



BOLETIN OFICIAL
DEL
PARLAMENTO DE NAVARRA

VI Legislatura

Pamplona, 13 de junio de 2006

NÚM. 58-3

S U M A R I O

SERIE G:

Informes, Convocatorias e Información Parlamentaria:

—Informe anual de la gestión realizada por la Defensora del Pueblo de Navarra durante el año 2005 (Pág. 2).

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

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

Informe anual de la gestión realizada por la Defensora del Pueblo de Navarra durante el año 2005

ÍNDICE NÚM. 58-3

9. ACTIVIDADES DE COLABORACIÓN INSTITUCIONAL (Pág. 4).
- 9.1. Jornadas de Coordinación de Defensores Autonómicos. “Las Administraciones ante los problemas de la Infancia y la Juventud” (Pág. 4).
- 9.1.1. Conclusiones Generales (Pág. 5).
- 9.1.2. Propuestas del Taller sobre “Nuevos retos para la salud de los jóvenes” (Pág. 6).
- 9.1.3. Propuestas del Taller sobre “Los menores frente a la nuevas realidades tecnológicas y mediáticas” (Pág. 9).
- 9.1.4. Propuestas del Taller sobre “La Administración de Justicia y los Menores” (Pág. 11).
- 9.2. Jornadas Extraordinarias sobre “Reformas Estatutarias, Derechos Sociales y Defensores del Pueblo Autonómicos” (Pág. 13).
- 9.3. Publicación de la Revista “Derechos Ciudadanos” (Pág. 15).
- 9.4. Otras actividades en Coordinación de los Defensores Autonómicos. (Pág. 16).
- 9.4.1. Reuniones Ordinarias de Coordinación de Defensores Autonómicos (Pág. 16).
- 9.4.2. Declaración Conjunta de los Defensores del Pueblo en materia de derechos humanos en el control de los flujos migratorios (Pág. 16).
- 9.4.3. Entrevista de los Defensores Autonómicos con el Presidente del Gobierno de España (Pág. 17).
- 9.5. Participación en la Asamblea de la Federación Iberoamericana de Ombudsman(FIO) en Paraguay (Pág. 18).
- 9.6. Comparecencia de la Defensora en la Junta General (Parlamento) del Principado de Asturias (Pág. 18).
- 9.7. Convenio de Colaboración con la Universidad Pública de Navarra para la celebración de Talleres de Debate sobre Derechos Sociales (Pág. 20).
- 9.8. Convenios con Entes Locales (Pág. 20).
10. LA PRESENCIA EN EL PARLAMENTO DE NAVARRA (Pág. 23).
- 10.1. Presentación de Informes a la Comisión de Régimen Foral (Pág. 23).
- 10.1.1. Presentación del Informe Anual 2004 (Pág. 23).
- 10.1.2. Presentación Informe Especial “Derechos Humanos y la Prostitución en Navarra” (Pág. 24).
- 10.1.3. Presentación de Informe Especial “La atención a la dependencia de las personas mayores en Navarra” (Pág. 24).
- 10.2. Informe Propuesta a la Ponencia de Autogobierno sobre la reforma de la Ley de Amejoramiento (Pág. 24).
- 10.2.1. Propuesta de Texto Articulado (Pág. 25).
- 10.2.2. Reflexiones desde la institución de la Defensora del Pueblo (Pág. 26).
- 10.3. Informe Propuesta Ley de Protección del Menor (Pág. 36).
- 10.4. Modificación de la Ley Foral del Defensor del Pueblo (Pág. 36).
- 10.5. Aprobación del Reglamento de Régimen de Organización y Funcionamiento (Pág. 36).
11. EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD (Pág. 37).
- 11.1. Propuestas del Grupo de Mejora de Atención al Ciudadano (Pág. 38).
- 11.2. Carta de Servicios (Pág. 38).
- 11.3. Manual de Acogida del Becario (Pág. 39).
- 11.4. Mejora de la Comunicación Interna (Pág. 39).
- 11.5. Mejora de los Tiempos de Tramitación de las Quejas (Pág. 39).
- 11.6. Evaluación de la Utilidad y Satisfacción con la Institución (Pág.40).

12. INFORMACIÓN ECONÓMICA (Pág. 42).

- 12.1. Liquidación Presupuesto 2005 (Pág. 42).
- 12.2. Informe de la Cámara de Comptos (Pág. 46).
- 12.3. Presupuesto de 2006 (Pág. 50).

13. INFORMACIÓN DE PERSONAL (Pág. 56).

- 13.1. Plantilla Orgánica (Pág. 56).
- 13.2. Relación de personas que prestan servicio en la Oficina (Pág. 56).

14. PLANIFICACIÓN Y OBJETIVOS 2006 (Pág. 57).

- 14.1. Misión, Visión y Valores de la Organización (Pág. 58).

14.2. Líneas Estratégicas (Pág. 58).

- 14.3. Objetivos 2006 (Pág. 59).

15. ANEXOS (Pág. 65).

ANEXO 1. MODIFICACIÓN DE LA LEY FORAL DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO (Pág. 65).

ANEXO 2. NUEVO REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO (Pág. 67).

ANEXO 3. ÍNDICE DE LAS QUEJAS MÁS SIGNIFICATIVAS (Pág. 73).

9 ACTIVIDADES DE COLABORACIÓN INSTITUCIONAL

Las actividades de colaboración institucional constituyen una seña de identidad de la Defensora del Pueblo. Ello ha sido así muy especialmente a lo largo del año 2005 en el que se han incrementado las actividades conjuntas con las instituciones afines, se ha mantenido la colaboración con las dos principales Universidades de nuestra Comunidad, y se ha continuado con la labor de coordinación con los entes locales de Navarra, Asociaciones, etc.

9.1. JORNADAS DE COORDINACIÓN DE DEFENSORES AUTONÓMICOS. "LAS ADMINISTRACIONES ANTE LOS PROBLEMAS DE LA INFANCIA Y LA JUVENTUD"

Un año más las XX Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo Autonómicos con el Defensor del Pueblo de España, celebradas en Alicante los días 17 a 19 de octubre de 2005, sirvieron de foro de encuentro entre los titulares y

adjuntos y al personal asesor de las distintas de las instituciones

Por primera vez, unas Jornadas de Coordinación se dedicaron monográficamente a tratar los problemas que atenazan a un colectivo en particular, el de los niños y jóvenes, colectivo especialmente vulnerable y por tanto, objeto de atención preferente por parte de los Defensores.

La inauguración de las Jornadas corrió a cargo del Honorable Sr. D. Victor Campos Guinot, Vicepresidente del Consell de la Generalitat Valenciana y el acto de clausura fue presidido por el Molt Excellent Sr. D. Julio de España Moya, Presidente de las Cortes Valencianas

Previamente, y como ya es tradicional, los temas estrella fueron objeto de Talleres de Debate y Consenso que tuvieron lugar meses antes de la celebración de las Jornadas y fueron organizadas por las Instituciones Defensor del Pueblo de Andalucía, del Diputado del Común de Canarias y del Justicia de Aragón y se desarrollaron en sus respectivas sedes.

Título del Taller	Institución Responsable	Localidad
"Los menores frente a las nuevas realidades tecnológicas y mediáticas"	Defensor del Pueblo de Andalucía	Sevilla
"Nuevos retos para la salud de los jóvenes"	Justicia de Aragón	Zaragoza
"La Administración de Justicia y los Menores"	Diputado del Común de Canarias	Santa Cruz de Tenerife

El objetivo de los talleres previos es analizar en profundidad un tema en particular hasta lograr alcanzar un consenso esencial y unas recomendaciones generales que no solo sirven para actuar con una sola voz frente a las distintas Administraciones Públicas sino que además nos permite crea un bagaje de principios y criterios comunes que son de gran utilidad para el desarrollo posterior de la labor de cada una de las instituciones

En el programa que se seleccionaron las temas más candentes que tienen como protagonista al menor. Además de los citados temas en las propias Jornadas se dedicó una atención preferente al problema de la violencia en la que se ve implicados los menores y jóvenes bien como suje-

to pasivo o en ocasiones también como sujeto activo.

TEMÁTICAS ABORDADAS EN LAS JORNADAS.

- "Los menores y las nuevas realidades tecnológicas y mediáticas". Presentación de las Conclusiones del Taller.
- "Administración de justicia y menores". Presentación de las Conclusiones del Taller.
- "Nuevos retos para la salud de los jóvenes". Presentación de las Conclusiones del Taller.
- "Contenidos delictivos y contenidos nocivos en Internet" que tuvo como ponentes a don Juan

Salom Clotet, Comandante del Grupo de delitos telemáticos de la Guardia Civil y a don Guillermo Cánovas Gaillemin, Presidente de la asociación PROTÉGELES

- “Violencia escolar y familiar,” que tuvo como ponentes al Síndic de Greuges de Catalunya, al Ararteko del País Vasco y a la Defensora del Pueblo de Navarra.

- “El sistema de protección de menores y la prevención de la violencia,” contó con la participación como ponentes del Valedor do Pobo y a la Defensora del Pueblo de Castilla-La Mancha.

- “Tribus urbanas y violencia” que tuvo como ponentes al Defensor del Pueblo de España y al Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

- “Juventud y violencia de género” que contó con la ponencia presentada por Doña M^a José Díaz-Aguado Jalón Catedrática de Psicología de la Educación Universidad Complutense de Madrid

La participación de la institución de la Defensora del Pueblo de Navarra fue como siempre muy activa en la formulación de propuestas a los distintos talleres que mayoritariamente fueron acogidas en los conclusiones respectivas. A lo largo de las Jornadas la Defensora del Pueblo intervino con la ponencia titulada “La violencia escolar y familiar.” Esta ponencia y el debate posterior a la misma dieron lugar con posterioridad a la iniciativa de “Implicación Social en Educación por la Convivencia” a la que ya hemos hecho alusión en el apartado 4.1.6. de este Informe Anual y que por tanto evitamos reiterar.

Presentamos a continuación las principales conclusiones generales de la Jornadas y de los tres talleres mencionados:

9.1.1. CONCLUSIONES GENERALES SOBRE LA RESPUESTA DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS ANTE DIFERENTES FENÓMENOS Y PROBLEMAS QUE AFECTAN A LA INFANCIA Y LA JUVENTUD

Los Defensores y Defensoras del Pueblo, como instituciones que tienen asignada la defensa de los derechos de todas las personas, muestran una especial dedicación hacia aquellos sectores de la sociedad que por su vulnerabilidad requieren una singular protección. En este contexto, estas instituciones vienen desarrollando como objetivo prioritario en sus actuaciones la defensa de los derechos de la infancia y la adolescencia.

Nos encontramos ante una realidad cambiante que afecta a este sector de la población que, en algunos casos, está generando preocupación

social y que exige una adecuada respuesta de toda la sociedad. Nuestros jóvenes viven situaciones a veces difíciles, derivadas de una sociedad en cambio, de nuevos contextos educativos (sociedad globalizada, de la comunicación, en red), con nuevas oportunidades y riesgos. Se trata de una realidad compleja que debe explicarse como tal y que requiere la implicación de todos (la escuela, la familia, la cultura, los medios de comunicación, los poderes públicos, etc.).

Ante esta situación, los Defensores y Defensoras del Pueblo reunidos en Alicante en las XX Jornadas de Coordinación, han considerado necesario abordar en estas Jornadas una reflexión y valoración de esta realidad que posibilite un pronunciamiento de estas instituciones que contribuya a aportar algunos elementos que ayuden a lograr una mayor garantía de los derechos que afectan a la infancia y a la juventud.

En este sentido, los Comisionados, MANIFESTAMOS que:

- Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a vivir en una sociedad que les ayude a desarrollarse como personas en un entorno de convivencia, a contar con personas adultas que les acompañen en su desarrollo, que les enseñen a comprender que forman parte de una comunidad y, en consecuencia, a respetar normas y límites de convivencia. La aparición de situaciones conflictivas que tienen a los niños, niñas y adolescentes como protagonistas y que concitan la preocupación de la sociedad, no debe hacernos olvidar que la infancia y adolescencia forma parte de una realidad social que todos compartimos y de la que somos corresponsables.

- Solo la participación de los niños, niñas y adolescentes en la gestión de su propia vida y en los ámbitos de convivencia familiar, escolar y social, podrá garantizar esa implicación directa que se requiere para su adecuado desarrollo. La mejor manera de proteger a la infancia y la adolescencia es dotarla de recursos para gestionar adecuadamente los riesgos y la complejidad de la sociedad en la que han de vivir.

- Para que el sistema de protección ofrezca a los menores a los que atiende soluciones adecuadas y oportunas a su situación personal, debería organizar sus actuaciones e intervención de manera ágil, individualizada, objetiva y flexible.

Como respuesta a estas necesidades, planteamos las siguientes PROPUESTAS:

1. Que se evalúe y analice si los servicios públicos destinados a la atención de la infancia y

adolescencia están dando una respuesta adecuada a sus nuevas necesidades. En este sentido, resulta de especial importancia revisar en profundidad los sistemas de protección y reformar y valorar sus logros y dificultades, así como la respuesta que están dando a determinados sectores sociales en situaciones especialmente vulnerables.

2. Que con independencia de las distintas posiciones que puedan adoptarse respecto de la actual reforma de la Ley Penal del Menor, cualquier propuesta de mejora debe basarse en una evaluación y ponderación del actual marco normativo, de los medios actuales puestos a su disposición y de la eficacia de las medidas para lograr que los adolescentes se hagan responsables de sus conductas.

3. Que ante las distintas manifestaciones de violencia es imprescindible que las administraciones públicas, en los distintos niveles y sistemas, impulsen planes de coordinación de sus actuaciones y programas en relación con la prevención y atención de este fenómeno social en los diferentes ámbitos en los que se produzcan. En este sentido, llamamos especialmente la atención sobre el problema de la violencia de género en el ámbito juvenil, que se manifiesta en proporciones similares a como lo hace en el mundo de adultos.

4. Que desde los poderes públicos se fomenten las potencialidades que presentan las nuevas tecnologías, como herramienta formativa, educativa y de ocio para los menores. Que se establezca una regulación que elimine los riesgos derivados de los contenidos ilícitos, nocivos y peligrosos que presentan, y que se propicie la educación de los menores en un uso responsable y seguro de las mismas.

5. Que las administraciones den prioridad a los planes de convivencia en los centros educativos y difundan las buenas prácticas que ya existen, poniendo una especial atención en los aspectos organizativos, de distribución del alumnado y de implicación de los núcleos familiares en la actividad educativa.

6. Que ante los fenómenos grupales de los adolescentes y jóvenes denominados tribus urbanas, debe diferenciarse lo que son manifestaciones propias de su forma de ser y de su necesidad de pertenencia a un determinado colectivo, de aquellas otras que suponen una ruptura de la convivencia social y que requieren la adopción de medidas adecuadas y efectivas. Las administraciones, especialmente las locales, han de desarrollar un sistema de trabajo educativo y social de calle, en el

propio medio, que permitan conocer la realidad y actuar cuando aparezcan las dificultades.

7. Que los diferentes agentes sociales (la comunidad, la escuela, la familia, los medios de comunicación...) den una respuesta integral, coherente y no contradictoria respecto a los consumos tempranos y perjudiciales de sustancias tóxicas y estupefacientes, de alcohol, así como de tabaco, que deben ser considerados como un problema de salud pública.

Declaración suscrita en Alicante, a 19 de octubre de 2005 por todos los Defensores del Pueblo.

9.1.2. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DEL TALLER SOBRE "NUEVOS RETOS PARA LA SALUD DE LOS JÓVENES"

En el Taller celebrado en Zaragoza y organizado por la institución del Justicia de Aragón y al que asistieron representantes de todas las Instituciones de Defensores Autonómicos y del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales se alcanzaron las siguientes Conclusiones y Propuestas:

1. Con carácter general

Teniendo en cuenta que son varios los factores que pueden incidir en el problema, es imprescindible la existencia de planes de ámbito territorial limitado, actualizados de manera permanente y dirigidos a los diversos colectivos de jóvenes y adolescentes.

Es obvio que las drogodependencias y otras adicciones son un problema de salud pública. Por ello es necesario recurrir a todas las técnicas e instrumentos que se vienen utilizando en salud comunitaria y, por supuesto, se debe buscar una implicación muy activa de la comunidad en todas las fases del proceso.

No parece haber duda en que los ámbitos a los que tienen que llegar esas líneas de actuación son varios: la comunidad, la escuela, la familia, zonas de riesgo, espacios de ocio, y también el asistencial, donde junto con las actuaciones de promoción se han de consolidar y completar unos recursos que se muestra insuficientes.

2. Competencias e intervención integral

Deben definirse con precisión las competencias de las distintas administraciones públicas que están llamadas a intervenir en la materia, pues sólo desde la exigencia de responsabilidad en el cumplimiento de esas competencias se puede abordar la problemática inherente. Precisar asimismo las medidas de coordinación necesarias entre las distintas administraciones públicas para con-

seguir la atención integral al problema desde las distintas ópticas y vertientes, dado el carácter transversal de la cuestión.

Ha de realizarse un tratamiento conjunto de Planes contra el consumo perjudicial de sustancias adictivas, incluyendo drogas, alcohol, tabaco, etc, pues, en definitiva, el consumo de esas sustancias tiene similares características.

3. Planificación

Definir normativamente los aspectos básicos de los Planes sobre drogodependencias. Así,

- Sistematizar y homogeneizar los estudios que deben hacerse sobre la materia así como las medidas que se deban adoptar para alcanzar soluciones, garantizando de esta forma el seguimiento regular del problema, el conocimiento de su evolución y la eficacia real de los planes y actuaciones que desde la Administración se llevan a cabo.

- Definir los objetivos de calidad (reducción de daños asociados, retraso de edad en el inicio del consumo, disminución del mismo, generación de conciencia social, resultados de alternativas de ocio, etc) y los modos de evaluación continua, no limitándose a ejecutar múltiples iniciativas sin valoración alguna sobre su utilidad. Este aspecto es la gran asignatura pendiente de la Administración.

- Dotar los planes de la suficiente financiación. Siendo evidente que buena parte de los programas contra los usos de la droga son desarrollados por los Ayuntamientos pero con financiación de las CCAA, procede revisar las fórmulas de financiación de tales actuaciones para que se asegure su ejecución real.

En definitiva, profundizar en la consideración de los Planes de Drogas como un instrumento de impulso, programación y evaluación de un conjunto integrado de servicios, programas y medidas que actúen de forma intensiva y coordinada, con el objetivo común de controlar la oferta y reducir la demanda.

4. Prevención

Deberían intensificarse todas las estrategias de intervención, principalmente de prevención y control –como ya se viene haciendo por ejemplo en el consumo de tabaco–, con el objetivo de crear un clima social favorable a la adquisición de hábitos de consumo saludables, de tal suerte que, sin caer en la estigmatización, el consumo de drogas, legales e ilegales, sea percibido por la población como un factor perjudicial para la salud que debe

rechazarse y no como un valor aceptado socialmente.

Para ello sugerimos canalizar las actuaciones de prevención a través de los sistemas normalizados (educación, sanidad, servicios sociales, cultura, deportes, medios de comunicación, etc.), de forma que puedan mantenerse en el tiempo y llegar a un mayor número de personas.

a. Familia

Apoyo a las familias como reconocimiento del hecho indiscutible de que la mejor prevención se produce en el ámbito familiar. El ordenamiento jurídico y las administraciones públicas deben prestar mayor apoyo a los progenitores para que puedan conciliar la vida laboral con la familiar, para que tengan recursos y asesoramiento suficientes y puedan educar a sus hijos. Hasta la fecha las medidas establecidas al efecto resultan sumamente insuficientes.

No hay que olvidar que los padres son los principales responsables de la educación y comportamiento de sus hijos, lo cual obliga a que siempre que se produzca un conflicto en que intervengan menores o una situación de riesgo derivada del consumo de sustancias, se debe dar inmediata participación a los progenitores para que asuman su papel, con independencia de que los hechos ocurran en un ámbito público o privado, en la vía pública o en un centro escolar.

b. Escuela

La educación en el consumo alimentario y de sustancias adictivas se debe incluir en los planes de estudio de la ESO, FP y bachillerato, al ser absolutamente necesario dotar a los jóvenes de conocimientos que les permitan desarrollar comportamientos saludables. Dicha inclusión debe reconocerse expresamente (educación para la salud) en el conjunto del currículo, de manera transversal en todas las materias implicadas y en el plan de acción tutorial, de manera que se imparta con regularidad junto los demás contenidos del currículo.

c. Comunidad

Se debe profundizar en la prevención en el ámbito comunitario para lograr la implicación de todos los agentes e Instituciones afectados, tanto públicos como privados. En este aspecto las administraciones públicas tienen que contar con profesionales relacionados con la educación y la intervención social especializados para actuar eficazmente en este ámbito y promover alternativas de ocio con los niños y jóvenes.

Las administraciones públicas deben exigir a las empresas y medios de comunicación social que establezcan códigos de autorregulación y cumplan de manera activa la normativa vigente en materia de publicidad.

d. Ocio

Si bien los programas de prevención dirigidos a los jóvenes en el ámbito del ocio y el tiempo libre han registrado un aumento muy notable de su cobertura en los últimos años, aún no son totalmente accesibles al conjunto de este colectivo.

Se recomienda el cumplimiento efectivo de la normativa publicitaria sobre bebidas alcohólicas y tabaco. Algunas medidas concretas pueden dirigirse hacia la creación a nivel local de mesas por la prevención del consumo abusivo de alcohol en la que participen hosteleros, distribuidores de bebidas, medios de comunicación y representantes municipales.

Se promoverá la coordinación entre las administraciones públicas y las empresas de hostelería para garantizar que no se dispensen a los menores productos adictivos, lo que supondrá incrementar las medidas de inspección de establecimientos y espectáculos públicos, la formación de los empleados para que colaboren en la prevención y eviten la distribución fácil de sustancias así como una firme aplicación del régimen sancionador en caso de vulneración de la ley.

