Parlamento de Navarra y, por su conducto, al Gobierno de la Comunidad Foral.

54. Los informes ordinarios, en todo caso, y los extraordinarios cuando se consideren de interés general, serán difundidos de forma resumida en los medios de comunicación social.

XI. Indemnizaciones por razón de incumplimiento

55. Los incumplimientos de los estándares de calidad contenidos en esta Carta deben dar lugar a indemnizaciones económicas objetivas e inmediatas, o al menos, a las explicaciones y excusas, que correspondan por la autoridad o el empleado responsable.

56. La indemnización a que se refiere el apartado anterior debe ser reconocida y abonada al reclamante con la máxima celeridad e inmediatez.

2. SOBRE EL RESPETO E IMPULSO DE LOS DERECHOS CIUDADANOS POR PARTE DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE NAVARRA

En estas propuestas se incluyen las valoraciones realizadas por los ciudadano/as al Cuestionario II de las "Propuestas para la elaboración de una Carta de los Derechos Ciudadanos" presentado por la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra y están referidas a nueve apartados concretos, que comprenden 30 áreas específicas de actuación.

I. Participación ciudadana

1. Participación. Información y difusión. Las Administraciones Públicas deben incentivar y difundir de manera eficaz las acciones destinadas a buscar la participación de los ciudadanos/as en las decisiones de dicha Administración (Valoración media ciudadana 4,79)

2. Participación. Aceptación de propuestas. Las Administraciones Públicas deben incentivar e incrementar el grado de aceptación de las propuestas ciudadanas resultado de los procesos de consulta y/o participación llevados a cabo (Valoración media ciudadana 4,87)

II. Derechos sociales: Igualdad

3. Promoción de la igualdad laboral entre sexos. Las Administraciones Públicas son responsables de promocionar, a través de acciones e iniciativas efectivas, la igualdad de derechos entre hombres y mujeres en materia de empleo (Valoración media ciudadana 6,01)

III. Derechos sociales: Servicios sociales

4. Violencia doméstica: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a promover la eliminación de la violencia doméstica en Navarra

5. Abusos sexuales a menores. Es responsabilidad de las Administraciones Públicas establecer medidas destinadas a prever y tratar los casos de abusos sexuales y malos tratos a menores, aplicando un sistema de coordinación interinstitucional que vigile y fomente el respeto a los derechos del menor víctima de dichos abusos o malos tratos

6. Inmigración. Los ciudadanos y ciudadanas inmigrantes residentes en Navarra tienen iguales derechos que el resto de ciudadanos y ciudadanas de nuestra Comunidad Foral. Es responsabilidad de las Administraciones Públicas atender las necesidades de los inmigrantes en materia de integración social, laboral y de vivienda y accio-

nes destinadas a eliminar la inmigración irregular, fuente de la vulneración frecuente de sus derechos social, económicos y/o culturales (Valoración media ciudadana 5,89)

7. Atención a la Tercera edad. Las personas mayores constituyen unos de los colectivos más vulnerables respecto de sus derechos, por lo que las Administraciones Públicas son responsables de que tales derechos puedan ser ejercidos y, de forma especial, los relacionados con los servicios a las personas dependientes en materia de

- a. Residencias
- b. Centros de día
- c. Atención a personas residentes
- d. Atención domiciliaria

(Valoración media ciudadana 5, 97)

8. Familia. Las Administraciones Públicas son responsables de desarrollar iniciativas destinadas a promocionar la natalidad y el apoyo a las familias numerosas (Valoración media ciudadana 4,66)

9. Discapacidad. El avance social logrado en el reconocimiento de la igualdad de derechos para las personas con alguna discapacidad ha de verse como una primera fase respecto de las personas con discapacidad física para superar los obstáculos físicos que la vida cotidiana les plantea. Las Administraciones Públicas tienen una especial responsabilidad en la remoción de dichos obstáculos en su ámbito de competencia y en la capacidad de dichas Administraciones para que medidas similares sean adoptadas en cuantas acciones de carácter semipúblico o privado se lleven a cabo y puedan interferir físicamente el desarrollo ciudadano de las personas con discapacidad física especialmente

10. Discapacidad: La aplicación de un sistema igualitario real en las condiciones de vida entre todos los ciudadanos y ciudadanas de Navarra está limitado a veces por las discapacidad físicas o psíquicas de las personas que padecen estas limitaciones por diverso motivo. Es responsabilidad de las Administraciones Públicas atender con prioridad las necesidades laborales y económicas de estos ciudadanos y ciudadanas que presentan una discapacidad para lograr similares condiciones de vida con el resto de ciudadanos y lograr que la integración laboral sea un factor real de desarrollo personal, no exclusivamente una ocupación. Si su integración social depende en gran medida de su integración laboral, mayor aún es la responsabilidad de las Administraciones en lograr

que estas personas con discapacidad alcancen condiciones suficientes de autonomía económica de forma que su limitación física o psíquica no sea una doble causa de marginación o exclusión social.