También sugerimos que la Administración estudie la incidencia de la regulación horaria de los establecimientos de hostelería en el consumo abusivo de todo tipo de sustancias perjudiciales.

5. Atención integral

Conviene resaltar de nuevo la importancia de la información y sensibilización para el reconocimiento de los problemas que conlleva el abuso a las drogas (principalmente las de mayor consumo: alcohol y cánnabis), a la vez que se normaliza la imagen social de los drogodependientes y de los servicios de atención.

Por todo ello, sugerimos la adopción de estrategias de información dirigidas tanto a la población general como a los grupos donde se concentran los mayores consumos, respecto a los síntomas o criterios indicativos de la existencia de un problema de abuso o dependencia a las drogas, enfatizando su posible solución y la mejora sustancial del pronóstico cuanto más temprana es la intervención; también en relación a los principales contenidos de las diferentes modalidades terapéuticas con las que se abordan este tipo de problemas,

destacando que los centros de tratamiento atienden todo tipo de dependencia a las drogas.

En este sentido, debería avanzarse en la integración de los servicios y programas existentes en los sistemas normalizados de salud y servicios sociales, de tal forma que los ciudadanos perciban que la atención que reciben es una prestación más de dichos sistemas y que tienen reconocidos por la legislación vigente los mismos derechos y deberes que el resto de usuarios, garantizándose en todo momento su asistencia inmediata, sin que deba ser la familia la que busque los servicios más apropiados. Asimismo, deberían flexibilizarse las diferentes estrategias terapéuticas de forma que puedan atender a los chicos y chicas adolescentes, garantizándose la detección precoz y el apoyo terapéutico a sus familias.

Régimen sancionador

Desde nuestro punto de vista, los mayores daños son los efectos sanitarios y sociales que el uso y abuso de alcohol produce en nuestros jóvenes en los tiempos y espacios de ocio. Resulta obvio que un objetivo debe ser el retraso en la edad de inicio en el consumo, ya que ello puede ayudar a que los consumidores se encuentren menos vulnerables e indefensos ante la oferta del alcohol y de otras sustancias. Así, en este ámbito sugerimos a las distintas administraciones las siguientes actuaciones:

- Con el fin de reducir la disponibilidad del tabaco así como el consumo indebido y abusivo de bebidas alcohólicas en el entorno social, lograr que todos los municipios aprueben una Ordenanza reguladora de esta materia.

- Debe garantizarse el cumplimiento del régimen sancionador de las infracciones por distribución y venta de alcohol y tabaco a menores y garantizar el cumplimiento efectivo de las normas que prohíben el consumo de tabaco, alcohol y otras drogas en diferentes espacios y centros de uso público, intensificando los mecanismos de inspección y sancionadores.

- Facilitar a todos los establecimientos donde se vendan bebidas alcohólicas y/o tabaco los carteles de advertencia de las limitaciones a dicha actividad.

En cualquier caso, estamos convencidos que es un problema que afecta a todas las administraciones y a todos.

9.1.3. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DEL TALLER SOBRE “LOS MENORES FRENTE A LA NUEVAS REALIDADES TECNOLÓGICAS Y MEDIÁTICAS”

En el Taller celebrado en Sevilla y organizado por la Institución del Defensor del Pueblo de Andalucía y al que asistieron representantes de todas las Instituciones de Defensores Autonómicos y del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales se alcanzaron las siguientes Propuestas:

1. Propuestas en materia de Internet.

- Que desde los poderes públicos se incentive la elaboración de contenidos que resulten adecuados para la formación y educación de los menores y para el ocio creativo de los mismos y se fomente la agrupación de este tipo de contenidos en portales temáticos de fácil acceso para los menores.

- Que desde los poderes públicos, y utilizando los medios de comunicación, se realicen campañas de información y concienciación de la ciudadanía orientadas a promover un uso informado, seguro y responsable de Internet por parte de los menores.

- Que que se incluyan en los planes de estudio contenidos didácticos específicos destinados a formar a los menores en un uso informado, responsable y seguro de Internet.

- Que que se realice un estudio de los delitos contra los derechos de los menores que se cometen utilizando Internet, con el fin de adecuar la regulación penal vigente a las nuevas modalidades delictivas propiciadas por esta herramienta tecnológica, incluyendo la tipificación de aquellos contenidos que supongan la inducción a la comisión de delitos contra los derechos de los menores o la apología de los mismos.

- Que se establezcan canales efectivos de presentación y derivación de denuncias sobre contenidos ilícitos o delictivos en internet, se difunda la existencia de estos canales entre la ciudadanía y se facilite el acceso y la utilización de los mismos por los ciudadanos.

- Que se promueva la creación de mecanismos internacionales de cooperación destinados a la armonización de las legislaciones penales y la persecución de los contenidos ilícitos o delictivos en Internet que atenten contra los derechos de los menores.

- Que se refuercen de inmediato los medios personales y materiales puestos a disposición de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado para la detección y persecución de los delitos contra los derechos de los menores cometidos a tra-

vés de Internet o utilizando esta herramienta tecnológica.

- Que desde los poderes públicos se promueva la elaboración a nivel europeo e internacional de una regulación orientada a establecer una adecuada catalogación y etiquetado de los contenidos de Internet que se estimen inadecuados o perjudiciales para los menores, de forma que se posibilite su identificación por medio de los programas de filtrado y selección de contenidos.

- Que desde los poderes públicos se promuevan acuerdos de autorregulación con los proveedores de servicios en Internet a fin de que los mismos requieran de sus clientes la adopción de sistemas de catalogación y etiquetado de contenidos inadecuados o perjudiciales para los menores y se responsabilicen del cumplimiento de las normas que en este sentido se puedan aprobar.

- Que desde los poderes públicos se incentive la elaboración de programas de filtrado para la limitación del acceso de menores a contenidos inadecuados o perjudiciales que resulten eficaces y sean de fácil utilización.

- Que desde los poderes públicos se promueva la elaboración de una reglamentación que obligue a los proveedores de servicios de acceso a Internet a facilitar a sus clientes programas de filtrado de contenidos que resulten eficaces y sean de fácil utilización.

- Que desde los poderes públicos se realicen campañas orientadas a concienciar a las familias acerca de la necesidad de instalar programas de filtrado de contenidos en aquellos ordenadores que utilicen los menores para acceder a Internet.

- Que se regule el acceso de menores a Internet en dependencias públicas o en locales privados, estableciendo la obligatoriedad de que los mismos únicamente puedan utilizar ordenadores con programas activados de filtrado de contenidos.

- Que se regule la obligación de los titulares de dependencias públicas o locales privados que permitan el acceso de menores a Internet de facilitar a los mismos información sobre las reglas básicas para un uso seguro y responsable de esta herramienta tecnológica.

- Que desde los poderes públicos se promueva la creación de organismos independientes de ámbito estatal y autonómico destinados al estudio, la supervisión y el control de las nuevas tecnologías de la información y el conocimiento, con capacidad para presentar propuestas para la regula-

ción de dichas tecnologías y para sancionar los incumplimientos de las normas que las regulan.

2. Propuesta en materia de medios de comunicación. televisión.

- Que desde los poderes públicos se incentive la elaboración de contenidos televisivos específicamente destinados a los menores y en los que la calidad, la trasmisión de valores adecuados y el sentido didáctico se compaginen con el carácter lúdico y la necesidad de resultar atractivos para sus destinatarios.

- Que se regule la obligación de las empresas televisivas de destinar un tiempo mínimo de su programación a la emisión de contenidos específicos destinados al público menor de edad.

- Que en las normas que regulan los medios de comunicación audiovisual se incluyan disposiciones destinadas a proteger a los menores frente a la presencia de contenidos inadecuados o perjudiciales en los espacios dirigidos específicamente a los mismos.

- Que se extienda a las CC.AA. el Acuerdo Nacional sobre regulación del horario infantil y protección de menores y se amplíe el mismo para que incluya a las televisiones locales y a los nuevos formatos televisivos (televisiones de pago, servicios en línea o interactivos, etc.).

- Que se cree un Consejo Audiovisual del Estado y Consejos Audiovisuales en las CC.AA., como órganos independientes dotados de una potestad sancionadora eficaz.

- Que se realicen campañas formativas y de concienciación, dirigidas a las familias y los menores, y orientadas a fomentar un uso responsable y adecuado de la televisión.

- Que se incluyan en los planes de estudios contenidos didácticos destinados a la formación de los alumnos en un uso responsable, crítico e informado del medio televisivo.

- Que se incluyan en las legislaciones sectoriales destinadas a regular los medios de comunicación y en las legislaciones de protección de menores normas destinadas a la protección de los menores frente a los contenidos inadecuados o peligrosos para su formación o desarrollo personal.

- Que por los poderes públicos se fomente el desarrollo de sistemas técnicos de filtrado y limitación de los contenidos televisivos que faciliten el ejercicio por las familias del denominado "control parental" y se difunda el conocimiento y uso de dichos sistemas por las familias.

- Que se exija el cumplimiento de las normas sobre limitación y control de emisiones publicitarias en horarios infantiles o en programas destinados a menores incluidas en el Acuerdo Nacional sobre regulación del horario infantil y protección de menores y se extienda dicho acuerdo al resto de televisiones de ámbito territorial no nacional y a los nuevos formatos televisivos.

- Que se fomente la existencia de Códigos de Autorregulación que impidan la emisión de publicidad en medios audiovisuales que fomente el consumo por menores de productos alimenticios poco saludables o que propicien malos hábitos alimenticios y extender dichos Códigos a todos los ámbitos territoriales del Estado que cuenten con medios de comunicación audiovisuales propios.

3. Propuestas en materia de videojuegos y juegos de ordenador

- Que por los poderes públicos se incentive la elaboración de videojuegos y juegos de ordenador destinados a los menores con contenidos formativos o educativos y se fomente su utilización por los centros docentes como herramienta pedagógica.

- Que la Comisión de Seguimiento del Código de Autorregulación incremente sus funciones de control y supervisión, particularmente en relación a las recomendaciones por edad.

- Que se profundice en la adopción de criterios comunes para conseguir una concurrencia en la clasificación de los contenidos de los distintos soportes de software interactivo.

- Que se promueva la adopción de acuerdos con los proveedores de información en Internet para la clasificación de contenidos en materia de videojuegos on line y con las empresas de telefonía móvil para la clasificación de juegos para móviles.

- Que se apruebe una regulación que impida la distribución y venta de productos de ocio interactivo que no cuenten con una adecuada clasificación de contenidos y estén debidamente etiquetados con recomendaciones por edades, estableciendo sanciones para quienes incumplan estas normas.

- Que se apruebe una regulación que establezca la prohibición de la venta y adquisición por menores de productos de software para ocio interactivo en función de las edades recomendadas en el etiquetado de los mismos y sancione los incumplimientos de dicha prohibición.

- Que se apruebe una regulación que determine las condiciones para la exhibición y publicidad de productos de software para ocio interactivo con

el objetivo de impedir que los menores tengan acceso a contenidos que no sean recomendables para su edad y establezca sanciones para quienes incumplan estas normas.

- Que por los poderes públicos se realicen campañas de concienciación dirigidas a las familias para conseguir que las mismas se responsabilicen de que los menores hagan un uso adecuado y seguro de los productos de ocio interactivo.

- Que por los poderes públicos se fomente la educación y formación de los menores en un uso responsable y seguro de los productos de ocio interactivo.

9.1.4. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DEL TALLER SOBRE “LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA Y LOS MENORES”

En el Taller celebrado en Santa Cruz de Tenerife y organizado por la institución del Diputado del Común de Canarias y al que asistieron representantes de todas las Instituciones de Defensores Autonómicos y del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales se alcanzaron las siguientes Propuestas:

Partiendo del interés superior del menor, como principio inspirador de todas las actuaciones, tanto administrativas como judiciales, relacionadas con los menores, la relación de éstos con la Administración de Justicia, a juicio de los comisionados parlamentarios, debe estar basada en su carácter distinto y diferenciado de la Justicia de adultos y exige la especialización de todos los operadores intervinientes.

1. Los menores infractores

La Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, y el Reglamento aprobado en desarrollo de la misma, ofrecen un adecuado marco jurídico de actuación respecto a los menores infractores, habida cuenta la orientación educativa de las medidas que prevé y la amplia gama de medidas alternativas al internamiento.

La agilidad que exige la Jurisdicción penal de menores precisa una adecuada provisión tanto en cuanto a infraestructuras y medios materiales necesarios para su aplicación, como en cuanto a personal, cuestión especialmente pendiente en determinadas comunidades autónomas con un creciente número de jóvenes infractores.

Las dilaciones que se producen como consecuencia de la carencia de medios ocasionan una serie de efectos negativos: inseguridad jurídica y

ciudadana, quiebra de la finalidad educativa de la medida que se imponga e incremento de los internamientos cautelares. Ante esta situación se propone:

- Una adecuada dotación de las plantillas de los Juzgados y Fiscalías de Menores

- Evitar la tardanza que se produce en cubrir las vacantes que se producen por enfermedad o traslado.

- Agilizar la tramitación mediante la implantación de los juicios rápidos en el ámbito de la Justicia de menores para aquellos casos de infracciones leves o situaciones menos complejas, manteniendo los principios inspiradores de la LRPM.

- Adecuar la ubicación de los Juzgados y Fiscalías de Menores, así como de las dependencias destinadas a detención, de forma que se garantice la privacidad y atención a los menores.

Dada la especial relevancia del equipo técnico, tanto en su misión de asesoramiento a jueces y fiscales, como en las funciones de mediación entre el menor y la víctima o perjudicado, resulta necesario:

- Una adecuada dotación de las plantillas, siendo deseable la existencia de un equipo técnico completo por Fiscal integrado por un psicólogo, un trabajador social y un educador.

- Integrar en los equipos un profesional con preparación específica en materia de mediación.

- Estabilidad del personal, al constituir una figura de referencia en la intervención con el menor.

- Potenciar la posibilidad de mediación (conciliación-reparación), restringiendo al máximo la intervención penal.

Las competencias encomendadas a las comunidades autónomas en materia de ejecución de medidas exige de las administraciones autonómicas, tras la reciente entrada en vigor del Reglamento de la Ley Orgánica 5/2000, actualizar y adecuar a las directrices ahora en vigor, las disposiciones dictadas a nivel autonómico en ejecución de dichas competencias.

Dada la existencia, en la mayoría de las comunidades autónomas, de distintos departamentos administrativos relacionados con la Justicia de menores, y aún siendo deseable, en aquellas comunidades donde no exista, la creación de un organismo específico que aglutine dichas competencias, resulta imprescindible:

- Arbitrar mecanismos de coordinación entre los distintos departamentos relacionados con la reforma de menores, facilitando la consecución de criterios y objetivos compartidos.

- Mayor coordinación entre el ámbito de protección y el ámbito de reforma, entre otras vías, a través del traslado del expediente del menor sujeto a protección.

En atención a la insuficiencia de recursos detectada para atender las previsiones de la LRPM en cuanto a la ejecución de las medidas acordadas, corresponde a las comunidades autónomas:

- Un adecuado esfuerzo inversor que permita la correcta puesta en funcionamiento y la dotación de medios suficientes para el desarrollo efectivo de todas y cada una de las medidas que la norma prevé.

- Adecuada dotación de personal técnico por parte de la Administración competente en materia de ejecución de medidas, de forma que se respeten las ratios (menores/profesional) recomendables.

- Potenciar los medios y recursos abiertos, siendo deseable restringir al máximo las medidas privativas de libertad y durante el tiempo mínimo necesario.

- Dotar a los recursos en medio abierto de equipos especializados y suficientes recursos operativos para su efectividad.

- Suscribir convenios entre entidades públicas para la efectividad de la medida de prestaciones en beneficio de la comunidad.

- Potenciar asimismo los recursos en el propio territorio, involucrando a los servicios sociales de los ayuntamientos.

- Actuación en paralelo de los servicios sociales del Ayuntamiento, coordinando la atención a las familias con la ejecución de las medidas en medio abierto.

Dadas las diversas disfunciones detectadas en la gestión de los centros de cumplimiento de medidas, se hace preciso:

- Una adecuada dotación de infraestructuras y medios personales y materiales que contribuyan a solucionar el problema de hacinamiento que afecta a determinados centros de cumplimiento.

- Conseguir la efectiva individualización de la medida acordada respecto a cada joven infractor.

- Adecuada comunicación con la red de intervención en el ámbito de protección.

- Desarrollar la colaboración entre la entidad pública competente en materia de reforma y los organismos públicos encargados de la gestión educativa y sanitaria, a través de pactos entre administraciones, para garantizar el derecho de los menores a una atención sanitaria adecuada y a la formación educativa o profesional.

- Prestar especial atención a la escolarización de los menores, en colaboración con el educador de base en el exterior.

- Plena accesibilidad de los chicos y chicas a los programas de integración laboral.

- En materia de comunicaciones, visitas y salidas al exterior, establecer protocolos con criterios uniformes, vinculantes para todos los centros de cumplimiento, adaptados al nuevo Reglamento de la LRPM.

- En cuanto a las funciones de vigilancia y seguridad en el interior de los centros, éstas se deben realizar por los propios trabajadores del centro.

- Limitar los medios de contención a los previstos y en los casos establecidos reglamentariamente, evitando la prisionarización de los centros.

- Formación especializada y continua de los profesionales de los centros de cumplimiento, regulando adecuadamente el estatuto jurídico que corresponde a los mismos.

- Reducir en todo lo posible la movilidad del personal, ante la necesidad de referentes estables para los menores.

- Control efectivo de la gestión de los centros, por parte de la Administración autonómica competente, a través de criterios uniformes.

- Facilitar a los distintos comisionados parlamentarios autonómicos el acceso a los registros del centro, así como a los expedientes personales de los menores.

En aquellos casos en los que se acuerde el internamiento terapéutico, la Administración debe ejercer su responsabilidad en orden a proveer los medios adecuados para la atención o intervención terapéutica necesaria:

- Mediante una intervención personalizada, a través de centros y profesionales especializados.

- Siempre que ello fuera posible, resultaría más apropiado el internamiento en centros normalizados con un proyecto educativo adecuado al problema de salud mental o dependencia que afecte al menor.

En el caso de menores extranjeros no acompañados:

- Revisar la efectividad y potenciar los instrumentos de la red de intervención en el ámbito de protección.

- Abordar una más ágil colaboración entre la Administración autonómica y la Administración central, a través de las Delegaciones del Gobierno, para gestionar de manera activa la documentación de estos menores.

Sobre la estructura de los centros:

- Evitar la prisionarización, alejándose de la estética penitenciaria.

- Resultan recomendables los centros de pequeñas dimensiones, a fin de que el tratamiento pueda ser de carácter individual.

- Evitar que los centros semiabiertos se conviertan en centros cerrados.

- Dotar a los centros de una infraestructura que permita la adecuada división en módulos y garantice la separación por edades.

- Dotar a los centros preferentemente de habitaciones individuales.

En cuanto a la ubicación de los centros:

- La Administración autonómica, competente en esta materia, debe facilitar el derecho del menor internado a que éste se produzca en el centro más cercano a su domicilio, de acuerdo con el régimen de internamiento, evitando así el desarraigo familiar y facilitando el contacto del menor con el educador de su zona, el cual deberá efectuar el seguimiento del menor una vez cumplida la medida.

- Suscribir, en su caso, con el Ministerio de Justicia los correspondientes convenios para la ejecución de las medidas acordadas por el Juzgado Central de Menores de la Audiencia Nacional.

- Ubicación de los centros en zonas urbanas.

En cuanto al tratamiento de los menores que cumplen medidas judiciales por parte de los medios de comunicación, y dada la imagen sesgada que en ocasiones se ofrece sobre la aplicación práctica de la LRPM y su eficacia, se propone:

- La elaboración de un dossier o protocolo de comunicación.

- El acceso de los medios de comunicación a los centros.

- La progresiva especialización de los profesionales de la comunicación en aquellas cuestiones

relacionadas con la protección y reforma de menores.

- Ofrecer una imagen normalizada de la infancia a la sociedad.

2. Los menores víctimas

La intervención de los menores en un procedimiento judicial, bien en su calidad de víctimas de un delito, o en el caso de hijos de matrimonios que se encuentran en proceso de separación o divorcio, nunca debe suponer un daño añadido para el menor. A este respecto es necesario:

- Reducir al máximo la posible intervención de los menores en el procedimiento judicial.

- Tender a minimizar dicha intervención, en el caso de que sea precisa, haciendo compatibles los dos principios en juego: el principio de contradicción y el derecho del menor.

- Sería recomendable que el Ministerio Fiscal instase, en defensa del interés superior del menor, la ejecución de las previsiones que, sobre la confrontación visual con el agresor y práctica de careos, recoge la Ley de Enjuiciamiento Criminal tras su modificación por Ley Orgánica 14/1999, de 9 de junio.

- Establecer protocolos interinstitucionales, para todos los profesionales intervinientes, sobre la protección de los menores en el proceso penal.

- En el caso de procedimientos matrimoniales, los menores deben ser oídos a través de los medios adecuados a su situación y circunstancias, evitando los informes periciales de parte.

- En estos mismos procedimientos, cuando existan causas penales pendientes que afecten a los menores, se deben abordar con urgencia las medidas de protección que, de acuerdo con la normativa vigente, resulten necesarias respecto a los mismos.

- En todo caso, se deberá establecer una prioridad absoluta en la tramitación y resolución de los expedientes judiciales en los que resulten implicados menores, priorizando, asimismo, la dotación de medios suficientes para el cumplimiento de los plazos establecidos.

9.2. JORNADAS EXTRAORDINARIAS SOBRE "REFORMAS ESTATUTARIAS, DERECHOS SOCIALES Y DEFENSORES DEL PUEBLO AUTONÓMICOS"

Los días 5 y 6 de mayo se celebraron en la localidad de Baeza unas Jornadas Extraordinarias de Coordinación sobre "Reformas Estatutarias,

Derechos Sociales y Defensores del Pueblo Autonómicos”

Como antecedente de las mismas es preciso recordar que en el marco del reunión ordinaria de coordinación celebrada en Sevilla el 28 de enero de 2005 se celebró en el Parlamento Andaluz una sesión de trabajo en la cual cada uno de los titulares dio cuenta de la situación en la que se encontraba el proceso de Reforma Estatutaria en su Comunidad Respectiva. A la vista de la trascendencia del tema y de la heterogénea situación descrita se consideró pertinente la convocatoria de la Jornada Extraordinaria de Coordinación.

Estas Jornadas, organizadas por la institución del Defensor del Pueblo Andaluz, sirvieron para contrastar las visiones de los distintos Defensores Autonómicos y de diversos expertos en Derecho Constitucional y se centraron en dos grandes líneas:

- La figura de los Defensores del Pueblo Autonómico en el marco de las Reformas Estatutarias
- La Reforma Estatutaria como vía para afianzar las garantías de los derechos sociales.

Como consecuencia de las diferentes intervenciones que se produjeron, tanto en la reunión de Sevilla como la Jornada de Baeza, por parte de los representantes de las distintas Instituciones asistentes, se constató una primera evidencia y es que el proceso y/o debate que se está llevando a cabo en cada Comunidad Autónoma en relación a la reforma del respectivo Estatuto de Autonomía es muy diferente y heterogéneo.

Así, frente a Comunidades donde el Defensor del Pueblo Autonómico había sido requerido formalmente por el Parlamento correspondiente a exponer su opinión (casos de Andalucía, Valencia y Cataluña), nos encontramos con que el resto, no sólo no había sido emplazado en tal sentido sino que, en algunos casos, en la propia Comunidad Autónoma ni siquiera se había puesto en funcionamiento mecanismo alguno (tipo Ponencia o Comisión Parlamentaria) que aborde el estudio de una posible reforma de su Estatuto.

Ante esta variada situación, no obstante, la mayoría de los Defensores presentes que no habían tenido todavía una participación en el proceso manifestaron su intención de hacer llegar la opinión de la Institución a su Parlamento respectivo.

Varias Instituciones presentaron propuestas concretas en relación con la posible reforma de sus respectivos Estatutos de Autonomía.

En cuanto al contenido de dichas propuestas, y tomando como base la efectuada por el Defensor del Pueblo Andaluz, por ser la primera, cronológicamente hablando, que fue enviada, planteaba básicamente la inclusión de un Título Primero en su Estatuto de Autonomía bajo la denominación “De los derechos, libertades y deberes de la ciudadanía andaluza”, así como un capítulo referente a los “Derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración de la Comunidad Autónoma”, finalizando su propuesta con la introducción de dos apartados entre los objetivos básicos contenidos en el propio art. 12.3 del Estatuto para dar cabida a la cooperación con otros pueblos y al acceso de todos los ciudadanos y ciudadanas a las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Por lo que se refiere al Título propuesto, se viene a efectuar una verdadera formulación estatutaria de los Derechos Sociales, tratando de conseguir un mayor grado de vinculación de los poderes públicos autonómicos, a través de una mayor precisión en la determinación de los objetivos a alcanzar y de los instrumentos a utilizar para ello. Éste Título contiene igualmente un artículo dedicado a la figura del Defensor del Pueblo como garantía institucional para la protección y defensa de los derechos de la ciudadanía, en el que se recogen las características básicas de esta figura.

En una línea muy semejante a la anterior, el Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana propuso la inclusión en su Estatuto de un Título Primero denominado “De los derechos, libertades y deberes de la ciudadanía valenciana” con un contenido bastante similar al propuesto por el Defensor del Pueblo Andaluz y en el que se contiene igualmente un artículo dedicado a la figura del Síndic de Greuges, recogiendo las características esenciales del mismo.

La efectuada por el Valedor do Pobo, a diferencia de las anteriores, se centra exclusivamente en mejorar la redacción del artículo del Estatuto referido a la figura del propio Valedor.

En el caso del Síndic de Greuges de Cataluña, la propuesta incluye así mismo un Título dedicado a derechos y aspectos relativos a la reubicación institucional de la figura del Defensor del Pueblo Autonómico la redefinición de sus relaciones con el Parlamento y, como más relevante, la modificación sustancial de su ámbito competencial, ya que propone la supervisión por parte de los Defensores Autonómicos de la Administración Local y de la Autonómica con carácter exclusivo y permitir la posibilidad de dirigirse a la Administración periféri-

ca del Estado en cada Comunidad solicitando información.

Por su parte, el Procurador del Común de Castilla y León centro su propuesta en la posibilidad de la reforma estatutaria y de las leyes autonómicas de nuestras Instituciones a efectos de contemplar la facultad de supervisión de los Defensores Autonómicos de la actuación de los entes locales.

Por su parte el Ararteko, mostró su preocupación por la situación que se puede plantear en su Comunidad de salir adelante la propuesta de creación de un Observatorio de Derechos Humanos, que vendría a invadir claramente las competencias y funciones que actualmente tiene su Institución y mostró su total acuerdo con que, cuando menos, este proceso de reforma estatutaria debía de servir como mínimo para reflejar en el Estatuto un artículo dedicado a cada Institución autonómica, en el que se perfilaran las características básicas de la misma, de tal forma que no quedara su posible modificación en manos del legislador ordinario, y coincidió, igualmente, con el planteamiento del Defensor del Pueblo Andaluz sobre la conveniencia de introducir un título dedicado a los derechos sociales.

Por lo que se refiere a la aportación realizada por la Defensora del Pueblo de Navarra cabe remitirse al documento que se entregó durante el

desarrollo de la propia jornada y que fue la base del Informe Propuesta a la Ponencia de Autogobierno sobre la reforma de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra en materias relacionadas con el ámbito competencial de la Defensora del Pueblo de Navarra que desarrollamos ampliamente en el Capítulo 10.2 del presente Informe anual.

9.3. PUBLICACIÓN DE LA REVISTA “DERECHOS CIUDADANOS”

A lo largo del año 2005 se procedió a la elaboración, edición y publicación de la Revista “Derechos Ciudadanos” como órgano de expresión de los Defensores del Pueblo Autonómico.

Esta aspiración largamente anhelada vio finalmente su luz a finales de año tras un laborioso proceso en el cual la colaboración de la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra fue decisiva.

El Número Cero de la Revista se ha dedicado con carácter monográfico al tema de la Inmigración.

La presentación pública de la Revista y de ámbito nacional tuvo lugar finalmente en la ciudad de Toledo el día 3 de febrero de 2006.



9.4. OTRAS ACTIVIDADES EN COORDINACIÓN DE LOS DEFENSORES AUTONÓMICOS

El año 2005 ha supuesto un relanzamiento de las actividades conjuntas y de coordinación entre los Defensores Autonómicos y de estos con el Defensor del Pueblo de España. Además de las ya comentadas Jornadas de Coordinación de Alicante y Baeza a lo largo del año se celebraron diversas Reuniones Ordinarias de Coordinación, realizaron una declaración conjunta en materia de pobreza e inmigración, y mantuvieron una reunión con el Presidente del Gobierno de España.

9.4.1. REUNIONES ORDINARIAS DE COORDINACIÓN DE DEFENSORES AUTONÓMICOS Y ACTOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS

El año 2005 se celebraron cuatro reuniones de coordinación en lugar de las dos reuniones habituales de años anteriores.

Las reuniones tuvieron lugar en las fechas y localidades siguientes:

- Sevilla. Día 28 de enero.
- Barcelona. Día 7 de Junio.
- Alicante. Día 19 de octubre.
- León. Día 12 de diciembre.

Los temas más importantes abordados en dichas reuniones fueron los siguientes:

- Publicación de la Revista "Derechos Ciudadanos" como órgano de expresión de los Defensores del Pueblo Autonómico.

– Se decidió dedicar el Número Cero de la Revista, con carácter monográfico, al tema de la Inmigración y se decidió realizar una presentación pública de la Revista, de ámbito nacional, en la ciudad de Toledo, en la segunda quincena del mes de enero de 2006.

- Organización, tema y metodología de las XXI Jornadas de Coordinación.

– Los Defensores acordaron que las siguientes Jornadas se celebren los 16 y 17 de octubre de 2006 en la ciudad de León, que su organización correrá a cargo de la Oficina del Procurador de Castilla y León y que en las mismas se abordará el tema monográfico, de "El impacto social y medio ambiental de la actividad urbanística".

- Asamblea de la Federación Iberoamericana de Ombudsmen FIO, celebrada en Paraguay.

- Premio Ciudadanía.

– Participación de los Defensores del Pueblo Autonómicos en el Jurado del Premio Ciudadanía, en colaboración con el Observatorio de la Calidad de los servicios Públicos y el Ministerio de Administraciones Públicas.

En razón de su cargo la Defensora estuvo presente en diversos actos de especial relevancia y emotividad para la familia de Defensores del Pueblo tales como:

- Acto de Toma de Posesión de don Javier Amoedo como nuevo Procurador del Común. Valladolid. Castillo de Fuensaldaña. 2 de noviembre.

- Acto de Toma de Posesión de don Enrique Múgica Herzog, reelegido para un segundo mandato como Defensor del Pueblo de España. Madrid. 30 de junio. Congreso de los Diputados.

- Actos XX conmemorativos del XX Aniversario Ley Diputado del Común de Canarias. Canarias. 25/27 febrero.

- Actos y Jornadas conmemorativas del XX Aniversario de la Ley del Síndic de Greuges de Catalunya. Barcelona. 10 enero, 07/08 junio y 29/30 de septiembre.

9.4.2. DECLARACIÓN CONJUNTA DE LOS DEFENSORES DEL PUEBLO EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS EN EL CONTROL DE LOS FLUJOS MIGRATORIOS

Con motivo de la celebración del Día Internacional por la Erradicación de la Pobreza, el 17 de octubre, y en relación con los dramáticos sucesos que ocurridos en Ceuta y Melilla los Defensores y Defensoras del Pueblo reunidos en Alicante en sus XX Jornadas de Coordinación, DECLARAMOS:

1. Nuestra reafirmación en la consecución de los objetivos que se persiguen con la celebración de este día, con el fin de promover una mayor conciencia de la necesidad de suprimir la pobreza y alcanzar los objetivos del desarrollo del milenio de las Naciones Unidas, de forma que antes de 2015 se disminuya a la mitad el número de personas que viven en la pobreza, y se erradique la pobreza extrema y el hambre en el mundo.

2. Los movimientos de población son un fenómeno inherente a la convivencia humana que han existido en todas las épocas de la humanidad. Persiguen alcanzar unas condiciones de vida dignas, y a menudo son consecuencia de la violencia, persecución, situaciones de injusticia, pobreza y hambre que sufren muchas personas en el

mundo. Especialmente preocupante e inmoral nos resulta la situación de pobreza del África Subsahariana, que ha llegado a ser insostenible desde parámetros de equilibrio, equidad y justicia mundial. Así, los dramáticos sucesos que están ocurriendo en Ceuta, Melilla y Marruecos tienen también su explicación en dicha situación.

3. Los Estados de la Unión Europea están obligados al cumplimiento de sus obligaciones internacionales en materia de derechos humanos, que se derivan de la ratificación de Convenios como el de Ginebra sobre el Estatuto del Refugiado, la Convención Europea de Derechos Humanos o el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Las migraciones y la pobreza en el mundo, y las injustas consecuencias que tienen para tantos millones de personas, ponen en cuestión los avances que se han logrado desde que la Asamblea de las Naciones Unidas proclamara en 1948 la Declaración Universal de Derechos Humanos.

4. El ejercicio de las competencias que tienen los Estados y la Unión Europea en materia de gestión y control de flujos migratorios debe ser respetuoso con los anteriores compromisos internacionales en materia de derechos humanos.

5. Asimismo, los Estados han de tener en cuenta la protección de los derechos humanos al aplicar medidas de expulsión y devolución de personas en situación irregular, evitando riesgos de persecución y de tratos degradantes e inhumanos que puedan producirse como consecuencia de la aplicación automática de dichas medidas. Las expulsiones y devoluciones deben respetar un procedimiento justo que garantice la dignidad de las personas. Es esencial una asistencia letrada adecuada con una información exhaustiva de los derechos que asisten a los inmigrantes, así como el derecho a solicitar asilo.

6. Los acuerdos de readmisión que se hagan con otros países deben garantizar el cumplimiento estricto de los estándares internacionales de respeto a los derechos humanos. Para ello son necesarios también acuerdos de cooperación y desarrollo con dichos países, en nuestro caso en especial con Marruecos, que garanticen su progreso social y económico. Asimismo, los acuerdos de readmisión de inmigrantes que se encuentren en situación de irregularidad deberían incorporar acuerdos de cooperación y desarrollo con los países con los que se suscriban. Se trata de cumplir los objetivos de desarrollo del milenio de las Naciones Unidas, y de esa manera evitar la necesidad de desplazamientos masivos de las perso-

nas. Mientras tanto, es imprescindible que se respeten los compromisos internacionales de garantía de los derechos humanos y que se avance en la puesta en marcha de mecanismos de control para su eficacia, con el fin de evitar tragedias humanitarias como las ocurridas durante estas últimas semanas en Marruecos.

En Alicante, a 17 de octubre de 2005.

Esta Declaración ha sido aprobada por las siguientes instituciones: Ararteko, Defensor del Pueblo Andaluz, Defensora del Pueblo de Castilla-La Mancha, Defensora del Pueblo de Navarra, Defensor del Pueblo, Diputado del Común de Canarias, Justicia de Aragón, Síndic de Greuges de Catalunya, Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana y Valedor do Pobo.

9.4.3. ENTREVISTA DE LOS DEFENSORES AUTONÓMICOS CON EL PRESIDENTE DEL GOBIERNO DE ESPAÑA

Por primera vez el día 24 de mayo del 2005, en Madrid, el Presidente del Gobierno de España, José Luis Rodríguez Zapatero, recibió a todos los Defensores del Pueblo autonómicos en el Palacio de la Moncloa. Como cabía esperar a dicho encuentro asistió también la Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral.

La reunión permitió trasladar al Presidente las iniciativas actuales de los Defensores del Pueblo Autonómicos en relación con los procesos de Reforma Estatutaria a que se ha hecho referencia en el Capítulo 9.2 e insistirle en la necesidad de establecer sistemas de garantía efectiva de los derechos sociales a distintos niveles, de forma que pasen a ser exigibles por los ciudadanos.

Así mismo la reunión permitió constatar la coincidencia de las partes en la necesidad de priorizar las actuaciones en materias de atención a la dependencia, en protección de menores, en inmigración, así como en políticas de igualdad de la mujer, con especial atención a la violencia de género.

Varios de los Defensores del Pueblo resaltaron la conveniencia de que el proceso de elaboración del marco normativo frente a la dependencia se realice con el máximo consenso con las Comunidades Autónomas, dado que van a ser los responsables finales de su gestión."

Los Defensores trasladado así mismo al Presidente su preocupación por la insuficiente respuesta de las Administraciones Públicas ante los nuevos fenómenos y problemas que afectan a la infancia y juventud y se comprometieron a trasla-

darle las conclusiones de la Jornadas Monográficas sobre Menores que se celebraría en Alicante los días 17 a 19 de octubre de 2005.

En su encuentro los Defensores calificaron el proceso de regularización de inmigrantes como positivo, en líneas generales, pero coincidieron también en la gran tarea que aún resta por realizar hasta lograr la auténtica inserción social de los inmigrantes regularizados.

9.5. PARTICIPACIÓN EN LA ASAMBLEA DE LA FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DE OMBUDSMAN (FIO)

Del día 14 al 17 de noviembre del 2005 la Defensora del Pueblo participó como representante de los Defensores del Pueblo Autonómicos de España en el X Congreso y Asamblea de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) celebrada en la ciudad de la Asunción, Paraguay.

EL congreso centró su interés principalmente en los sistemas protección de los Derechos del Niño en España y en los distintos países de Iberoamérica y se presentó el III Informe Regional de la FIO sobre la situación de la infancia en Iberoamérica.

En el marco de la Asamblea se presentó el tradicional Informe de Gestión de la Institución correspondiente al período 2003-2005, se debatió la situación de los Derechos Humanos en Iberoamérica y se procedió a la elección del nuevo Consejo Rector para el período 2005- 2007 y de su nuevo presidente, cargo para el cual resultó elegido don Enrique Múgica Herzog, Defensor del Pueblo de España.

Se procedió así mismo a aprobar la Declaración de Asunción que incluye diversas solicitudes y exhortaciones generales; entre otras las siguientes:

- El desarrollo de garantías de independencia para las instituciones nacionales dedicadas a la promoción y defensa de los derechos humanos.
- La promoción y defensa de los derechos del Niño.
- Adopción de medidas urgentes para la rendición de cuentas y la lucha contra la corrupción.
- La lucha contra la explotación laboral y sexual de la infancia y la lucha contra el VIH/SIDA.

La Declaración incluye otras recomendaciones específicas dirigidas a distintos Estados y Gobiernos países. Algunas de ellas son tan relevantes como las siguientes:

- Aquellas que les instan a adoptar medidas urgentes para proteger la integridad física y moral de determinados Ombudsman en el Salvador o Guatemala.

- Otras específicas dirigidas a países en lucha contra el narcotráfico, la defensa de los pueblos indígenas, la lucha contra las asimetrías sociales, o a favor de la reconciliación nacional.

La participación de los Defensores del Pueblo Europeos en estos actos supone un fuerte espaldarazo y refuerzo moral al trabajo que vienen desarrollando las incipientes instituciones de Ombudsman en Iberoamérica que desarrollan su labor en un contexto sociopolítico muy complejo cuando no peligroso.

9.6. COMPARECENCIA DE LA DEFENSORA EN LA JUNTA GENERAL (PARLAMENTO) DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

El 14 de septiembre de 2005 la Defensora del Pueblo de Navarra intervino, invitada por la Junta General del Principado de Asturias, en una sesión de trabajo con la Comisión Parlamentaria encargada de estudiar el Proyecto de Ley del Procurador General del Principado de Asturias, con el objetivo de profundizar en los distintos apartados y previsiones contenidos en dicho Proyecto que permitiera, de cara a su aprobación, introducir las modificaciones y mejoras precisas para una mejor configuración y funcionamiento de la nueva Institución a crear en dicha Comunidad.

La Defensora del Pueblo de Navarra, al igual que otros Defensores del Pueblo Autonómicos, también invitados para exponer su opinión al respecto, tras agradecer especialmente la invitación, por lo que de reconocimiento y consolidación para una Institución como la nuestra representa si se tiene en cuenta su corta andadura, hizo especial referencia a unas palabras pronunciadas por ella misma en su toma de posesión en las que venía a manifestar que la creación de estas Instituciones representa “ un ejercicio de valentía democrática que honra a todos porque lleva consigo el fortalecimiento del entramado institucional de la respectiva Comunidad y es una prueba de confianza en la eficacia de nuestro propio autogobierno”.

En su intervención, y tras una breve introducción respecto a las dificultades iniciales existentes en el funcionamiento de cualquier Institución de esta naturaleza y la importancia de que cuente con el apoyo del Parlamento del que es Alto Comisionado, la Defensora se detuvo en analizar algunas de las características esenciales que deben presidir esta importante figura:

- En primer lugar, el reconocimiento legal a su amplia autonomía organizativa y de funcionamiento. Ello supone que en materias tales como presupuestos, personal, contratación, organización interna, confección de programa de trabajo y elaboración de informes, la capacidad de decisión recaiga en el titular de la Institución.

- En segundo lugar el establecimiento de mayorías reforzadas para la elección de su titular. La función de defensa de los derechos y libertades atribuida a los ombudsmán, junto con los medios señalados para ello, le colocan en una situación lo suficientemente distante como para que pueda convertirse en un instrumento de la mayoría parlamentaria ordinaria.

- Como tercera característica esencial, el establecimiento de un régimen especial de incompatibilidades que debe de ser más riguroso en la persona de su titular y, en su caso, del adjunto, pero que debe de extenderse, si bien debidamente adaptado, al resto del personal asesor dada la importancia de la labor a desempeñar en los diferentes trabajos que han acometerse desde la Institución.

- En cuarto lugar El rigor técnico y calidad de sus trabajos y actuaciones. Si esta exigencia resulta obvia para cualquier organización que se precie, mucho más se requiere de una Institución garantista de las características de la que nos ocupa, sin facultades vinculantes, y cuya fuerza se basa en la capacidad de convicción y persuasión que despliegue ante las Administraciones que supervisa.

Hechos estos cuatro apuntes básicos en cuanto a la configuración de la figura del ombudsmán en los que, básicamente coinciden todos cuantos la han estudiado, la Defensora aportó su visión personal sobre algún otro aspecto relevante para el adecuado cumplimiento de los objetivos asignados a la Institución, especialmente en lo que considera los dos ejes fundamentales sobre los que pivota su actuación y que vienen reflejados en los Planes Estratégicos elaborados para el período 2001-2004 y para el período 2005-2007:

- De un lado dotar a la Institución de un perfil asentado en uno de los pilares básicos de nuestro trabajo denominado como "INSTITUCIÓN PRO-ACTIVA", en que además de atender y recibir las quejas y consultas que le son formuladas por los ciudadanos, (primer pilar básico) actúa con una importante dosis de iniciativa propia y anticipación, abierta a todos aquellos aspectos o situaciones sociales que afectan a los ciudadanos con carácter individual o colectivo y cuya resolución

dependa de un mejor o un nuevo modo de funcionamiento de las Administraciones Públicas.