IV. Derechos sociales: Trabajo

11. Fomento del empleo estable. Las Administraciones Públicas deben desarrollar acciones destinadas a fomentar la estabilidad laboral (Valoración media ciudadana 4,43)

12. Seguridad laboral. El trabajo, además de un derecho fundamental de los ciudadanos, entraña la prestación de las energías y conocimiento de las personas a cambio de una remuneración económica. Pero esta cesión de las capacidades personales no implican una renuncia a ninguno de sus derechos básicos, como es la seguridad y la integridad física de los trabajadores y trabajadoras. Las Administraciones Públicas son especialmente responsables en la vigilancia y mantenimiento de la integridad de esos derechos desarrollando acciones preventivas y de inspección destinadas a impedir que la contratación laboral de los ciudadanos y ciudadanas significa una minusvaloración o renuncia de tales derechos o su sustitución encubierta por unas mejoras de carácter económico. Como tal derecho fundamental, la inviolabilidad del derecho al trabajo lleva implícita la defensa de la salud y la seguridad laboral, ante las que las Administraciones Públicas son garantes desde la acción previa más ágil y oportuna y a través de la inspección más eficaz e independiente.

13. Persecución del trabajo ilegal. Las Administraciones Públicas son responsables de desarrollar acciones destinadas a evitar la economía sumergida y el trabajo ilegal clandestino (Valoración media ciudadana 4,49)

V. Derechos sociales: Educación

14. Escolarización 0/3 años Las políticas desarrolladas en los últimos años por los gobiernos en diferentes ámbitos territoriales, encaminadas a facilitar la incorporación de la mujer al mundo laboral y hacer compatible al trabajo con la vida familiar de todos sus integrantes, ha supuesto una positiva apuesta colectiva del conjunto de la sociedad en la que intervienen familias, municipios y gobiernos, en la perspectiva de dotarse de medios para atender esas necesidades educativas de los menores de 3 años y en la clara convicción de la importancia del factor educativo en esa etapa de la infancia, atendido profesionalmente. Las normas desarrolladas por el Gobierno foral, en aplicación de normas de superior rango al foral, deben

atender ese avance del conjunto de la sociedad ya alcanzado y fortalecer su desarrollo.

15. Fomento de la enseñanza pública. La Educación constituye uno de los derechos fundamentales de los ciudadanos y ciudadanas de nuestra Comunidad, materia en la cual la Administración de Navarra dispone de amplias competencias. El fomento de la enseñanza pública constituye una garantía de que este Derecho fundamental llegue al conjunto de la ciudadanía, potenciando la igualdad de oportunidades. La Administración foral es responsable del desarrollo de las medidas que inciden de forma directa en la calidad y cantidad de ese servicio para el objetivo de la educación en libertad y el desarrollo del respeto a los derechos de las personas.

16. Libertad de enseñanza. La educación es un Derecho estrechamente vinculado a la libertad de enseñanza. Desde la libre elección de centro a la libertad de los padres para elegir el modelo educativo que considera más adecuado a la formación de sus hijos e hijas, la capacidad de la Administración foral debe estar dirigida a fomentar el uso de dicha libertad en igualdad de condiciones a todos los ciudadanos y ciudadanas de Navarra y desarrollar las medidas precisas para que esa libertad sea efectiva y suficientes los recursos destinados a dicho objetivo de acuerdo con la evolución demográfica y técnica de nuestra sociedad, a fin de garantizar ciudadanos educados y capacitados en la autonomía personal y profesional

17. Enseñanza del euskera. El idioma euskera constituye una riqueza cultural de nuestra Comunidad Foral, un vínculo para la convivencia social y nuestro desarrollo cultural. Es responsabilidad de la Administración foral fomentar, a través de las acciones y normas más adecuadas, el derecho de los ciudadanos y ciudadanas al aprendizaje y uso del euskera en todos los ámbitos, como desarrollo de esa riqueza cultural y, al mismo tiempo, en aplicación del derecho que los ciudadanos y ciudadanas tienen a expresarse y ser atendidos en cualquiera de las dos lenguas de nuestra Comunidad Foral.