- De otro, el de la decidida apuesta por la calidad y transparencia en el funcionamiento interno de nuestras Instituciones, en el más amplio sentido de la palabra, lo cual no es sino una consecuencia de la constante preocupación por ser cada vez más útiles y eficaces y de asumir cada vez un mayor compromiso de servicio a la sociedad y de credibilidad ante la misma.

Por lo que se refiere a cuestiones de competencia y funcionamiento, la Defensora analizó algunos de los aspectos destacados de la Ley Foral reguladora de la Institución, con especial referencia a la supervisión que se contempla de la actividad de las Entidades Locales de Navarra, materia ésta en la que se detuvo en la especial configuración de nuestra Comunidad Foral y en las peculiaridades que en materia de régimen municipal Navarra ha venido presentando a lo largo de la historia.

Por último, especial atención ocupó el análisis de la función mediadora de nuestras Instituciones, y cuya finalidad no es otra que tratar de conciliar los diversos intereses contrapuestos en un ámbito determinado de la actuación administrativa.

Tras destacar que es una de las notas distintivas del Ombudsmán, tal y como la doctrina ha puesto de manifiesto en reiteradas ocasiones, señaló que, a través de ella, los Defensores del Pueblo se convierten en mediadores o intermediarios entre los poderes públicos y los ciudadanos, propiciando el acercamiento y comunicación entre ambos para la resolución de conflictos. Debe tenerse en cuenta que la mediación está presente en la actuación de casi todos los Defensores, en cuyas respectivas normativas se hace referencia a la posibilidad de proponer fórmulas de conciliación o de acuerdo que faciliten una resolución positiva y rápida a las quejas. En otros casos, pese a no contener referencias expresas a estas fórmulas de conciliación, se contienen otro tipo de provisiones que pueden dar cabida de la misma forma a este tipo de actuaciones.

En todo caso, las razones por las que se ha venido considerando como una función propia de los Ombudsmán han estado referidas de forma mayoritaria al prestigio de la Institución, a que constituye un mecanismo altamente flexible y, finalmente, a su origen, basado en la colaboración institucional y no confrontación con las administraciones públicas con las que se relaciona.

9.7. CONVENIO DE COLABORACIÓN CON LA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA PARA LA CELEBRACIÓN DE TALLERES DE DEBATE SOBRE DERECHOS SOCIALES

El 17 de diciembre de 2001, la Universidad Pública de Navarra y la Defensora del Pueblo de Navarra formalizaron un Acuerdo Marco de Colaboración, en el que se preveía la colaboración para la realización conjunta de congresos, seminarios, jornadas, reuniones y otras actividades que tengan como objeto esencial la promoción y defensa de los derechos fundamentales y libertades públicas, que se materializarán a través de Convenios Específicos.

En línea con lo previsto en el Acuerdo Marco ambas instituciones consideraron oportuno programar para el año 2005 la organización y celebración conjunta de tres Talleres sobre Derechos Ciudadanos dirigidos a la promoción y defensa de los derechos ciudadanos, así como el registro, y difusión interna y externa de los contenidos o resultados de los mismos. Bajo el título común de "Taller de Derechos Ciudadanos;" pretendían servir de foro de reflexión para una serie de participantes vinculados profesionalmente o personalmente a los temas elegidos para cada ocasión.

Tanto la selección y planificación de la temática a abordar en cada Taller como la aprobación de su calendario y la selección de participantes se realizaron de forma conjunta por un Comité de Seguimiento del Convenio. Los temas elegidos fueron los siguientes:

- Educación en Valores.
- Educación para la Convivencia.
- Pobreza y Exclusión Social.

Esta propuesta se formalizó a través de un Convenio de Colaboración suscrito el 23 de febrero de 2005 entre los titulares de ambas Instituciones: M^a Jesús Aranda Lasheras, Defensora del Pueblo de Navarra. D. Pedro Burillo López, Rector Mgfc. de la Universidad Pública de Navarra.

Estos encuentros pretendían abordar de manera coral, a través de una participación diversa, aquellos temas que, aún no siendo objeto de informes especiales o actuaciones de oficio de la Institución, merecieran un análisis desde la perspectiva del impulso de los derechos humanos en un ámbito determinado o para un colectivo de población específica.

El objetivo fundamental era abrir y mantener de forma conjunta un foro de debate, centrado sobre aspectos de especial relevancia social, y que permitiera establecer una vía conjunta de

Comunicación a la sociedad de ambas instituciones a través de un incremento de la presencia pública de las mismas en el ámbito del Derecho.

Cada una de las Instituciones firmantes se comprometió a realizar las funciones que se indican a continuación, y a realizar las aportaciones siguientes:

Por parte de la Universidad Pública de Navarra:

- Convocar a los participantes en dichos Talleres
- Coordinar el desarrollo de los talleres
- Transcribir y traducir las sesiones de trabajo
- Aportar el espacio y los medios técnicos para la realización de cada Taller
- Aprobar y desarrollar el Plan de Comunicación interna y externa que se considere oportuna del contenido y conclusiones de cada Taller.

Por parte de la Defensora del Pueblo:

- Aportar todos los aspectos referentes a la imagen corporativa de cada Taller
- Asumir la edición y distribución de la publicación de "Cuadernos sobre cada Taller", que contendrán los aspectos más relevantes, y, en su caso, la transcripción de los debates y los resultados, o, en su caso, conclusiones más significativas del Taller respectivo.
- Asumir los gastos derivados de la asistencia de los diversos participantes.
- Aportará 4.000 €; para la financiación de las actividades y funciones que asume la Universidad Pública de Navarra para la realización y desarrollo de los tres Talleres objeto del presente

Los Talleres de Educación en Valores y Educación para la Convivencia tuvieron lugar los días 17/06/05 y 22/11/05 y dieron lugar a importantes iniciativas de impulso que por su importancia han sido recogidas de manera específica en el Capítulo 4.1.

Por su parte el Taller de Pobreza y Exclusión Social se celebró finalmente el 9 de febrero de 2006 y por tanto sus conclusiones se recogerán en el Informe Anual correspondiente a dicho año.

9.8. CONVENIOS CON ENTES LOCALES

Siguiendo la tónica establecida en años anteriores a lo largo del 2005 se formalizaron 13 nuevos Convenios de Colaboración con Entidades Locales de Navarra, que se sumaron a los previamente suscritos hasta alcanzar la cifra de 94. La relación completa de los municipios que han suscrito dicho convenio hasta el presente es la siguiente:

2003**Municipios**

Ablitas
 Aibar
 Alsasua/Altsasu
 Ansoáin
 Arguedas
 Arróniz
 Artajona
 Azagra
 Barañáin
 Bera/Vera De Bidasoa
 Berriozar
 Buñuel
 Burgui/Burgi
 Burlada/Burlata
 Cadreita
 Castejón
 Cintruénigo
 Corella
 Cortes
 Baztán (Elizondo)
 Estella/Lizarra
 Falces
 Garde
 Huarte
 Irurtzun
 Isaba/Izaba
 Lecumberri/Lekunberri
 Leiza/Leitza
 Lesaca/Lesaka
 Lodosa
 Los Arcos
 Marcilla
 Mendavia
 Monteagudo
 Ochagavía
 Olite
 Puente La Reina/Gares
 Roncal
 Sada
 Sangüesa/Zangoza
 Santesteban/Donztebe
 Tafalla
 Tudela
 Urzainqui/Urzainki
 Uztarroz/Uztarroze
 Viana

Vidangoz/Bidankoze
 Villava/Atarrabia
 Yesa
 Zizur Mayor/Zizur Nagusia

Otras entidades

Junta del Valle del Roncal

2004**Municipios**

Allo
 Andosilla
 Arantza
 Cabanillas
 Caparroso
 Cascante
 Dicastillo
 Etxalar
 Etxarri-Aranaz
 Fitero
 Igantzi
 Lumbier
 Murchante
 Murillo el Cuende
 Navascues
 Oteiza
 Ribaforada
 San Adrián
 Valtierra

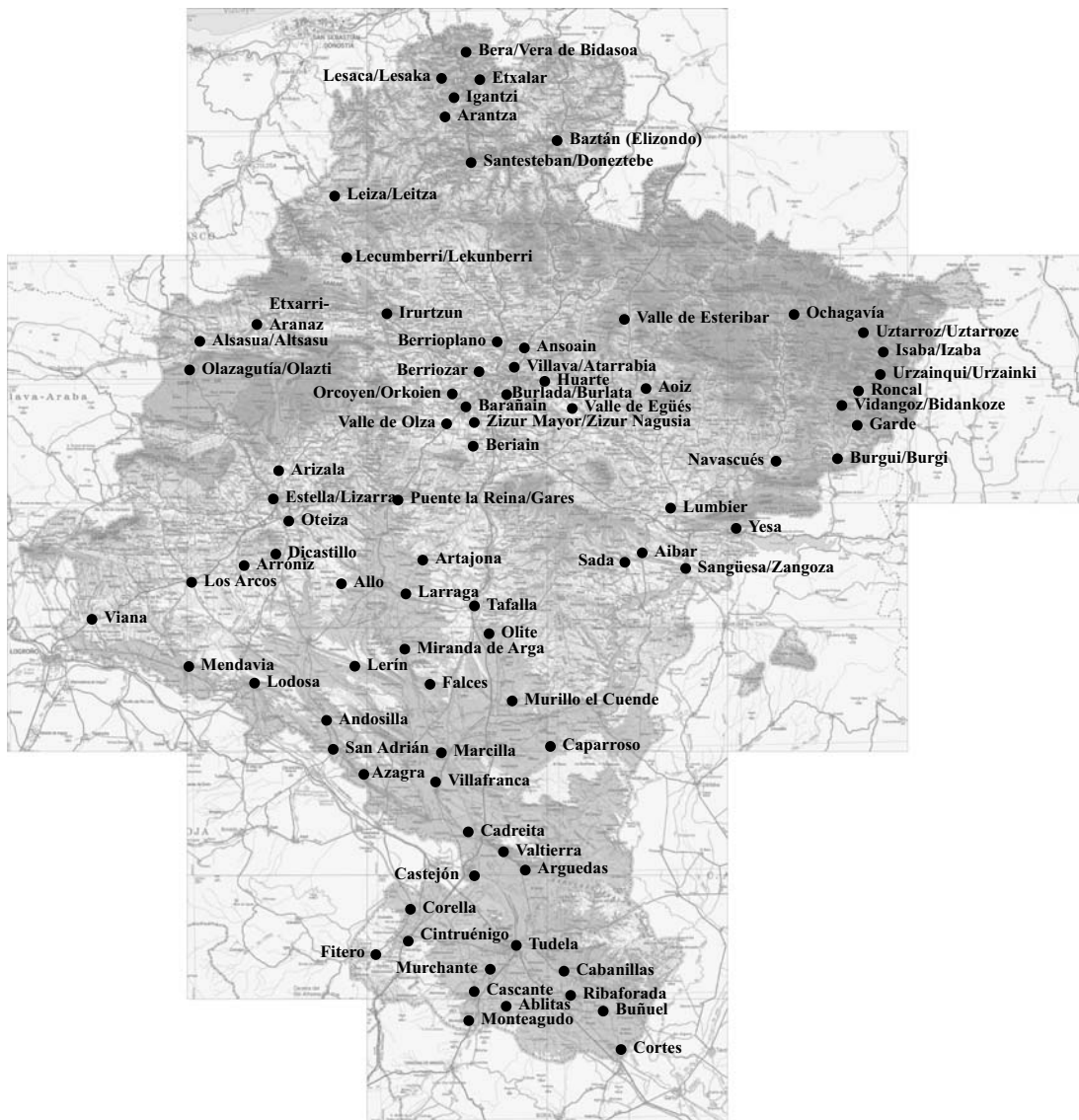
Otras entidades

Mancomunidad de Montejurra

2005**Municipios**

Aoiz
 Arizala (Yerri)
 Beriain
 Berrioplano
 Larraga
 Lerín
 Miranda de Arga
 Olazagutía
 Orkoién
 Valle de Egüés
 Valle de Esteribar
 Valle de Olza
 Villafranca

CONVENIOS FIRMADOS HASTA FINALES DE 2005



10 LA PRESENCIA EN EL PARLAMENTO DE NAVARRA

La institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra fue creada por el Parlamento Foral y tiene la condición de Alto Comisionado de la misma para la defensa y mejora del nivel de protección de los derechos y libertades amparados por la Constitución y la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra.

La Defensora del Pueblo no está sujeta a mandato imperativo alguno, desempeña sus funciones con plena autonomía y según su criterio y no puede recibir instrucciones de ninguna autoridad.

La Defensora del Pueblo da cuenta anualmente al Parlamento de Navarra de la gestión realizada mediante el denominado Informe Anual que presenta al mismo en el periodo ordinario de sesiones. Cuando la importancia o gravedad de determinadas materias lo aconsejen puede presentar también Informes Especiales, extraordinarios o monográficos. En concreto en el año 2005 la Defensora compareció en tres ocasiones en el Parlamento para presentar los siguientes informes:

- Informe Anual 2004.
- Informe Prostitución.
- Informe de Tercera Edad.

Tanto el Informe Anual como los extraordinarios o monográficos, que son siempre públicos, son además publicados en el "Boletín Oficial del Parlamento de Navarra".

Así mismo, en este capítulo debemos hacer mención a dos importantes iniciativas promovidas por la Defensora del Pueblo y que han tenido como destinatario al Parlamento Foral y que hacían referencia a los siguientes temas:

- Informe Propuesta realizado por la Defensora del Pueblo a la Ponencia de Autogobierno sobre la reforma de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra en materias relacionadas con el ámbito competencial de la Defensora del Pueblo de Navarra.

- Informe Propuesta realizado por la Defensora del Pueblo con motivo de la tramitación de la Ley de Protección del Menor.

Por otra parte el año 2005 dos decisiones adoptadas por el Parlamento Foral han tenido una extraordinaria importancia para el devenir de la Institución debido a la relevancia de las modifica-

ciones legales y reglamentarias aprobadas y que afecta a las siguientes materias:

- Promulgación de la Ley Foral 3/2005 que modifica el sistema de elección del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral.
- Aprobación del Reglamento de Régimen de Organización y Funcionamiento de la Institución.

En los apartados siguientes abordaremos cada una de estas materias.

10.1. PRESENTACIÓN DE INFORMES A LA COMISIÓN DE RÉGIMEN FORAL

Como se ha señalado, un resumen de cada uno de los Informes es expuesto oralmente por la Defensora del Pueblo ante el Parlamento.

Desde la creación de la Institución la presentación tanto del Informe Anual como de los Informes Especiales se viene realizando ante la Comisión de Régimen Foral. Sin embargo a partir del año 2006, y debido a la reciente aprobación del Reglamento de Régimen de Organización y Funcionamiento de la Institución, la Defensora del Pueblo expondrá un resumen del informe anual ante el Pleno del Parlamento, concretándose de esta manera, sin contradecirlas, la previsiones contenidas en este sentido en el art. 36.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, y recogiendo de esta forma la práctica generalizada que se sigue en Instituciones afines.

10.1.1. PRESENTACIÓN DEL INFORME ANUAL 2004

Como hemos comentado el 21 de junio, la Defensora presentó ante la Comisión de Régimen Foral el Informe Anual correspondiente al año 2004.

En su comparecencia además, lógicamente, de presentar los hechos más relevantes del año la Defensora aprovecho la oportunidad para dar cuenta de las líneas maestras del nuevo Plan Estratégico 2005/07 que hace referencia tanto a las áreas prioritarias como a las principales áreas de mejora de la propia Institución y trasladó a sus Señorías sus principales preocupaciones en particular las relativas a la educación y protección de los menores, la prevención de la violencia, la lucha contra las distintas formas de marginalidad y exclusión social, la integración social de los inmigrantes, y sobre todo y ante todo de la urgente necesidad de articular un nuevo sistema de protección frente a la dependencia mediante la adecuada atención sociosanitaria a los mayores, enfermos mentales, discapacitados, etc.

La Defensora manifestó también su preocupación por el descontrol de los derechos de los ciudadanos frente a la proliferación de “empresas o sociedades públicas” que eluden el régimen jurídico público. A este respecto abogó por priorizar la modernización y desburocratización de todos los servicios de titularidad pública pero sin eludir en ningún caso aquellos procedimientos que sean esenciales para garantizar los principios de una buena administración pública y el respeto de los derechos ciudadanos y recordó que en ningún caso puede olvidarse que la responsabilidad pública es indelegable, con independencia del régimen jurídico aplicable.

10.1.2. PRESENTACIÓN DEL INFORME ESPECIAL SOBRE LOS “DERECHOS HUMANOS Y LA PROSTITUCIÓN EN NAVARRA”

El día 13 abril de 2005, la Defensora del Pueblo presentó ante la Comisión de Régimen Foral del Parlamento el Informe Especial sobre los “Derechos Humanos y la Prostitución en Navarra”

La presentación del Informe tuvo un gran eco en los medios de comunicación en primer término por la propia naturaleza de la materia y en segundo lugar por la polémica a la que dio lugar en relación a la falta de control e inspección fiscal de los locales de alterne.

En su intervención la Defensora del Pueblo justificó las razones que le llevaron a priorizar la actuación en esta materia y desgranó las principales recomendaciones al respecto.

Aunque el Informe fue presentado al Parlamento en el año 2005, el mismo fue elaborado en el año 2004 y por ello ya se recogía en el Informe Anual correspondiente a dicho año. En cualquier caso hemos creído más oportuno hacer una referencia a este Informe en el Capítulo 4.1 “Defensa Transversal de los Derechos de la Mujer” y por ello evitamos reiterarlo aquí.

El Informe fue también publicado en el Boletín Oficial del Parlamento Nº 72 de 30 de junio de 2005 y puede accederse al mismo a través de nuestra página Web:

www.defensora-navarra.com/espanol/publicaciones.html .

10.1.3. PRESENTACIÓN DE INFORME ESPECIAL SOBRE “LA ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA DE LAS PERSONAS MAYORES EN NAVARRA”

El día 19 abril de 2005 la Defensora del Pueblo formalizó su presentación a la Comisión de Régimen Foral del Informe Especial sobre “La atención

a la dependencia de las personas mayores en Navarra”

Como ocurre con el Informe anterior también en este caso se ha optado por hacer referencia más detallada a este tema en el Capítulo 4.3 “Defensa Transversal de los Derechos del Mayor” y por ello evitamos reiterarlo aquí.

El Informe Especial fue publicado en tres volúmenes del Boletín Oficial del Parlamento Nº 94.1, 94.2 94.3 de 28 de septiembre de 2005.y puede accederse también al mismo a través de nuestra página Web:

www.defensora-navarra.com/espanol/publicaciones.html .

10.2. INFORME PROPUESTA A LA PONENCIA DE AUTOGOBIERNO SOBRE LA REFORMA DE LA LEY ORGÁNICA DE REINTEGRACIÓN Y AMEJORAMIENTO DEL RÉGIMEN FORAL DE NAVARRA EN MATERIAS RELACIONADAS CON EL ÁMBITO COMPETENCIAL DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA

En el seno de diferentes Parlamentos Autonómicos, se han constituido ponencias o grupos de trabajo encargados de estudiar aspectos susceptibles de modificación en sus respectivos Estatutos de Autonomía, que en algunos casos han solicitando la interlocución de expertos, asociaciones, etc, para determinadas materias.

Los Defensores del Pueblo Autonómicos tampoco se han mantenido al margen de esta iniciativa y han formulado propuestas, que en el caso de Andalucía, Cataluña y la Comunidad Valenciana, han sido expuestas en sede parlamentaria, a petición de sus propios Parlamentos.

El 28 de enero de 2005 las propuestas en esta materia de los distintos Defensores fueron puestas en común en el marco de una Reunión de Coordinación celebrada en Sevilla y que tuvieron su colofón en la Jornadas de Coordinación Extraordinarias que se celebraron en Baeza los días 5 y 6 de mayo bajo el título “Reformas Estatutarias, Derechos Sociales y Defensores del Pueblo Autonómicos” (Ver apartado Capítulo 9.2)

En este contexto, la Institución creyó oportuno someter a la consideración de la Ponencia constituida en el seno del Parlamento de Navarra determinadas propuestas que a nuestro juicio permitirían profundizar en el cumplimiento de los fines que esta Institución tiene encomendados; en línea con las formuladas por los restantes Defensores.

Lógicamente la oportunidad de incorporar este tipo de modificaciones a la Ley Orgánica 10/1982, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, dependerá sobre todo y en primer termino de que se juzgue o no oportuna la revisión más o menos amplia del propio texto legislativo.

Las propuestas formuladas que fueron entregadas en el mes de abril al Presidente del Parlamento de Navarra, al Presidente del Gobierno de Navarra así como a los Portavoces de los distintos Grupos Parlamentarios en el Parlamento de Navarra, pueden resumirse en dos aspectos esenciales:

- La oportunidad de hacer referencia expresa en nuestra Ley Fundamental a la extensión de los derechos y libertades que las instituciones forales se comprometen a garantizar a los ciudadanos y ciudadanas navarros. Esta actuación se orientaría a complementar, con la profundidad que se considere oportuna, las genéricas disposiciones contenidas en el texto Constitucional, en particular en lo referente a los denominados Derechos Sociales.

- La conveniencia de reflejar en dicho texto legal la propia figura del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, siendo deseable que abarque al menos su ámbito competencial.

Debe hacerse hincapié en que la profundidad con la que se aborden cada uno de los temas puede ser discutible y vendrá sin duda condicionada por la visión global del propio proceso de reforma estatutaria.

En todo caso, por si se presentan condiciones objetivas de oportunidad, se consideró conveniente aportar un borrador de texto articulado con el único objetivo de hacer más visible el tipo de reformas que a nuestro juicio se considerarían deseables.

Finalmente, junto a dicho texto articulado, del cual dejamos constancia seguidamente, se acompañó un documento técnico justificativo de las propuestas formuladas que contiene las reflexiones efectuadas por nuestra Institución en el marco de las Jornadas antes citadas y del que se reproduce igualmente su contenido.

10.2.1. PROPUESTA DE TEXTO ARTICULADO

En concreto el Texto Articulado propuesto fue el siguiente:

DE LOS DERECHOS, LIBERTADES Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS DE NAVARRA

Artículo -

1.- Los ciudadanos y ciudadanas de Navarra son titulares de los derechos, libertades y deberes reconocidos en la Constitución Europea, en la Constitución Española y en la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, así como en los Tratados y Convenios Internacionales y, en particular, los que se reconocen en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

2.- Corresponde a los poderes públicos de la Comunidad Foral de Navarra, en el ámbito de su territorio, garantizar y tutelar su adecuado ejercicio.

Artículo -

La Comunidad Foral de Navarra, con el fin de garantizar el pleno ejercicio de los derechos de contenido social reconocidos a los ciudadanos y ciudadanas, impulsará y adoptará las políticas y medidas necesarias para alcanzar los siguientes objetivos básicos:

1.- La mejora de las condiciones de vida y trabajo, propiciando el acceso al empleo en condiciones de igualdad, así como de dignidad y calidad del mismo.

2.- La protección efectiva del derecho a la salud mediante la adecuada promoción, prevención y atención sanitaria de calidad durante todas las etapas de la vida de las personas.

3.- El acceso a una educación y formación profesional permanentes de calidad en todas las fases del desarrollo personal para facilitar la formación plena e integradora de las personas.

4.- El acceso a una vivienda digna, impulsando y fomentando la adopción de las medidas adecuadas para asegurar su efectivo disfrute.

5.- La protección, ante situaciones de necesidad, a través de un conjunto de prestaciones y servicios, que atenderán especialmente las situaciones de dependencia.

6.- La protección social, económica y jurídica de la familia así como de las demás modalidades convivenciales, fomentando la conciliación de la vida laboral y familiar.

7.- El acceso a la cultura, y la conservación y protección de los bienes que integran el patrimonio histórico, cultural y artístico de Navarra.

8.- La protección de los recursos naturales y el medio ambiente así como la mejora de su calidad, conforme a los principios de prevención y desarrollo sostenible.

9.- *La defensa y protección efectiva de los consumidores y usuarios.*

10.- *El acceso y participación de la sociedad en los avances de la investigación científica así como en el desarrollo tecnológico.*

Artículo -

La Comunidad Foral de Navarra, con el fin de superar las situaciones de desigualdad y discriminación de las personas y grupos sociales que puedan derivarse de sus circunstancias personales o sociales, promoverá, entre otras, las políticas destinadas a garantizar:

1.- *La igualdad de derechos entre hombres y mujeres en todos los ámbitos, impulsando la adopción de las medidas necesarias para erradicar la violencia de género.*

2.- *La atención y protección integral de los menores, garantizando los cuidados necesarios para su bienestar, atendiendo siempre al interés superior del menor.*

3.- *La autonomía y el acceso a unas condiciones de vida dignas de las personas mayores y la mejora de su bienestar.*

4.- *La igualdad de oportunidades y la normalización e integración social de las personas con discapacidad así como su participación en la vida de la comunidad.*

5.- *La integración de los colectivos desfavorecidos y, en particular, las personas inmigrantes así como las minorías étnicas, culturales, religiosas o de otra índole.*

6.- *La prevención de aquellas situaciones que determinen o impliquen riesgo de exclusión, su atención y el fomento de las políticas de inclusión e integración de las personas o grupos que las padezcan.*

Artículo -

1.- *La Comunidad Foral de Navarra, con el fin de asegurar a todos los ciudadanos y ciudadanas unas condiciones mínimas de dignidad y calidad de vida, garantizará unos servicios y prestaciones básicas, a través de los correspondientes sistemas públicos de protección social, en el ejercicio de los derechos a la salud, a la educación, a la vivienda y a los servicios sociales. Igualmente garantizará el acceso a unos recursos y prestaciones mínimas, o a los complementos necesarios, al objeto de cubrir las necesidades básicas de subsistencia.*

2.- *Una ley regulará la Carta de los Derechos Sociales de los ciudadanos y ciudadanas de*

Navarra, en la cual se determinará el catálogo de prestaciones y servicios que se garantizan en relación con los derechos de contenido social comprendidos en el presente Título, debiéndose asegurar a estos efectos la suficiencia financiera y la eficacia de las actuaciones a llevar a cabo.

Artículo -

1.- *El Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra es el Alto Comisionado del Parlamento de Navarra, designado por éste para la defensa y mejora del nivel de protección de los derechos y libertades amparados por la Constitución y la presente Ley Orgánica.*

2.- *En el ejercicio de su función primordial, tendente a salvaguardar a los ciudadanos y ciudadanas frente a los posibles abusos y negligencias de la Administración, podrá, entre otras actuaciones, supervisar la actividad de las Administraciones Públicas de Navarra y de sus organismos y entidades dependientes, de conformidad a como lo establezca su Ley Foral reguladora, debiendo dar cuenta de ello al Parlamento de Navarra a través de informes anuales así como de informes extraordinarios.*

3.- *Igualmente, en el cumplimiento de su misión, podrá dirigirse a las autoridades, instituciones y organismos del resto de Administraciones Públicas con sede en Navarra.*

4.- *El Defensor del Pueblo de La Comunidad Foral de Navarra ejercerá sus funciones con independencia y autonomía, siéndole de aplicación el sistema de garantías establecido en la legislación vigente y, en concreto, las correspondientes a los miembros del Parlamento de Navarra de acuerdo con la presente Ley Orgánica.*

10.2.2. REFLEXIONES DESDE LA INSTITUCIÓN DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA EN TORNO A UNA POSIBLE REFORMA DE LA "LEY ORGÁNICA DE REINTEGRACIÓN Y AMEJORAMIENTO DEL RÉGIMEN FORAL DE NAVARRA"

Como ha quedado dicho la propuesta de Texto Articulado se acompañó de un Informe en el que se contenían una serie de Reflexiones desde la institución de la Defensora del Pueblo de Navarra en torno a una posible reforma de la "Ley Orgánica de Reintegración y Mejoramiento del Régimen Foral de Navarra" que han sido fruto del trabajo de la Institución y que fueron compartidas con los restantes Defensores del Pueblo Autonómicas en el marco de las Jornadas celebradas en Sevilla y Baeza (Ver Capítulo 9.2 Jornadas Extraordinarias

sobre “Reformas Estatutarias, Derechos Sociales y Defensores del Pueblo Autonómicos”)

El Informe aportado fue el siguiente:

1.– Introducción.

Estamos asistiendo en los últimos meses en nuestro país a diferentes planteamientos de reforma del actual texto constitucional y, correlativamente, de los diferentes Estatutos de Autonomía, centrados básicamente en algunos de los elementos del modelo de organización territorial del Estado y su incidencia en las distintas Comunidades Autónomas en las que éste se ha estructurado como consecuencia de las previsiones contenidas en el Título VIII de nuestra Constitución de 1.978.

La importancia de este debate ha llevado a que, en el seno de diferentes Parlamentos autonómicos, se hayan constituido ponencias o grupos de trabajo encargados de estudiar y analizar aquellos aspectos susceptibles de modificación o reforma en sus respectivos Estatutos de Autonomía, solicitando para ello la interlocución de un importante número de responsables públicos, expertos, asociaciones, etc., a quienes se les ha solicitado su opinión en determinadas materias.

Navarra no ha representado una excepción a esta iniciativa y, en este sentido, en el seno del Parlamento de Navarra se ha constituido igualmente una ponencia encargada de llevar a cabo este tipo de trabajos, centrados en el análisis y estudio de una posible reforma de la Ley Orgánica 10/1982, de 10 de agosto, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, norma institucional básica de nuestra Comunidad que, además de cumplir similares funciones que los Estatutos de Autonomía, viene a recoger y actualizar como su nombre indica, un Régimen Foral propio, el de Navarra, que la Constitución en su Disposición Adicional Primera ampara y respeta.

Los diferentes Defensores del Pueblo Autonómicos tampoco se han mantenido al margen de esta iniciativa y, como consecuencia de ello, han venido trabajando en este sentido con el fin de poder efectuar una propuesta a sus respectivos Parlamentos, dirigida, fundamentalmente, a profundizar en aquellos aspectos que, en su consideración, tendrían mayor incidencia en la mejora y avance en el cumplimiento de los fines que tienen encomendados.

Las propuestas que en tal sentido han elaborado los distintos Defensores, algunas de las cuales han sido ya expuestas en sede parlamentaria, caso del Defensor del Pueblo Andaluz o del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, o están

a punto de serlo, caso del Síndic de Greuges de Cataluña, fueron presentadas y dadas a conocer en la Jornada que celebraron en Sevilla el pasado 28 de enero bajo el título “El ámbito competencial de los Defensores Autonómicos ante las reformas de los Estatutos de Autonomía y el reconocimiento de los derechos sociales”.

En este contexto, y por si se presentara en Navarra esta oportunidad de reforma, se recoge a continuación la propuesta que contiene las reflexiones efectuadas en dicha Jornada por nuestra Institución, relativamente joven en el devenir del Régimen Foral de nuestra Comunidad así como en el panorama del resto de Defensores del Pueblo Autonómicos, si tenemos en cuenta que fue creada en el año 2000 y puesta en funcionamiento un año después, pero que, sin embargo, cuenta con tan destacada misión, en términos de su propia Ley Foral reguladora, como es la defensa y mejora del nivel de protección de los derechos y libertades amparados por la Constitución y la propia Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra.

Estas reflexiones, surgidas desde la propia responsabilidad que en el ejercicio de tan importante labor se atribuye a la figura del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, giran necesaria y fundamentalmente, en consonancia con la propia configuración de la Institución, en torno a dos aspectos concretos.

En primer lugar, teniendo en cuenta lo que constituye su objetivo básico de eficaz garantía de los derechos y libertades de los ciudadanos y ciudadanas, sin olvidar la no menos importante dimensión de su impulso y promoción, con la propuesta de inclusión de una obligada referencia a los mismos tendente a una mayor profundización en su extensión y garantía de su ejercicio.

En segundo lugar, planteando la conveniencia de reflejar igualmente en dicho texto legal la figura del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra así como la forma en que puede resultar más adecuada esa referencia.

No obstante, existe por último un tercer aspecto que, pese a no constituir materia propiamente dicha de una posible reforma de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento, no debe dejar de abordarse con el fin de aportar igualmente algunas reflexiones en orden a una posible revisión de la actual articulación o configuración de las relaciones entre el Defensor del Pueblo y las diferentes figuras afines de las Comunidades Autónomas a la vista de la experiencia adquirida en los años de coexistencia de estas Instituciones.

Previamente a tratar estos puntos, resulta obligado hacer una referencia y un merecido reconocimiento a lo que en estos más de veinte años ha representado la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento en la puesta al día de nuestro Régimen Foral, democratización de nuestras tradicionales Instituciones, así como en la efectiva asunción por parte de Navarra de las competencias y facultades compatibles con la unidad constitucional -verdadero límite y referencia habitual en las relaciones de Navarra con el Estado-.

Tampoco debe de olvidarse lo que esta norma ha supuesto en el avance y consecución de logros en el ámbito de los derechos y libertades reconocidos a los ciudadanos y ciudadanas dentro del marco constitucional instaurado a partir de 1978, que han permitido a Navarra alcanzar unas significativas cotas de desarrollo y bienestar, sin que por ello, no obstante, debamos caer en la autocomplacencia y dejemos de avanzar en la necesaria consecución de un más amplio grado de extensión y efectividad de los mismos.

En este sentido, y de ello son fiel reflejo los informes anuales y especiales que venimos realizando, nuestra corta experiencia nos ha permitido apreciar cómo, en muchos casos, los ciudadanos y ciudadanas se dirigen a nosotros solicitando que por parte de las distintas administraciones se lleven a cabo aquellas actuaciones que efectivamente materialicen o den alcance a esta clase de derechos, especialmente los de contenido social, y si bien en ocasiones no dejan de constituir situaciones individuales que se plantean con toda su crudeza, en muchos casos vienen a representar la punta de un iceberg no delatado que los Defensores del Pueblo, en el ejercicio de las funciones que tenemos encomendadas, estamos obligados a evidenciar y destapar, exigiendo, además, una debida atención por parte de las Administraciones competentes.

Por tanto, en esta importante tarea en que se enmarca este análisis y partiendo de un reconocimiento previo a la actual situación y a que cualquier planteamiento de reforma debe, por tanto, surgir desde la base del actual marco normativo recogido en la Constitución y Amejoramiento, no debe de olvidarse el necesario avance que todavía hay que realizar en esta materia, que contribuya a dar satisfacción a amplios sectores de nuestra sociedad a los cuales la efectividad de los principios y derechos reconocidos fundamentalmente en el texto constitucional todavía no ha llegado con la plenitud necesaria.

2.- Profundización en la extensión y garantía del ejercicio de los derechos y libertades fundamentales.

De todos es conocida la distinta conceptualización que de los derechos y libertades fundamentales se contiene en el Título I de nuestra Constitución en función de sus distintos niveles o grado de protección.

De un lado nos encontramos con los recogidos en el Capítulo Segundo, los que en opinión de muchos sólo cabe considerar como verdaderos derechos, de los cuales se predica la posibilidad de invocarlos de forma directa e inmediata ante los Jueces y Tribunales además de actuar como verdadero límite para la actuación del legislador.

De otro, los principios rectores de la política social y económica contenidos en el Capítulo Tercero, verdadero bloque de carácter programático, que hace referencia a una serie de derechos que, si bien carecen de una eficacia inmediata como ocurre con los del Capítulo precedente, informan la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos. No obstante, su exigencia viene a quedar condicionada a lo que se disponga en las leyes que los desarrollen.

Estos últimos, que podríamos decir carecen de una protección o garantía constitucional en los términos del art. 53, pese a que constituyen normas jurídicas cuyos destinatarios son los poderes públicos, se presentan por tanto como auténticas expectativas de derechos, cuya efectividad y exigencia la propia Constitución remite a un proceso normativo posterior.

Por otra parte, si tenemos en cuenta las materias a las que van referidos, podemos afirmar que, básicamente, afectan al aspecto social o asistencial del Estado social y democrático de Derecho instaurado por nuestra Constitución en su art. 1.1. Estado Social al que el constituyente asignó como objetivos esenciales identificadores de su misma forma histórica, el establecimiento de una sociedad democrática avanzada y el logro de la igualdad sustancial de todos los ciudadanos y ciudadanas.

No obstante, la experiencia de estos más de veinticinco años de vigencia del texto constitucional, ha servido para constatar las dificultades existentes para dotar de una garantía plena a los derechos sociales. La referencia a la normatividad de la Constitución no es suficiente; el problema consiste en pasar de la normatividad a la prescriptividad para alcanzar una garantía que se asemeje a la de los derechos que podríamos denominar de

libertad, que se contienen básicamente en el Capítulo Segundo del Título I.

Cuando en estos momentos nos estamos encontrando ya con la referencia y existencia de los denominados derechos de tercera generación, que giran en torno al concepto de la solidaridad, queda todavía mucho camino por recorrer en lo que respecta al grado de efectividad y cumplimiento de los derechos sociales o también conocidos como de segunda generación, y que se concretan fundamentalmente en los ya citados principios rectores de la política social y económica.

Ciertamente, de los poderes públicos depende la efectividad de estos derechos y a ellos corresponde adoptar las medidas que los hagan posibles, por más que nos encontremos también con un factor extrajurídico de decisiva importancia para su eficacia real como es la existencia de las estructuras y condiciones socio-económicas que hagan posible su ejercicio.

Ello no es sino consecuencia de la dimensión prestacional de la gran mayoría de estos derechos que hace necesario que la regulación legal de los mismos esté acompañada inexcusablemente de las posibilidades de su ejercicio real y efectivo. De lo contrario nos encontraríamos, de nuevo, con otra clase de normas programáticas que supondrían una forma de incumplimiento de la obligación de legislar en un sentido social, y serían contrarias al mandato del artículo 9.2 de la Constitución.

En este orden de cosas, consideramos que este posible proceso de reforma al que se ha apuntado al principio, debe de servir para conseguir un mayor grado de vinculatoriedad de los poderes públicos, en este caso de Navarra, a través de una mayor precisión en la determinación de los objetivos a alcanzar y de los instrumentos a utilizar para ello, caminando de esta forma en la propia dirección que nos marca la Constitución y avanzando en el significado real del Estado Social que instituye, de manera que los derechos sociales dejen de concebirse como derechos teóricos y tiendan a convertirse en derechos efectivos.

Es por ello que una referencia en este sentido en nuestra Ley Orgánica de Reintegración y Ameyoramiento puede reforzar y comprometer más la actuación de los poderes públicos de Navarra en orden a su consecución. Máxime si tenemos en cuenta el rango y destacado papel que viene a desempeñar dicha norma en el vigente ordenamiento jurídico de nuestra Comunidad.

De otra parte, si observamos el contenido del actual texto de la citada Ley Orgánica, a diferencia de lo que podemos encontrar en algunos de los

Estatutos de Autonomía, p. ej. Andalucía (art. 12), Extremadura (art. 6), Castilla-León (art. 8), Asturias (art. 9) Castilla-La Mancha (art. 4), no existe siquiera en él norma programática alguna con referencia a objetivos básicos en esta materia, garantizándose, eso sí, en la escueta redacción de su art. 6, que los navarros tendrán los mismos derechos, libertades y deberes fundamentales que los demás españoles.

Se alcanzaría, por tanto, con la introducción de un apartado o referencia de esta naturaleza un doble objetivo. Por un lado el ya manifestado de dotar de una mayor proyección y vinculatoriedad a esta clase de derechos que facilite su efectivo disfrute por los ciudadanos y ciudadanas y, por otro, se vendría a cubrir una inicial ausencia de estas importantes referencias en el actual texto del Ameyoramiento.

No puede tampoco desconocerse en esta materia la existencia en el texto de la Constitución Europea, en estos momentos en fase de ratificación y entrada en vigor, de una amplia relación (arts. II-61 a II-114) de derechos de marcado carácter social -los contenidos en la Carta de Derechos Fundamentales- cuyo reconocimiento y desarrollo deberán impulsar los diferentes Estados miembros de la Unión Europea.

En el amplio elenco de derechos u objetivos de contenido social a que puede hacerse referencia; la promoción del pleno empleo y calidad del trabajo; la justicia social; el desarrollo sostenible; un nivel elevado de protección social; la igualdad entre hombres y mujeres; los derechos del menor; un nivel elevado de sanidad pública; unos servicios sociales y unos servicios de interés general eficaces y de alta calidad, etc., ha venido constituyendo objetivo destacado en la actuación de esta Institución desde sus comienzos, la especial atención en la defensa de los derechos de aquellos colectivos más vulnerables y, por tanto, especialmente necesitados de protección: las mujeres, los mayores, los menores, las personas extranjeras y las personas con discapacidad, sea esta física o psíquica.

Pero junto a ellos, no podemos dejar pasar la oportunidad de incluir una necesaria referencia a la situación en que se encuentran todavía muchas personas, carentes de los recursos que les garanticen unos mínimos de dignidad en sus condiciones de vida y que se ven abocadas a desenvolverse por debajo incluso de los umbrales de la pobreza.

Una de las características del Estado de Bienestar es la "responsabilidad en el mantenimiento

de un nivel mínimo de vida, entendido como un derecho social, es decir, no como caridad pública para una minoría, sino como un problema de responsabilidad colectiva hacia todos los ciudadanos de una comunidad moderna y democrática”.

Por ello, se hace necesario el decidido compromiso de los poderes públicos en tratar de atajar este tipo de situaciones, garantizando las prestaciones materiales que permitan cubrir las necesidades básicas vitales de las personas que se encuentran en estas difíciles circunstancias.

Por último, en esta labor de concretar la referencia a algunos de los derechos de contenido social en nuestro Amejoramiento, no puede tampoco desconocerse la evolución en los últimos años de algunos de los grupos sociales anteriormente señalados -en concreto de la población inmigrante-. En primer lugar, por la importancia numérica y su repercusión social, cultural y económica -por este orden-; en segundo lugar, por la consideración sobre la defensa de sus derechos a que todos estamos obligados.

A todos los ciudadanos, pero especialmente a estos colectivos a que hemos hecho referencia -mujeres, mayores, menores, personas extranjeras y personas con discapacidad o dependientes-, deben de ir encaminados los esfuerzos para que la igualdad tantas veces proclamada en nuestro actual texto constitucional no sea puramente formal, adoptándose las medidas necesarias para conseguir que la misma se materialice real y efectivamente. Dar una respuesta convincente a todos ellos constituye nuestra obligación y compromiso.

Como consecuencia de todo lo anteriormente expuesto parece conveniente plantear la inclusión en el actual texto de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra de un nuevo Título dedicado a estos derechos que, a través de una serie de normas de carácter programático, contribuya a garantizar un mayor disfrute efectivo de los mismos.

En concreto, la redacción que se propone, además de reconocer a los ciudadanos y ciudadanas de Navarra los derechos, libertades y deberes contenidos en la Constitución, Amejoramiento y Tratados y Convenios Internacionales, aborda igualmente la referencia a una serie de derechos de contenido social cuyo pleno ejercicio deben de ser garantizados por la Comunidad Foral de Navarra mediante la promoción de las políticas y adopción de las medidas necesarias. En esta misma línea, dichas políticas y medidas deberán tender a superar aquellas situaciones de desigualdad y discriminación en que puedan verse involucradas las

personas y grupos sociales, derivadas especialmente de sus circunstancias personales o sociales, así como a garantizar unos servicios y prestaciones básicas que aseguren a todos los ciudadanos y ciudadanas unas condiciones mínimas de dignidad y calidad de vida.