18. Atención en euskera. El derecho de los ciudadanos y ciudadanas a elegir en cual de las dos lenguas de nuestra Comunidad Foral desean ser atendidos/as en el ámbito de nuestra Administración será correspondido como responsabilidad propia de las Administraciones Públicas de Navarra, en aplicación de lo previsto por la Ley del Vascuence y/o las normas de igual rango que puedan complementarla o sustituirla.

VI. Derechos sociales: Sanidad

19. Servicios sanitarios. Los ciudadanos y ciudadanas de Navarra tienen derecho a que sus necesidades sanitarias sean atendidas por la Administración Pública de Navarra a través de unos servicios sanitarios adecuados en cantidad y calidad, acorde con la concepción que este derecho tiene como fundamental y gratuito en nuestra Constitución. El desarrollo de la Sanidad Pública y su sostenimiento desde los poderes públicos es uno de los elementos claves de nuestro bienestar social y su mantenimiento y actualización encuentra una base como derecho superior a cualquier otra consideración presupuestaria (Valoración media ciudadana 6,87)

20. Listas de espera. La calidad de los servicios sanitarios de nuestra Comunidad es valorada como alta por el conjunto de los ciudadanos. Las listas de espera son, no obstante, el déficit silencioso de la aplicación del derecho de los ciudadanos en ese objetivo de calidad y cantidad de los servicios sanitarios. La Administración foral, desde su nivel de competencias, es responsable de establecer los mecanismos de gestión y medios económicos y profesionales suficientes para hacer que las listas de espera de la sanidad pública no sean una rémora en la atención de tales derechos ni causa de injusticias entre los ciudadanos en razón de su mayor o menor poder adquisitivo.

21. Coordinación sanitaria. La Administración Pública de Navarra, como responsable de la Sanidad pública, deberá establecer medidas destinadas a potenciar la coordinación de los servicios de sanidad con otros servicios vinculados a ellos o que suponen una continuidad de la atención a los ciudadanos (Valoración media ciudadana 5,97)

VII. Derechos sociales: Vivienda

22. Fomento de la construcción de vivienda.. Las Administraciones Públicas deben desarrollar acciones destinadas al fomento de la creación de vivienda (Valoración media ciudadana 4,44)

23. Vivienda de protección oficial. Acceso. Las Administraciones Públicas son responsables de establecer criterios sobre el acceso a la vivienda de protección oficial en Navarra y la aplicación real de dichos criterios. (Valoración media ciudadana 4,43)

24. Primera vivienda para jóvenes. Las Administraciones Públicas son responsables de desarrollar acciones encaminadas a facilitar el acceso a su primera vivienda a los jóvenes de Navarra (Valoración media ciudadana 3,73)

25. Vivienda de protección oficial. Fomento. Las Administraciones Públicas son responsables de fomentar la creación de viviendas de protección oficial (Valoración media ciudadana 4,19)

26. Vivienda de protección oficial. Información. Las Administraciones Públicas deben desarrollar acciones informativas caracterizadas por la claridad y la oportunidad respecto a la creación y adjudicación de viviendas de protección oficial (Valoración media ciudadana 4,56)

VIII. Derechos sociales: Seguridad

27. Las Administraciones Públicas son responsables de la seguridad física de las personas y de estimular modelos de convivencia basados en el respeto y desarrollo de la libertad individual y colectiva de los ciudadanos/as de la Comunidad Foral.

**RECOMENDACIÓN DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA,
D.^a MARÍA JESÚS ARANDA, SOBRE LA ELABORACIÓN DE UNA CARTA DE LOS DERECHOS CIUDADANOS DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA**

Uno de los mayores avances conseguido por las Administraciones Públicas en la última década ha sido la modernización, bajo diversos nombres, de sus sistemas de gestión y, de manera especial, en lo referente a sus relaciones con la ciudadanía. El esfuerzo por la proximidad, el conocimiento más profundo de las necesidades ciudadanas y la generación de un espacio de confianza entre las Administraciones públicas y los administrados ha impulsado iniciativas de hondo calado en algunas áreas administrativas, que alientan la confianza en la capacidad de los poderes públicos para responder, desde la sensibilidad social, a las transformaciones necesarias en este sentido.