Por último, se plantea también la inclusión de un artículo específico, cuya justificación se detalla a continuación, dedicado al Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, como figura específica y singular creada, precisamente, para la defensa y mejora del nivel de protección de los derechos y libertades reconocidos, y amparados por la Constitución y el propio Amejoramiento.

3.- Referencia a la figura del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra en la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento.

Navarra, con la creación a través de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, de la figura del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, y su posterior puesta en funcionamiento un año después, se incorporó al grupo de Comunidades que cuentan con similares Instituciones de defensa y protección de los derechos y libertades en su respectivo ámbito territorial.

Así lo habían hecho anteriormente con diferentes denominaciones, tras la aprobación de sus correspondientes leyes autonómicas, las Comunidades Autónomas de Andalucía (Defensor del Pueblo Andaluz), Cataluña (Sindic de Greuges), Galicia (Valedor do Pobo), Aragón (Justicia de Aragón), Canarias (Diputado del Común), País Vasco (Ararteko), Valenciana (Sindic de Greuges), Castilla y León (Procurador del Común) y la más reciente Castilla-La Mancha (Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha).

De todas las anteriormente mencionadas, sólo en el caso de Castilla-La Mancha no existe en la actualidad una referencia expresa a esta figura en su Estatuto de Autonomía. Originariamente tampoco la existía en el caso de Castilla-León, si bien con ocasión de la reforma llevada a cabo del mismo a través de la Ley Orgánica 4/1999, de 8 de enero, se vino a cubrir ese vacío.

Por otra parte, nos encontramos también con el caso de otras Comunidades que, pese a que en sus Estatutos de Autonomía contemplan similar figura, sin embargo no cuentan todavía con la correspondiente Ley de creación y regulación (Cantabria, La Rioja y Extremadura), dándose incluso el supuesto de la Comunidad de Baleares que, contando con dicha Ley desde el año 1.993, no ha procedido todavía a la puesta en funcionamiento de dicha Institución.

En el contexto del principio dispositivo como base de la articulación de la estructura territorial del Estado, la propia Constitución ha venido a posibilitar que la determinación de la estructura institucional de cada Comunidad Autónoma corresponda a su respectivo Estatuto, medio que, como hemos visto, ha sido utilizado por la gran mayoría de ellas para incorporar al ordenamiento de sus Comunidades la figura del Defensor del Pueblo.

Sin embargo esta posibilidad no cabe sólo limitarla a la norma estatutaria, ya que las distintas Comunidades Autónomas han asumido las competencias para la organización de sus instituciones de autogobierno. Es por ello que se ha reconocido que el legislador autonómico, en ejercicio precisamente de la competencia de autoorganización institucional, tiene capacidad para crear esta figura en el ordenamiento de su Comunidad Autónoma, máxime dada su configuración de comisionado parlamentario, lo que implica que es en sí derivación de la existencia del Parlamento y, por tanto, no es necesaria una reforma del Estatuto de Autonomía para su introducción.

En el caso de Navarra, en el que no existe referencia alguna en la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento a la figura del Defensor del Pueblo, su creación a través de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio ha sido posible, además, en virtud del ejercicio de la competencia histórica reconocida a nuestra Comunidad Foral en el art. 49.1,a) de la Ley Orgánica 13/1982, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra para la "regulación de la composición, atribuciones, organización, funcionamiento y régimen jurídico de las Instituciones Forales, ..."

Pese a la validez de la fórmula descrita, la ocasión que puede presentarse de una hipotética reforma de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento, unida a la experiencia y consolidación adquirida en estos años de funcionamiento de estas Instituciones, hace posible que pueda efectuarse una adecuada referencia en dicho texto a la figura del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra que, además de contribuir a estabilizar y reforzar su presencia en el entramado institucional de nuestra Comunidad, mejore su funcionalidad así como las garantías para el cumplimiento de los fines que tiene encomendados.

En el artículo que se propone incluir se reflejan las características fundamentales propias de la Institución, tomando como referencia, precisamente, algunas de las contenidas en la propia Ley Foral 4/2000 por la que se crea la misma, respetando de esta forma la voluntad del legislador a la

hora de configurarla. La naturaleza y sus funciones, así como la independencia en su actuación junto con las condiciones que garantizan dicha independencia, constituyen las líneas básicas de la redacción propuesta.

En lo que se refiere a sus características esenciales, se ha obviado, a diferencia de lo que ocurre en las propuestas efectuadas por otros Defensores del Pueblo Autonómicos, cualquier referencia específica a la mayoría necesaria para la elección del titular de la Institución.

Y ello como consecuencia de la reciente iniciativa aprobada en sede parlamentaria sobre esta cuestión (Ley Foral 3/2005, de 7 de marzo), por lo que, en este aspecto, habrá de estarse a lo establecido en la misma.

Interesa destacar en relación con estas cuestiones que, la conveniencia de reflejar las características básicas del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra en la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento tiene, además, la virtualidad de que las mismas sólo podrán modificarse por la vía de la reforma de dicha Ley Orgánica, lo que viene a significar de igual modo la exigencia de un amplio consenso sobre esta materia entre las diferentes fuerzas políticas con representación en el Parlamento de Navarra, dotando de esta forma de una mayor estabilidad al marco institucional a que nos estamos refiriendo.

En lo que se refiere a su ámbito de actuación, especialmente a través de su actividad supervisora, en la propuesta, además de incluirse también entre sus funciones más relevantes la de hacer frente a los casos que podríamos denominar de mala administración, es decir aquellos en que los poderes públicos puedan incurrir en posibles abusos o negligencias al no obrar de conformidad con las normas o principios a los que deben atenerse obligatoriamente, se siguen las pautas contenidas en el art. 1.3 de la Ley Foral 4/2000 en lo que se refiere al tipo de Administración o entidades que podrá supervisar para el cumplimiento de sus fines, optándose en la propuesta que se efectúa por una referencia genérica a las Administraciones Públicas de Navarra y a sus organismos y entidades dependientes.

Respecto a ello merece destacarse la inclusión que con esta propuesta se plantea de las Entidades Locales de Navarra, al igual que lo viene a hacer expresamente la Ley Foral antes citada, a la luz fundamentalmente de los pronunciamientos del Tribunal Constitucional en relación a esta cuestión.

Debe tenerse en cuenta a estos efectos que, en materia de régimen municipal o local, el art. 46 de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento, en su apartado 1,a) atribuye a Navarra las facultades y competencias históricas que venía ostentando al amparo de lo establecido fundamentalmente en la Ley Paccionada de 16 de agosto de 1841 y en el Real Decreto-ley paccionado de 4 de noviembre de 1.925.

Dichos textos atribuían a la entonces Diputación importantes facultades que le permitían supervisar la práctica totalidad de la vida administrativa de los municipios, además de efectuar un verdadero control de legalidad de la actuación de los mismos.

Un exponente claro de este régimen lo constituyó el Reglamento de Administración Municipal de Navarra de 3 de febrero de 1928, calificado por algunos como un auténtico tratado del régimen municipal de Navarra y que derivó del Real Decreto Ley de 4 de noviembre de 1925.

En este Reglamento se contenían una importante serie de medidas de fiscalización, intervención y tutela de la Diputación sobre las Entidades Locales de Navarra. Su texto, pese a ir perdiendo contenido en diversas materias como consecuencia de la aprobación de normativa posterior que venía a sustituirlo, permaneció en vigor hasta la aprobación de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de Administración Local de Navarra, destacándose como una de sus más significativas modificaciones la que tuvo lugar con ocasión de la aprobación de la Ley Foral 2/1986, de 17 de abril, reguladora del control por el Gobierno de Navarra de la legalidad y del interés general de las actuaciones de las Entidades Locales de Navarra.

A través de esta última norma se pretendía, fundamentalmente, dar efectividad al principio de autonomía municipal consagrado en la Constitución, eliminando una serie de tutelas previas para determinadas actuaciones de dichas entidades, configurando el recurso de alzada ante el Tribunal Administrativo de Navarra -órgano propio y peculiar de nuestro régimen local- como un recurso de carácter potestativo, y adecuando, por otra parte, a dicho principio de autonomía el control de legalidad y del interés general que atribuye a la Diputación Foral o Gobierno de Navarra el mismo art. 46 de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento en su apartado 2.

El respeto al ejercicio de estas competencias históricas que nuestro texto constitucional contempla en su Disposición Adicional Primera, párrafo primero, posteriormente plasmado como hemos

visto en el citado art. 46 del Amejoramiento y en las propias leyes estatales reguladoras del régimen local (Ley de Bases y Ley de Haciendas Locales), sustentan y legitiman por tanto este tipo de previsiones, la contenida en el art. 1.3,b) de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, y en el propio texto que ahora se propone, en el sentido de incluir a las Entidades Locales de Navarra en el ámbito de supervisión del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra en el ejercicio de las competencias que éste tiene atribuidas.

En la línea de lo anteriormente expuesto, y de forma acertada, estamos asistiendo a una cierta tendencia a adoptar también esta misma medida en otras Comunidades en base a diferentes argumentos y consideraciones, como es el caso de la última reforma llevada a cabo en Canarias en relación con la figura del Diputado del Común o los diferentes planteamientos que en este sentido se están realizando precisamente en el presente contexto de una posible reforma de los Estatutos de Autonomía.

Finalmente, en este apartado dedicado a la figura del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, el reconocimiento de una posibilidad que ya se viene realizando en la práctica, solicitando determinada colaboración en algunos aspectos al resto de Administraciones presentes en Navarra, con el debido respeto al ámbito competencial establecido en cada caso, y el conveniente reflejo en un instrumento normativo de la naturaleza del Amejoramiento de las garantías establecidas en el ejercicio del cargo, constituyen las dos últimas cuestiones a las que se hace referencia en el texto del artículo propuesto referido a la figura del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra.

4.- Necesidad de una nueva articulación de las relaciones entre el Defensor de Pueblo y los Defensores del Pueblo Autonómicos.

Sin pretender desde nuestra Institución atribuirnos ningún papel preponderante o de protagonismo en esta cuestión, máxime si tenemos en cuenta nuestra corta andadura en relación con la experiencia y consolidación adquirida por otras Instituciones afines en distintas Comunidades Autónomas, si que, en cambio, como consecuencia de la práctica observada y del análisis conjunto que en ocasiones se ha tenido oportunidad de efectuar sobre esta cuestión, estamos en disposición de aportar una visión crítica a la actual situación, que, como mínimo, podríamos calificarla como disfuncional y muy mejorable.

Desde esta perspectiva, no pretendemos sino contribuir con nuestro pequeño grano de arena, a modo de reflexión, a posibilitar la necesaria superación de la actual configuración de estas relaciones, tratando con ello de alcanzar la solución que, en definitiva, y eso es lo verdaderamente importante, garantice el mejor cumplimiento de la misión que a todas estas Instituciones se atribuye de defensa y protección de los derechos y libertades de los ciudadanos y ciudadanas.

La efemérides del transcurso de los más de veinticinco años de vigencia de nuestro texto Constitucional, además de dar oportunidad a la reflexión y revisión de algunos de los conceptos acuñados en aquel momento, ha servido también para constatar que el impulso descentralizador que se ha venido materializando en este tiempo ha confinado en los poderes autonómicos una gran parte de los derechos que afectan al entorno vital de los individuos, especialmente y por lo que a nuestras Instituciones más nos ocupa, aquellos de contenido social.

De esta forma las competencias del Estado en determinadas materias necesariamente han debido articularse con las competencias previstas en los Estatutos de Autonomía de algunas Comunidades Autónomas respecto a actuaciones sectoriales como la vivienda, la educación, la sanidad, los servicios sociales, etc.

En este contexto, parece estar justificado no sólo la configuración plural de la Institución del Defensor del Pueblo sino, además, que la misma se adapte a las características del Estado autonómico, es decir, a la existencia de una diversidad de estructuras administrativas de carácter territorial insertadas en las estructuras políticas de las diferentes Comunidades Autónomas.

Sin embargo, la existencia inicial de una determinada normativa en este aspecto en referencia a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo, que tuvo que ser debidamente complementada de inmediato para tratar de abordar con una cierta razonabilidad la coexistencia de estas Instituciones, unido probablemente a la ausencia en aquellos momentos de una perspectiva histórica de la que actualmente sí disponemos, ha dificultado de alguna forma una evolución en esta materia más acorde y ajustada al nuevo modelo de organización territorial surgido de nuestro texto constitucional.

En definitiva, la constitución del Estado de las autonomías y la previsión de crear una institución similar por los diferentes Estatutos de Autonomía en el momento de aprobarse la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo, así como la posibilidad,

como de hecho ha ocurrido, del surgimiento y posterior incremento de la existencia de estas figuras, sigue imponiendo la búsqueda de soluciones tanto respecto de la delimitación de competencias como de fórmulas de cooperación entre las distintas instituciones que articulen un sistema coherente y eficaz de defensa de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas.

Llegados a este punto no parece necesario volver a reiterar las distintas posiciones contrapuestas que al respecto se han producido en este tema, fundamentalmente sobre la interpretación del contenido del art. 54 de la Constitución, así como, posteriormente, de la concreción de sus previsiones en el texto de la vigente Ley Orgánica del Defensor del Pueblo, ni siquiera parece oportuno que nos extendamos en los argumentos por los que podamos decantarnos en un sentido u otro en esta discusión. Son ya bastante conocidos

Por el contrario, desde la visión y posición de estas instituciones, sí que estamos en condiciones de poder aportar una perspectiva a esta cuestión que sin duda nos atreveríamos a calificar como más enriquecedora y, probablemente, más certera y aproximada a la realidad, por cuanto nuestras aportaciones y apreciaciones surgen precisamente de la experiencia adquirida en el funcionamiento de nuestras respectivas Instituciones, algunas durante un importante número de años.

En este sentido, debe de hacerse referencia destacada, por su dilatada experiencia en una de ellas, al contenido de lo manifestado por D. Enric Barlett i Castellá en su trabajo publicado sobre el Sindic de Greuges, y más concretamente en el apartado dedicado a las relaciones con el Defensor del Pueblo en el que, no solamente efectúa un preciso diagnóstico con una exhaustiva y detallada narración de la práctica observada en los años que ha permanecido en la citada Institución, aspecto éste, el práctico, a veces ignorado por construcciones más dogmáticas o teóricas, sino que también apunta en dicho trabajo una serie de propuestas de cara a la posible redistribución del ejercicio de las respectivas competencias concurrentes del Defensor del Pueblo y los Defensores del Pueblo autonómicos.

A este respecto resultan evidentes, por la certeza de algunos de ellos, los argumentos y razonamientos que se vienen dando en relación a las disfuncionalidades de la actual situación.

Como que la auctoritas de nuestras instituciones puede verse seriamente afectada por las interferencias del Defensor del Pueblo en su ámbito de intervención, lo que podría ser interpretado

como minusvaloración o desautorización de su actuación, tanto por parte de las administraciones a supervisar, como de los ciudadanos cuyos derechos le corresponde proteger, pero que es igualmente necesaria para el propio Defensor del Pueblo, cuya auctoritas se verá igualmente afectada por aquellas disfuncionalidades e interferencias, especialmente frente a los ciudadanos y las administraciones objeto de supervisión en el ámbito de la Comunidad Autónoma que disponga de esta figura y en la que la misma tenga una gran legitimación.

O la falta de lógica y de sentido a que el Defensor del Pueblo, Comisionado de las Cortes Generales, extienda sus competencias más allá del ámbito de competencia de estas, como consecuencia fundamentalmente del engranaje existente entre la supervisión del Comisionado con el control político del Parlamento, que aconseja que en aquellas Comunidades en las que existe esta figura sea con ocasión de la presentación de su informe cuando, en su caso, la Cámara autonómica correspondiente pueda llevar a cabo una actuación política en relación con el Gobierno autonómico que dirige la Administración afectada

Lo anteriormente expuesto, unido a los principios o conceptos de mas nuevo cuño exigidos en la actuación de los poderes públicos, como los de eficacia, descentralización, cercanía, inmediatez, agilidad, flexibilidad, proximidad al ciudadano, racionalidad burocrática, alguno de ellos proclamados en el propio texto constitucional, o el más reciente de subsidiaridad, introducido por el derecho comunitario como principio que persigue precisamente buscar la máxima eficacia y proporcionalidad en la elección del nivel de decisión más eficaz y conveniente, no puede llevar sino a la conclusión, mediante una interpretación en clave sistemática y conforme al art. 2 de la Constitución, de que el constituyente, regulando minimamente la figura del Defensor del Pueblo, dejó abiertas todas las posibilidades de desarrollo posterior de la misma mediante su correspondiente ley orgánica.

Desde esta perspectiva, no se debe desconocer tampoco, por lo que se refiere a la garantía frente a una eventual vulneración de los derechos constitucionales, que se ha pretendido predicar sólo y en exclusiva de la figura del Defensor del Pueblo, que los Defensores del Pueblo autonómicos también habrán de conocer y aplicar la Constitución y, en consecuencia, también dirigen su actividad a defender los derechos constitucionales de los ciudadanos y ciudadanas.

Todo ello nos lleva a reflexionar sobre si el mantenimiento de una figura de Defensor del Pue-

blo con competencias generales y concurrentes con las de los Defensores del Pueblo autonómicos, e inafectables por la existencia de éstos, resulta sostenible, o si no cabría articular la relación entre el Defensor del Pueblo y los Defensores del Pueblo autonómicos, allí donde existan, en torno a un principio de competencia e, incluso, a un sistema de ombudsman sobre el territorio. Si el Defensor del Pueblo es un órgano auxiliar de las Cortes Generales, o los Defensores autonómicos de sus respectivos Parlamentos autonómicos, si su función de control es auxiliar de las funciones principales de esos órganos, quizás deberían tener el mismo punto de conexión con las competencias de las asambleas de quienes son comisionados y del territorio en el que ejercen su misión.

Como consecuencia de que la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo, vino a representar una ocasión perdida en este sentido, probablemente como se ha expuesto al principio, a raíz de la ausencia en aquellos momentos de una perspectiva histórica como la que actualmente disponemos, y de que la posterior Ley 36/1985, de 6 de noviembre, por la que se regulan estas relaciones, tampoco ha servido para la resolución de los problemas planteados, cualquier posible solución a esta cuestión que estamos analizando pasa de forma prioritaria, siguiendo en este caso las reflexiones que al respecto formula Enric Barlett en el trabajo antes citado, por la necesaria modificación de dicho marco normativo, especialmente la ley orgánica citada en su art. 12, o, en su caso, si esa vía finalmente no consigue articularse, por una adecuada redistribución del ejercicio de las competencias concurrentes utilizando necesariamente la figura del convenio de colaboración.

Respecto a la primera de las propuestas, perseguiría, a través de la reforma citada, que el Defensor del Pueblo dejara de ejercer las competencias actualmente atribuidas de supervisión de la actividad de la Administración autonómica y de la local en aquellas Comunidades en las que exista esta figura, dejando a salvo su legitimación de impulso jurisdiccional ante el Tribunal Constitucional, con lo que se atendería de esta forma al reparto de competencias que la Constitución establece entre el Estado y las Comunidades Autónomas.

Con esta fórmula se vendría a recuperar básicamente las previsiones que se contenían al respecto en la proposición de ley que dio origen a la Ley orgánica del Defensor del Pueblo que, posteriormente, en los trámites parlamentarios sufrió importantes modificaciones en esta cuestión hasta llegar a la redacción actualmente vigente.

Considerando esta solución como la más acertada y eficaz, o la más contundente como también ha sido calificada, sin embargo, caso de no llevarse finalmente a cabo, no debería de desecharse la posibilidad de articular una parecida redistribución de estas competencias, si bien a través del marco del convenio de colaboración, y utilizando para ello la figura de la delegación de competencias a favor de los Defensores autonómicos, para lo cual se hace preciso previamente la supresión del art. 24 Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo que prohíbe expresamente esta posibilidad.

A través de este instrumento del convenio cabría, incluso, articular una posible colaboración en lo que se refiere a la actuación de la Administración periférica del Estado en las distintas Comunidades en las que existe Defensor del Pueblo autonómico.

En cualquier caso, estos planteamientos como cualquier otro que en similar sentido puedan realizarse, no pretenden sino superar la situación actual de esta cuestión aprovechando de la forma más eficiente posible la existencia de diversas Instituciones de Defensores del Pueblo, sus recursos e, incluso, las sinergias que reportan el trabajo en común.

Finalmente, y con la intención de tratar de efectuar una última aportación a la búsqueda de soluciones en este tema, parece oportuno también hacer referencia, porque como se comprobará esta situación de disfuncionalidad no resulta sólo predicable y exclusiva del funcionamiento de las diferentes figuras de defensores del pueblo, a las medidas que se han ido adoptando en este sentido en el ámbito de las relaciones del Tribunal de Cuentas con los diferentes Órganos de Control Externo existentes en las distintas Comunidades.

Y en este aspecto, con la regulación contenida en el art. 18 de la propia Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento de una Institución de la tradición secular y arraigo como la Cámara de Comptos de Navarra, se puede afirmar que, desde nuestra Comunidad, se ha contribuido siquiera a aportar una mayor dosis de racionalidad al esquema de funcionamiento de las relaciones entre el Tribunal de Cuentas y los órganos de control externo autonómicos.

De entrada debe decirse que en el proceso de negociación de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento, éste tema, el de Cámara de Comptos, fue sin duda una de los más polémicos y el que más tiempo de atención necesitó por parte de las respectivas Comisiones negociadoras

del Estado y Navarra a la hora de elaborar el texto del Amejoramiento.

Sobre este tema, estando de acuerdo ambas comisiones en atribuir la función de enjuiciamiento de la responsabilidad contable o función jurisdiccional al Tribunal de Cuentas, sin embargo las discrepancias surgían como consecuencia del reconocimiento exclusivo a la Cámara de Comptos de la fiscalización de las cuentas del Sector Público Foral, postura ésta defendida lógicamente por los representantes navarros.

Esta discrepancia entre ambas comisiones fue superada con una fórmula de compromiso, plasmada en el párrafo tercero del art. 18 de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento, de conformidad a la cual, la Cámara de Comptos, sin perjuicio de sus competencias fiscalizadoras "remitirá sus actuaciones al Tribunal de Cuentas. El dictamen del Tribunal de Cuentas será enviado con su respectivo expediente al Parlamento de Navarra para que éste, en su caso, adopte las medidas que procedan".

A través de esta fórmula, se salvaguardaba de una parte la posición del Tribunal de Cuentas como órgano fiscalizador del Estado así como del sector público, mediante la remisión que la Cámara de Comptos debe efectuarle de sus actuaciones y de la posibilidad que se da al Tribunal de emitir un dictamen sobre aquéllas.

De otra parte, quedaba salvaguardada igualmente la competencia de la Cámara de Comptos para fiscalizar las cuentas y la gestión económica del sector público foral, pues con esta solución finalmente adoptada el Tribunal de Cuentas puede emitir un dictamen sobre las actuaciones remitidas por aquella pero no entrar directamente a fiscalizar el sector público foral. Además el dictamen que el Tribunal de Cuentas puede elaborar, que en todos estos años hay que decir que no se ha producido en ninguna ocasión, será enviado al Parlamento de Navarra, correspondiendo a éste, en exclusiva, la competencia para adoptar las medidas que considere pertinentes.

Esta fórmula, plasmada como se ha dicho en el art. 18 de nuestra Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento, tras ser calificada de forma mayoritaria como válida y aceptable, ha sido en parte recogida posteriormente por la Ley 7/1988, de 5 de abril de Funcionamiento del Tribunal de Cuentas en su art. 29.2, dentro del Capítulo II dedicado a las relaciones con los Órganos de control externo de las Comunidades Autónomas.

En definitiva, éste último apunte, así como lo que se ha venido exponiendo con anterioridad

sobre la actual configuración de las relaciones del Defensor del Pueblo y los Defensores del Pueblo autonómicos, no nos llevan sino a la conclusión de que se hace necesario articular una serie de medidas tendentes a establecer una redistribución eficiente y una colaboración eficaz en el ejercicio de sus respectivas competencias.

El marco de reflexión que se ha abierto para efectuar determinadas reformas en las normas institucionales más relevantes debería de servir igualmente para mejorar en aquellos aspectos de nuestras relaciones con el Defensor del Pueblo que, con la perspectiva que ahora disponemos, se puede afirmar que no han sido debidamente abordados ni solucionados adecuadamente por la normativa con que contamos en esta materia.

Con esta intención y con el objetivo de cumplir de la forma más eficiente posible la importante tarea de defensa de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas se ha realizado este apunte o reflexión sobre esta última cuestión que, desde su modestia pero a la vez pleno convencimiento en su contenido, es de esperar que sirva para alcanzar la mejor solución posible en este importante aspecto del funcionamiento de nuestras Instituciones.

10.3. INFORME PROPUESTA LEY DE PROTECCIÓN DEL MENOR

Desde su puesta en marcha la Institución de la Defensora ha prestado una especial atención a la protección a los menores y por ello ya en el año 2004 recomendó la elaboración de una Ley Foral de Atención al Menor, y formuló propuestas concretas de sus líneas básicas.

Finalmente, el año 2005 el Gobierno remitió al Parlamento de Navarra el definitivo Proyecto de Ley Foral.

Dada la trascendencia del Proyecto de Ley la Defensora consideró oportuno manifestar la posición de la institución al respecto y realizó gestiones para lograr el máximo grado de consenso en la aprobación del Proyecto de Ley de Protección del Menor que en esos momentos se encontraba en fase de tramitación, razón por la cual remitió un escrito al Excmo. Sr. D. Rafael Gurrea Induráin, Presidente del Parlamento de Navarra en el que solicitó su intervención directa para que se realizara un último esfuerzo para tratar de acercar las posturas de los distintos Grupos Parlamentarios a fin de lograr la mejor Ley del Menor posible. Hemos incluido un mayor detalle de esta iniciativa, que evitamos reiterar aquí, en el Capítulo 4.1.4 "Defensa Transversal de los Derechos del Niño"

10.4. MODIFICACIÓN DE LA LEY FORAL DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

Como ya hemos señalado el año 2005 trajo consigo la aprobación de una modificación del Artículo 2º de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, reguladora de la figura del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral, modificación que entendemos sustancial ya que afecta al procedimiento de elección de su titular.

Hasta el presente la citada Ley exigía para su nombramiento una mayoría de tres quintas partes de los miembros del Parlamento en tanto que tras la modificación introducida por la nueva Ley Foral 3/2005, de 7 de marzo se exigirá tan solo la mayoría absoluta en la primera votación. En caso de precisarse una segunda votación bastará con la mayoría simple, caso de existir un único candidato, o el mayor número de votos de haber dos candidatos. En el Anexo I puede verse el citado texto legal al completo.

10.5. APROBACIÓN DEL REGLAMENTO DE RÉGIMEN DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

En sesión celebrada por la Mesa del Parlamento de Navarra el 21 de noviembre de 2005, y a propuesta de la propia Institución, se procedió a la aprobación del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, que apareció publicado en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra nº 128, de 5 de diciembre de 2005, así como en el Boletín Oficial de Navarra nº 153, de 23 de diciembre de 2005. Se acompaña texto completo del mismo en Anexo II del presente Informe Anual.

De esta forma se ha procedido a dar cumplimiento a lo previsto en la Disposición Adicional Primera de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, que establece que la Mesa del Parlamento de Navarra, a propuesta del Defensor/Defensora del Pueblo de Navarra, aprobará el Reglamento de Organización y Funcionamiento de esta Institución.

Tras los primeros años de funcionamiento de la Institución, y adquirido el conocimiento necesario para poder determinar la organización mínima necesaria para un adecuado desarrollo de las funciones encomendadas a la misma en su Ley Foral reguladora, se estaba ya en condiciones de proponer un Reglamento de Organización y Funcionamiento que permitiera, una vez establecida una inicial estructura organizativa y funcional, acom-

dar la misma a las características que en cada momento considere más adecuadas el titular de la Institución sin tener que acudir para cualquier pequeño ajuste que se quiera realizar a la modificación del citado Reglamento.

En el modelo sometido a la aprobación de la Mesa del Parlamento de Navarra, y finalmente aprobado, se contiene en primer lugar un capítulo con referencia a unas Disposiciones Generales, en las que se recogen los aspectos más destacados de la configuración de la figura del Defensor en su ley Foral reguladora, un capítulo dedicado a desarrollar sus funciones y competencias, precisando en esta materia las previsiones de la Ley Foral 4/2000, y, seguidamente, en lo que se refiere a su estructura, se reflejan determinados capítulos que versan sobre el Adjunto, la Junta de Coordinación y Régimen Interno, procedimiento de tramitación de las quejas, personal al servicio de la Institución y, por último, régimen económico de la misma.

Entre las cuestiones que pueden resultar más novedosas con respecto a las previsiones que se contienen en su Ley Foral reguladora, se puede comenzar haciendo referencia a lo que se dispone en el art. 8 del texto de Reglamento en el sentido de que el Defensor/Defensora expondrá un resumen del informe anual ante el Pleno del Parlamento, concretándose de esta manera, sin contradecirlas, la previsiones contenidas en este sentido en el art. 36.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, y recogiendo de esta forma la práctica generalizada que se sigue en Instituciones afines.

Continuando con algunas de las novedades contenidas en el mismo, cabe citar la previsión de que exista una Junta de Coordinación y Régimen Interno, al igual que ocurre en Instituciones similares, que se configura como un órgano de consulta y asesoramiento al Defensor/Defensora del Pueblo de Navarra, y del que forman parte las personas que ocupan los cargos más significativos dentro de la Institución, tal y como se refleja en el articulado adjunto.

En lo que se refiere al procedimiento de tramitación de las quejas o actuaciones de oficio que se pueden desarrollar, se concretan algunos aspectos ya previstos en el texto legal citado, haciéndose especial referencia a la forma que revestirán las resoluciones del Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, con indicación de las diferencias entre una y otra.

En este apartado merece destacarse la posibilidad contemplada de proponer formulas de conciliación o acuerdo que faciliten una resolución posi-

tiva y rápida de las quejas, o la de poder desempeñar funciones de mediación al respecto, labores éstas plenamente integradas en el ámbito de actuación de los Defensores del Pueblo como Instituciones independientes y de prestigio cuyo trabajo se basa esencialmente en la colaboración institucional.

En los dos últimos apartados, se ocupa de regular la materia referida al personal y al régimen económico, no aportando novedad alguna este último aspecto por cuanto se remite al mismo régimen que resulta aplicable al Parlamento de Navarra.

Es en materia de personal donde se recoge una novedad respecto a la selección y nombramiento del personal de plantilla o funcionario de la Institución. De conformidad con la Ley Foral 4/2000, el personal de plantilla o funcionario del Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra será personal de plantilla de las Cortes o Parlamento de Navarra, correspondiéndole al Defensor/Defensora su asignación de destino.

En el marco de estas previsiones, se contiene en el texto del Reglamento una delegación por parte del Parlamento de Navarra para que los procesos de selección y nombramiento de este personal de plantilla o funcionarios al servicio de la Institución se efectúen por parte del Defensor/Defensora del Pueblo de Navarra, debiendo dar cuenta, no obstante, de ello al Parlamento, dado el carácter delegado de estas funciones y la coordinación que debe existir al respecto.

También debe tenerse presente que los medios materiales (presupuesto) y personales (plantilla) necesarios en cada momento deben de ser planteados por el Defensor/Defensora al Parlamento de Navarra con ocasión de la remisión del proyecto de presupuestos de la Institución para cada año. En lo que se refiere a la plantilla se establece así que deberá acompañar a dicho proyecto de presupuesto la comprensiva de todo el personal a su servicio para, posteriormente, someterla a la aprobación de la Mesa del Parlamento de Navarra junto con la plantilla del personal del mismo.

11 EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD

En el año 2003 se dieron los primeros pasos en la elaboración de un Plan de Calidad específico para la Institución de la Defensora del Pueblo. Siguiendo las conclusiones de dicho plan, y con el fin de mejorar nuestros servicios, el presente año se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

En una reunión del Comité de Calidad de la Oficina celebrada en febrero se aprobaron los trabajos realizados en el segundo trimestre del año 2004 por los dos Grupos de Mejora de:

- “Tramitación de Expedientes de Queja”
- “Atención al Ciudadano”

Igualmente se aprobaron los siguientes documentos:

- Relación Puestos de Trabajo.
- Formularios de tramitación de permisos, trabajos, etc.
- Manual de Acogida (Versión Provisional).
- Ficha recepción y atención.

En dicho Comité se decidió así mismo continuar trabajando en los diferentes procesos que se llevan a cabo en la Oficina y se planteó abordar las siguientes áreas:

- Creación de un Inventario de Servicios y elaboración de la Carta de Servicios de la Institución.
- Rediseño y mejora del Cuestionario de Evaluación.
- Establecimiento de sistema de quejas y sugerencias.
- Identificación de los sectores que componen los entornos y la sociedad.

Posteriormente el Comité de Dirección adoptó la decisión de posponer la “Identificación de los sectores.” y en su lugar decidió acometer nuevos campos de acción:

- Reforzar el Grupo de Atención al Ciudadano para elaborar nuevas propuestas de mejora
- Mejora de la Comunicación Interna

11.1. PROPUESTAS DEL GRUPO DE MEJORA DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el último trimestre del 2005, se creó un Grupo de Mejora en la Atención al Ciudadano con el objetivo de mejorar la calidad de la atención por nosotros prestada, y de incrementar la accesibilidad de los ciudadanos a la Institución. Algunas de las conclusiones y medidas propuestas por dicho grupo ya se están llevando a cabo y otras se han comenzado a implantar en el año 2006.

Propuestas formuladas por el Grupo de Mejora

- Puerta abierta con sonido al entrar.
- Horario y festivos en la entrada. = en la Web.

- Cenicero en la entrada.
- Contestador automático.
 - Mensaje de horario, gratuito, etc.
 - Posibilitar dejar Nombre y teléfono para que le devolvamos la llamada.
 - Sistema de desvío de llamadas según Dpto.
- Señalización Oficina de Atención Directa.
- Atención inmediata. (Si ocupados llamar a Asesor)
 - Identificación del personal. (En la mesa)
 - Cambiar nombre “Oficina de Atención Directa al Ciudadano”
 - Atención en euskera.
 - Mejorar el Folleto General.
 - Obligatoriedad de firma
 - Qué documentación aportar
 - Quejas por e-mail
 - No cuando ha pasado más de un año.
 - Teléfono gratuito, etc.
 - Procedimiento de solicitud de entrevista con la Defensora.
 - Individuales. Canalizar como queja y a través del Asesor
 - Colectivas. Canalizar a través de J. de Gabinete
 - Establecer criterios homogéneo de aceptación de quejas:
 - Sin firma.
 - Por e-mail.
 - Si se aporta fotocopia del DNI
 - Comunicación de las entrevistas con la Defensora
 - Previstas para sacar el Expediente
 - Ya realizadas para anotación como actividad. ¿Quién registra?
 - Mejorar formato de los escritos.
 - Letra más grande, más interlineado, paginado, etc.

11.2. CARTA DE SERVICIOS

Se ha comenzado a elaborar la Carta de Servicios de la Institución, que establecerá los niveles de calidad y agilidad a los que se compromete la

Institución con cada usuario: Plazos máximos de respuesta, atención personalizada, etc. Este objetivo está previsto que pueda cumplirse en el segundo semestre del 2006

11.3. MANUAL DE ACOGIDA DEL BECARIO

Se ha elaborado la versión definitiva del Manual de Acogida del Becario para ser entregado al nuevo personal que se incorpora a la Institución. En dicho documento además de indicarse cuales son las funciones y procedimientos de la Institución, se contempla el organigrama del personal, y el manual de la aplicación informática.

11.4. MEJORA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

A finales del año 2005 se ha creado un sistema de interno de noticias, para el personal de la Oficina. A través de este sistema, se permite el diálogo virtual entre los trabajadores de la Institución y el equipo directivo, pudiendo plantear cuantas opiniones y sugerencias consideren oportunas a los mismos.

El sistema de Noticias internas está configurado como un sistema de Intranet y concebido desde la óptica del conocimiento compartido, en la cual todos son receptores y emisores de información y por tanto todos pueden publicar libremente los eventos que consideran de interés y en su caso los documentos que consideran oportuno compartir.

Asimismo, este sistema se convierte en un instrumento eficaz, para comunicar los objetivos de la Institución a corto y largo plazo y que se complementan con reuniones trimestrales de Objetivos.

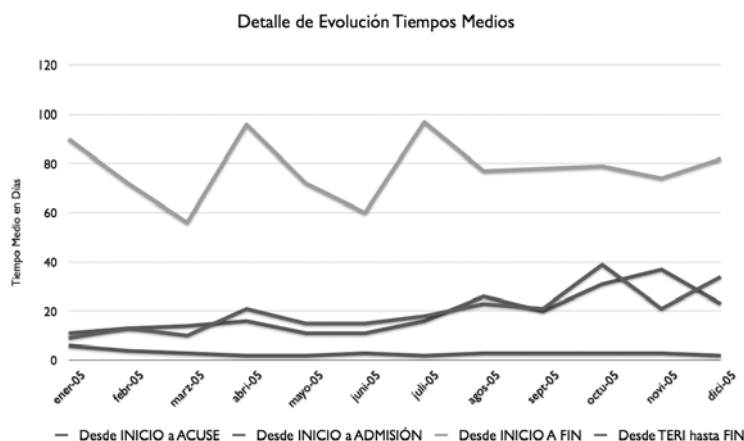
11.5. CONTROL DE TIEMPOS

Como puede apreciarse en la tabla adjunta se ha producido una mejora sensible de los Tiempos Medios de Tramitación de las quejas cerradas en el año 2005, con respecto a las cerradas en el 2004. En concreto el tiempo medio desde el Inicio hasta el fin del Expediente fue de 77,3 días y se ha reducido en un 31% con respecto al año anterior.

TIEMPO TRAMITACIÓN	2004	2005	% Var 05/04
Desde INICIO hasta ACUSE de recibo al Ciudadano	7,7	3,3	-57%
Desde INICIO hasta ADMISIÓN a Trámite de la Queja	21,6	21,6	0%
Desde que se recibe INFORME de Administración hasta el FIN	41,9	18,3	-56%
Desde INICIO hasta FIN de la Queja	112,5	77,3	-31%

La evolución mes a mes de estos indicadores a lo largo del año nos muestra una cierta estabilidad con oscilaciones en cuanto al tiempo medio total de tramitación pero se observa un incremento de los tiempos parciales de (Admisión a Trámite y

Realización del Informe Final) que no llega ser preocupante pero que conviene vigilar y que obedece al notable incremento de quejas entradas en el último trimestre del año.



11.6. EVALUACIÓN DE LA UTILIDAD Y SATISFACCIÓN CON LA INSTITUCIÓN

Tal como estaba previsto, y con el objetivo de evaluar la satisfacción de los ciudadanos en relación con los servicios que se reciben por parte de la Institución, se rediseñaron los cuestionarios que cumplimentan tanto las personas que han sido atendidas por la Oficina de Información, como aquellas que han presentado una queja.

Para ello se realizan dos tipos de encuestas anónimas:

- Encuesta a los ciudadanos que acuden personalmente a la Oficina de Información.
- Encuesta a los ciudadanos que han formalizado una Queja frente a la Administración.

Encuesta a ciudadanos atendidos en la Oficina de Información

Esta encuesta se realiza mediante un cuestionario que se entrega en mano y de manera sistemática a todos los ciudadanos, una vez que han sido atendidos en la Oficina de Información, Se les pide que reflejen con total sinceridad su opinión sobre la calidad del servicio ofrecido.

Para garantizar la intimidad y el anonimato se ha habilitado un espacio específico y un buzón en el cual depositar la encuesta una vez cumplimentada.

La Oficina de Información tiene como funciones el dar respuesta a cuantas cuestiones y dudas plantee el ciudadano, informarle sobre sus derechos, sobre las posibilidades de intervención de la Institución y si fuera necesario ayudarle incluso a redactar su queja.

Encuesta a los ciudadanos que han formalizado una Queja frente a la Administración.

De igual manera se realiza una encuesta de satisfacción a todos los ciudadanos que han presentado a la Defensora del Pueblo una Queja frente a cualquier Administración.

En este caso la encuesta se remite por correo a los ciudadanos una vez que ya ha concluido el expediente de la Queja, es decir una vez que la Oficina de la Defensora ha adoptado la Resolución pertinente sobre el caso, e incluso una vez que ya ha trasladado al interesado si la Administración ha aceptado la citada resolución de la Defensora.

Para una mejor comprensión de los resultados de satisfacción, es necesario conocer que la institución de la Defensora puede adoptar distintos tipos de Resoluciones ante una Queja. Puede considerar que la queja está o no fundamentada, y en

el caso de que lo esté, puede realizar una Recomendación o un Recordatorio de Deberes Legales a la Administración.

Así mismo es preciso recordar a este respecto que legalmente la Resoluciones de los Defensores del Pueblo no son vinculantes y por tanto pueden o no ser aceptadas por la Administración implicada.

¿Cómo ha conocido la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra?

Casi la mitad (48%) de los ciudadanos que han acudido a la Institución la han conocido a través de los medios de comunicación, y un 17% adicional a través de familiares o conocidos.

MEDIO POR EL QUE NOS HA CONOCIDO

Por los medios de comunicación (prensa, radio, televisión...)	48,0%
A través de familiares o conocidos	17,3%
Por consejo de alguna Administración	7,8%
Ya tenía experiencia de otros contactos	5,6%
Otros medios	21,2%
Total General...	100,0%

¿Considera útil la información facilitada desde la Oficina de Información de la Defensora del Pueblo de Navarra?

El 96,4 % de las personas atendidas en Oficina de Información de la Defensora del Pueblo de Navarra consideran que la información facilitada les ha sido útil o muy útil.

UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	Oficina de Información
1. Muy útil	50,9%
2. Útil	45,4%
3. Poco útil.	—
4. Muy poco útil (en blanco)	3,6%
Total General...	100,0%

Después de ser atendido en la Oficina de Información, ¿ha variado la idea que tenía de las posibilidades de actuación de la Defensora del Pueblo de Navarra?

La mitad (50,9%) de quienes han acudido a la Oficina de Información han ampliado la idea previa que tenían sobre las posibilidades de actuación de la Defensora del Pueblo de Navarra en tanto que a un 12,7% les ha ocurrido lo contrario ya que han sido conscientes de que las posibilidades de intervención son menores de lo que esperaban.

POSIBILIDADES DE INTERVENCIÓN	Oficina de Información
Ha ampliado la idea que tenía	50,9%
Ha limitado la idea que tenía	12,7%
Ya conocía sus funciones	14,6%
Desconocía sus funciones	18,2%
(en blanco)	3,6%
Total General...	100,0%

¿Cómo valora el trato personal, el interés demostrado y las gestiones realizadas desde la Oficina de la Defensora del Pueblo de Navarra?

El 79,8% de las personas que han tramitado una queja ante la Defensora del Pueblo consideran el trato personal y el interés demostrado por la oficina de la Defensora del Pueblo como "Bueno o Muy Bueno" este porcentaje alcanza el 100% en el caso de las personas que han acudido personalmente a la Oficina de Información.

TRATO RECIBIDO	Oficina de Información	Queja finalizada
1. Muy buena	81,8%	50,4%
2. Buena	18,2%	29,4%
3. Regular		9,2%
4. Mala		6,1%
5. Muy mala		3,8%
(en blanco)		1,5%
Total General...	100,0%	100,0%

¿Considera que ha sido informado de manera clara y comprensible?