Desde este a priori, esta visión esperanzada, no se debe olvidar que todos los ciudadanos y ciudadanas tienen igual derecho a una igual administración en cuanto a su grado de eficacia y eficiencia, términos que no son sino el medio para lograr un fin más complejo: la satisfacción de la ciudadanía con sus administraciones, el reconocimiento de que, más allá de las directrices políticas de quien gobierna dichas Administraciones, éstas ejercen sus responsabilidades con responsabilidad y profesionalidad. Como no debe olvidarse que, en muchas ocasiones, la adecuación de las Administraciones públicas a las necesidades y expectativas ciudadanas es más fruto de la voluntad política de quienes tienen el encargo de dirigir las que de la escasez de medios. Y que, en otras, la dimensión propia de algunas de esas Administraciones no es motivo suficiente para obviar mejoras que poco o nada tienen que ver con el volumen de población sino, mejor, con la sensibilidad pública de dichas Administraciones.

Desde el punto de vista de la opinión pública, puede entenderse que la defensa de sus derechos se traduce en la defensa en última instancia de reclamaciones de carácter administrativo, sin una comprensión clara de que todo cuanto gestiona la Administración son derechos y que estos no se sustentan en la tramitación administrativa o la atención a los servicios, sino en una responsabilidad mayor que está directamente vinculada a sus derechos como ciudadanos pero, además, a sus derechos como personas. La sutil diferencia entre unos y otros, aunque estos comprendan aquellos, es el límite donde se establece la diferencia entre derechos de usuarios –desde el agua hasta la sanidad– o derechos humanos –desde la Decla-

ración Universal hasta la propia Constitución Española u otros derechos menos substantivados como son los culturales–.

Aunque en toda sociedad, por grandes que sean los estados de desmotivación o desmovilización, existan grupos con una mayor iniciativa para manifestar la defensa de esos derechos y de ensanchar su campo de comprensión, la dificultad de concretar permanentemente tales derechos lleva a una definición generalista que, por resumida a veces y a veces por ambigua, nos hace ajena la realidad misma de los derechos, como acontecimiento diario y como urgencia permanente de su defensa y expansión.

Cabe por ello recordar que, en aras de esa mayor concreción e identificación de tales derechos, unas de las herramientas más utilizadas para abordar y abundar en esa línea de mejora han sido y son las denominadas “Cartas de Servicios”, la “Gestión por Compromisos”, etcétera. Todas ellas destinadas a enlazar una mejor organización con una mejor atención a la ciudadanía. Muchas de las mejoras aludidas de algunas administraciones tienen que ver con este punto de partida: el compromiso político en pro de una administración más humana, más próxima y más eficaz. No es poco.

En esta línea de actuación, esta Institución de la Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra ha venido impulsando desde junio de 2003 un debate sereno, altamente participativo, con las asociaciones y colectivos ciudadanos decididos a aportar su visión de las mejoras que la Administración de Navarra, en sus distintos ámbitos y competencias, puede y debe abordar para lograr ese reconocimiento satisfactorio de la ciudadanía. La discusión interna, en mesas de trabajo, sobre las propuestas planteadas por esta Institución en cuanto a las relaciones de dichas Administraciones públicas con la sociedad, y sus respuestas a este cuestionario y otro más abierto sobre esa debida eficacia de nuestras Administraciones en aspectos y servicios que esta Institución consideraba fundamentales, ofrece un amplio y rico –por complejo– horizonte por el que trabajar desde las Administraciones Públicas y desde los responsables políticos de nuestra Comunidad. Las opiniones y datos que recoge este Informe Especial para la elaboración de una “Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra” busca servir de pauta

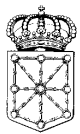
para que, desde su responsabilidad, las Administraciones Públicas presentes en nuestra Comunidad Foral apuesten por compromisos públicos coherentes con los planteamientos, deseos y/o reclamaciones –que de todo se habla– trasladados por asociaciones y colectivos hasta este Informe Especial para la elaboración de una “Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra”.

En base a las propuestas en él recogidas y al análisis general de las mismas, se RECOMIENDA a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, a las Entidades locales de nuestra

Comunidad y a la Administración del Estado presente en Navarra que promuevan la adopción de compromisos con la ciudadanía y elaboración de iniciativas en este sentido, a fin de atender las necesidades y planteamientos recogidos por esta Institución de la Defensora del Pueblo en el afán de una mejor defensa de los derechos ciudadanos, de acuerdo con lo previsto en nuestra ley reguladora.

Pamplona, 11 de mayo de 2004

La Defensora del Pueblo de Navarra: María Jesús Aranda Iasheras



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
---	--