El 80,2% de las personas que han tramitado una queja ante la Defensora del Pueblo califican la información facilitada por la oficina de la Defensora del Pueblo como "Clara o Muy Clara" este porcentaje alcanza el 98,2% en el caso de las personas que han acudido personalmente a la Oficina de Información.

INFORMACIÓN FACILITADA	Oficina de Información	Queja finalizada
1. Muy clara	70,9%	38,2%
2. Clara	27,3%	42,0%
3. Comprensible	1,8%	6,1%
4. Poco clara		9,2%
5. Nada clara		3,1%
(en blanco)		1,5%
Total General...	100,0%	100,0%

¿Cómo valora el tiempo transcurrido desde que se presentó la queja hasta la finalización del proceso?

El 56,5% de los ciudadanos consideran "Razonable" el tiempo de tramitación de su expediente

de queja. Un 25,2% lo consideran "Corto o Muy corto", en tanto que en un 16,8% lo entienden "Largo o Muy largo"

TIEMPO TRAMITACIÓN	Queja finalizada
1. Muy largo	6,9%
2. Largo	9,9%
3. Razonable	56,5%
4. Corto	18,3%
5. Muy corto	6,9%
(en blanco)	1,5%
Total General...	100,0%

¿Cómo valoraría del cero al diez globalmente la intervención de la Institución en relación a su problema?

Se pidió a los ciudadanos que puntuaran del 0 al 10 la Valoración Global que les merecía la intervención de la Institución, y el resultado obtenido ha sido el siguiente:

VALORACIÓN GLOBAL (De 0 a 10)	Oficina de Información	Queja finalizada
1. Muy clara	8,2	6,8

Como puede comprenderse fácilmente la puntuación global de los Quejosos está muy condicionada por el hecho de que en la Resolución Final se dé o no la razón a sus pretensiones. Tal como refleja la siguiente tabla, quienes han visto que la Administración ha acabado por darles la razón, gracias a la intervención del Defensora, puntúan muy alto a la Institución (8,5 puntos). Todo lo contrario ocurre, (4,9 puntos), con quienes ven que su queja no es admitida por incumplimiento de determinados requisitos legales o bien por que los servicios jurídicos de la Institución aprecian una ausencia evidente de irregularidad por parte de la Administración. Otras situaciones reciben una puntuación intermedia.

VALORACIÓN GLOBAL SEGÚN RESOLUCIÓN FINAL DE LA QUEJA

	Queja finalizada
La Admón. ha aceptado la pretensión del reclamante tras la intervención de la Defensora.	8,5
La Administración manifiesta a la Defensora que la Queja se encuentra en vías de solución.	6,8
Tras investigar la Queja la Defensora entiende que no hay irregularidad o la Administración no lo admite.	5,5
La Defensora no admitidas a Trámite la Queja por que no ve irregularidad o porque no se cumplen requisitos legales	4,9
Total general	6,8

A este respecto es necesario conocer que la Ley establece que el Defensor del Pueblo de Navarra no puede intervenir en asuntos entre particulares, ni en quejas planteadas autoridad administrativa, en asuntos de su competencia ni en aquellas que se encuentren en vía judicial. Tampoco puede admitir quejas que no vengan debidamente identificadas.

¿Considera que la intervención de la Defensora del Pueblo de Navarra ha sido finalmente útil para resolver su problema?

En un 59,5% de los casos los ciudadanos manifiestan que la intervención ha sido finalmente "Bastante útil o Muy Útil" para resolver su problema. En tanto que un 33,9% consideran que ha sido "Poco o muy poco útil"

UTILIDAD DE LA INTERVENCIÓN	Queja finalizada
Muy o bastante útil	61,3%
Poco o muy poco útil	33,9%

¿Recomendaría a otras personas acudir a la Defensora del Pueblo de Navarra?

Un 75,6% de las personas que han presentado una Queja recomendarían a otras personas acudir a la Defensora del Pueblo de Navarra en tanto que un 21,4% no lo harían.

En el caso de quienes han acudido a la Oficina de Información el 98,2% recomendarían a otras personas utilizar este servicio.

RECOMENDARÍA A OTROS	Oficina de Información	Queja finalizada
1. Sí	98,2%	75,6%
2. No		21,4%
(en blanco)	1,8%	3,1%
Total General...	100,0%	100,0%

12 INFORMACIÓN ECONÓMICA

12.1 LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO 2005

MEMORIA EXPLICATIVA DE LA EJECUCIÓN DE LOS PRESUPUESTOS DEL EJERCICIO 2005

De la liquidación de los Presupuestos del Defensor del Pueblo de Navarra correspondiente al ejercicio 2005, señalamos:

1. Los créditos iniciales para el 2005 se elevan a 977.590,00 euros que junto con las modificaciones presupuestarias (incorporaciones de remanentes de créditos del ejercicio 2004) por valor de 26.513,25 se obtiene un presupuesto definitivo o consolidado de 1.004.103,25 euros.

La incorporación de remanentes de crédito está destinada a la financiación de los gastos corrientes de ejercicio en un 21,64% y a la adquisición de mobiliario y ventanas en un 73,42%.

2. El presupuesto de gastos (obligaciones reconocidas netas) asciende a 810.861,71 euros, lo que supone un grado de cumplimiento del 80,75%.

3. El presupuesto de ingresos (derechos reconocidos netos) se eleva a 980.943,17 euros, con un grado de realización del 97,69 %.

4. La liquidación del presupuesto depara un superávit de financiación de 196.594,71 euros .

Los gastos realizados durante el ejercicio 2005, se clasifican con arreglo a la siguiente estructura presupuestaria, en euros:

Tipo Operación	Créditos Definitivos	Obligaciones Reconocidas	% EJECUCIÓN
Operaciones Corrientes	884.572,53	777.436,39	87,89%
Operaciones de Capital	119.530,72	33.425,32	27,96%
TOTALES	1.004.103,25	810.861,71	80,75%

En el ejercicio 2005 el grado de ejecución presupuestaria de las operaciones corrientes (Capítulo I a V del estado de gastos) supone el 87,89 %;

en tanto que la ejecución de las operaciones de capital asciende al 27,96 %.

Tipo Operación	Créditos Definitivos (1)	Créditos Comprometidos (2)	(1)/(2)
Operaciones Corrientes	884.572,53	884.459,71	99,99%
Operaciones de Capital	119.530,72	119.530,72	100,00%
TOTALES	1.004.103,25	1.003.990,43	99,99%

En el ejercicio 2005 el porcentaje de créditos comprometidos de las operaciones corrientes (Capítulo I a V del estado de gastos) supone el 99,99 %; alcanzando este porcentaje el 100% en el caso de las operaciones de capital.

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

A) ESTADO DE GASTOS

CAPITULO I. GASTOS DE PERSONAL.

El presupuesto consolidado asciende a 528.955,63 euros, es decir, el 65,23 % del estado de gastos. Las obligaciones reconocidas se elevan a 528.955,63 euros. El grado de cumplimiento o de ejecución presupuestaria supone un 100% con respecto al presupuesto consolidado.

CAPITULO II. GASTOS EN BIENES CORRIENTES Y SERVICIOS.

La dotación presupuestaria de estos gastos asciende a 333.039,75 euros y representa el 33,17 % del Presupuesto de gastos.

El porcentaje de ejecución se sitúa en el 68,43 %. El porcentaje que representa los créditos comprometidos del capítulo 2 durante el ejercicio 2005 sobre el presupuesto consolidado de dicho capítulo, asciende al 99,97%

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

CAPITULO IV. TRANSFERENCIAS CORRIENTES.

Los créditos definitivos ascienden a 22.577,15 euros; es decir, el 2,25 % del Presupuesto de gastos. El grado de realización se cifra en un 91,14 %, motivado en su mayor parte por las asignaciones a alumnos en prácticas según convenio de colaboración con la Escuela de Práctica Jurídica de la Universidad de Navarra y con la Fundación Universidad Sociedad de la UPNA.

CAPITULO VI. INVERSIONES REALES.

Con un presupuesto consolidado en 54.820,58 euros, este capítulo representa el 5,46 % del Presupuesto de gastos.

El porcentaje de ejecución se cifra en un 60,97 % . Los créditos a incorporar en el presupuesto de 2006 correspondientes este capítulo ascienden a 21.395,26 euros. El porcentaje que representa los créditos comprometidos del capítulo 6 durante el ejercicio 2005 sobre el presupuesto consolidado de dicho capítulo, asciende al 100%

Los créditos de este capítulo se han destinado, en su mayor parte, a la adecuación de la oficinas de la Institución, la adquisición de diverso mobiliario , equipos para proceso de información y libros.

CAPITULO VII. TRANSFERENCIAS DE CAPITAL.

A la vista del estado de ejecución presupuestaria, una vez finalizado el ejercicio, así como del acuerdo suscrito con el Departamento de Administración Local para la ejecución de obras de climatización de la sede de ambos organismos, que requiere la dotación presupuestaria complementaria suficiente para hacer frente al coste de ejecución de las obras previstas para el año 2006, estimadas en 116.769 euros, fue necesario realizar transferencias de los remanentes del presupuesto de 2005 para que, junto con las previsiones contempladas en el presupuesto del ejercicio económico de 2006 (42.000 euros), se pueda hacer frente al coste de las obras.

Previamente fue preciso crear en el propio presupuesto del ejercicio 2005 la partida 7000 denominada " Transferencias de capital", destinataria de dichas transferencias, cuyo importe consolidado ha sido de 64.710,14 euros. El 100% de este importe ha sido incorporado al presupuesto 2006.

B) INGRESOS.

Los ingresos del Defensor del Pueblo (como se observa en los cuadros de liquidación del presupuesto) proceden fundamentalmente, de las trans-

ferencias recibidas de la Hacienda Foral, que representan el 98,89 % del total de los ingresos realizados en el ejercicio.

Se ha comprobado que el estado de ejecución del Presupuesto del Defensor del Pueblo y las operaciones extrapresupuestarias contabilizadas durante el ejercicio 2005, reflejan la totalidad de la actividad realizada.

LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO GASTOS Ejercicio 2005

	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
Capítulo: 1 GASTOS DE PERSONAL	581.990,00	528.955,63	528.955,63
Capítulo: 2 GASTOS EN BIENES CORRIENTES Y SERVICIOS	330.000,00	333.039,75	227.903,61
Capítulo: 4 TRANSFERENCIAS CORRIENTES	24.000,00	22.577,15	20.577,15
Capítulo: 6 INVERSIONES REALES	35.500,00	54.820,58	33.425,32
Capítulo: 7 TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	0,00	64.710,14	0,00
Capítulo : 8 ACTIVOS FINANCIEROS	6.000,00	0,00	0,00
Capítulo : 9 PASIVOS FINANCIEROS	100,00	0,00	0,00
TOTAL GENERAL	977.590,00	1.004.103,25	810.861,71

LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO INGRESOS Ejercicio 2005

Capítulo	Descripción	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS
3	TASAS Y OTROS INGRESOS	100,00	100,00	1.229,43
4	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	935.740,00	935.740,00	935.742,00
5	INGRESOS PATRIMONIALES	150,00	150,00	21,36
7	TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	39.002,00	39.002,00	39.000,00
8	ACTIVOS FINANCIEROS	2.498,00	29.011,25	4.950,38
9	PASIVOS FINANCIEROS	100,00	100,00	0,00
	TOTAL ACUMULADO	977.590,00	1.004.103,25	980.943,17

DETALLE DE LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS Ejercicio 2005

Capítulo 1

GASTOS DE PERSONAL	Iniciales	Definitivos	Obligaciones Reconocidas netas
RETRIBUCIONES DEFENSOR DEL PUEBLO	68.980,00	69.676,59	69.676,59
RETRIBUCIONES PERSONAL EVENTUAL	229.043,00	229.377,59	229.377,59
RETRIBUCIONES FUNCIONARIOS	113.764,00	114.190,39	114.190,39
RETRIBUCIONES PERSONAL CONTRATADO	39.229,00	37.346,32	37.346,32
SEGURIDAD SOCIAL A CARGO DE LA EMPRESA	110.738,00	78.364,74	78.364,74
FONDO CAPITULO 1	20.236,00	0,00	0,00
Total capítulo 1	581.990,00	528.955,63	528.955,63

Capítulo 2

GASTOS EN BIENES CORRIENTES Y SERVICIOS	Iniciales	Definitivos	Obligaciones Reconocidas netas
HILO MUSICAL	500,00	470,42	470,42
REP.MANTEN.CONSER.EDIFICIOS Y OTRAS CONSTRUCCIONES	14.000,00	32.641,22	29.829,65
REP.MANT.CONS. MAQUINARIA E INSTALACIONES	3.500,00	4.172,50	3.705,94
REP.Y CONSERVACION EQUIPOS PROCESO INFORMACIÓN	6.000,00	6.400,00	6.245,83
REP.Y CONSERV. OTRO INMOVILIZADO	750,00	750,00	750,51

MATERIAL DE OFICINA NO INVENTARIABLE	18.000,00	10.200,00	16.343,07
MATERIAL REPONIBLES EQUIPOS OFICINA	1.500,00	1.500,00	253,25
PRENSA, REVISTAS Y PUBLICACIONES	4.700,00	4.700,00	3.841,21
COMUNICACIONES TELEFÓNICAS	12.000,00	11.324,50	11.324,50
COMUNICACIONES POSTALES Y TELEGRÁFICAS	4.900,00	4.900,00	8.301,21
PRIMAS DE SEGURO	5.000,00	5.000,00	4.442,36
DEFENSORA	4.000,00	1.942,85	1.925,45
ATENCIONES PROTOCOLARIAS Y REPRESENTATIVAS	6.600,00	5.518,84	2.037,34
VIAJES OFICIALES DEFENSORA	9.200,00	9.180,92	9.180,92
ACTIVIDADES GENERALES Y DE DIFUSION	36.800,00	39.549,79	9.209,32
ORGANIZACION REUNIONES Y CONFERENCIAS	44.100,00	43.509,79	7.568,51
GASTOS EDICION LIBROS Y OTRAS PUBLICACIONES	35.000,00	37.987,00	24.337,71
AGENCIAS DE INFORMACION	500,00	500,00	0,00
SERVICIOS DE LIMPIEZA Y ASEO	13.600,00	13.600,00	11.837,40
CURSOS DE FORMACIÓN	3.000,00	1.600,00	0,00
TRABAJOS TRADUCCIÓN EUSKERA BOPN	30.000,00	25.440,24	16.409,38
OTROS TRABAJOS REALIZADOS	50.100,00	50.100,00	40.146,12
SUMINISTROS	10.000,00	10.000,00	7.207,77
REPUESTOS	500,00	500,00	522,02
MATERIAL PARA LIMPIEZA Y ASEO	1.000,00	1.000,00	1.275,09
VESTUARIO	750,00	750,00	0,00
OTROS GASTOS CORRIENTES	1.500,00	1.500,00	2.436,95
DIETAS Y GASTOS VIAJE PERSONAL SERVICIO	11.000,00	6.801,68	6.578,08
DIETAS Y GASTOS PROVISION PUESTOS DE TRABAJO	1.500,00	1.500,00	1.723,60
Total capítulo 2	330.000,00	333.039,75	227.903,61

Capítulo 4

TRANSFERENCIAS CORRIENTES	Iniciales	Definitivos	Obligaciones Reconocidas netas
INDEMNIZACIONES Y GASTOS A PARTICULARES	1.000,00	0,00	0,00
CONVENIOS CON OTRAS INSTITUCIONES	22.500,00	22.577,15	20.577,15
TRANSFERENCIAS A INSTITUCIONES SIN ANIMO DE LUCRO	500,00	0,00	0,00
Total capítulo 4	24.000,00	22.577,15	22.577,15

Capítulo 6

INVERSIONES REALES	Iniciales	Definitivos	Obligaciones Reconocidas netas
EDIFICIOS	7.500,00	15.395,51	9.834,69
MAQUINARIA E INSTALACIONES	2.000,00	2.000,00	0,00
MUEBLES DE OFICINA	7.500,00	18.925,07	14.425,07
EQUIPOS PROCESO INFORMACION	12.000,00	12.000,00	2.867,01
ADQUISICION DE LIBROS Y OTRAS PUBLICACIONES	6.500,00	6.500,00	6.298,55
Total capítulo 6	35.500,00	54.820,58	33.425,32

Capítulo 7

TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	Iniciales	Definitivos	Obligaciones Reconocidas netas
TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	0,00	64.710,14	0,00
Total capítulo 7	0,00	64.710,14	0,00

Capítulo 8

ACTIVOS FINANCIEROS	Iniciales	Definitivos	Obligaciones Reconocidas netas
PRESTAMOS DE VIVIENDA	3.000,00	0,00	0,00
ANTICIPOS DE SUELDO	3.000,00	0,00	0,00
Total capítulo 8	6.000,00	0,00	0,00

Capítulo 9

PASIVOS FINANCIEROS	Iniciales	Definitivos	Obligaciones Reconocidas netas
DEVOLUCIÓN FIANZAS Y DEPÓSITOS	100,00	0,00	0,00
Total capítulo 9	100,00	0,00	0,00

TOTAL GENERAL	977.590,00	1.004.103,25	810.861,71
----------------------	-------------------	---------------------	-------------------

12.2 INFORME DE LA CÁMARA DE COMPTOS DE NAVARRA

Cuenta general del Defensor del Pueblo (Ejercicio de 2005)

Abril de 2006

ÍNDICE

I. Objetivo y alcance

II. Opinión

II. 1. En relación con la ejecución del presupuesto para el 2005

II. 2. En relación con la situación patrimonial

II. 3. Legalidad

III. Estados financieros

III. 1. Liquidación del presupuesto del Defensor del Pueblo del ejercicio de 2005

III. 2. Balance de situación a 31 de diciembre de 2005

III. 3. Cuenta de Resultados y Distribución de resultados

I. Objetivo y alcance

De acuerdo con la Ley Foral 19/1984, de 20 de diciembre, reguladora de la Cámara de Comptos de Navarra, se ha incluido en el Programa de Actuación de 2006 el informe de fiscalización del Defensor del Pueblo, ejercicio 2005.

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

- Objetivo 1. Contrastar que la ejecución del Presupuesto de gastos e ingresos del Defensor del Pueblo refleja adecuadamente el conjunto de operaciones realizadas en el ejercicio de 2005.

- Objetivo 2. El reflejo de la situación patrimonial a 31 de diciembre de 2005.

- Objetivo 3. Verificar el cumplimiento del principio de legalidad aplicable a la actividad objeto de fiscalización.

Como metodología, se han aplicado, para cada uno de los objetivos anteriores, los procedimientos y programas de auditoría habitualmente utilizados por esta Cámara de Comptos, recogidos en su

Guía de Auditoría y desarrollados dentro de las Normas y principios de Auditoría del Sector Público aprobados por la Comisión de Coordinación de los Órganos Públicos de Control Externo de España.

El trabajo de campo se ha efectuado en el mes de marzo de 2006 por un equipo integrado por un técnico de auditoría y un auditor, contando con la colaboración de los servicios jurídicos, informáticos y administrativos de la Cámara de Comptos.

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

II. Opinión

Hemos analizado, dentro del marco de la fiscalización realizada, el estado de liquidación del presupuesto del Defensor del Pueblo correspondiente al ejercicio 2005, elaborado bajo su responsabilidad y que se recoge en el apartado III del presente Informe.

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

II.1. En relación con la ejecución del presupuesto para el 2005

El estado de liquidación del presupuesto para 2005 refleja adecuadamente la actividad realizada en dicho ejercicio.

II.2. En relación con la situación patrimonial

El Balance de situación refleja de una manera razonable la situación financiera y patrimonial a 31 de diciembre de 2005.

II.3. Legalidad

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

Informe que se emite a propuesta del auditor D. Jesús Muruzabal Lerga, responsable de la realización de este trabajo, una vez cumplimentados los trámites previstos por la normativa vigente.

Pamplona, 24 de abril de 2006

El Presidente,

Luis Muñoz Garde

III. Estados financieros**III.1. Liquidación del presupuesto de gastos e ingresos del ejercicio 2005**

	Por capítulos económicos de gastos					Pendiente de pago (resultas)
	Presupuesto inicial	Modificaciones	Presupuesto definitivo	Obligaciones reconocidas	Pagado	
1. Gastos del personal	581.990,00	-53.034,37	528.955,63	528.955,63	528.955,63	0,00
2. Compra bienes corrientes y servicios	330.000,00	3.039,75	333.039,75	227.903,61	210.225,67	17.677,94
4. Transferencias corrientes	24.000,00	-1.422,85	22.577,15	20.577,15	19.177,15	1.400,00
6. Inversiones reales	35.500,00	19.320,58	54.820,58	33.425,32	29.938,12	3.487,20
7. Transferencias de capital	0,00	64.710,14	64.710,14	0,00	0,00	0,00
8. Activos financieros	6.000,00	-6.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00
9. Pasivos financieros	100,00	-100,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total gastos	977.590,00	26.513,25	1.004.103,25	810.861,71	788.296,57	22.565,14
	Por capítulos económicos de ingresos					Pendiente de cobro
	Presupuesto inicial	Modificaciones	Presupuesto definitivo	Derechos reconocidos	Cobrado	
3. Tasas y otros ingresos	100,00	0,00	100,00	1.229,43	1.229,43	0,00
4. Transferencias corrientes	935.740,00	0,00	935.740,00	935.742,00	935.742,00	0,00
5. Ingresos patrimoniales	150,00	0,00	150,00	21,36	21,36	0,00
7. Transferencias de capital	39.002,00	0,00	39.002,00	39.000,00	39.000,00	0,00
8. Activos financieros	2.498,00	26.513,25	29.011,25	4950,38	4950,38	0,00
9. Pasivos financieros	100,00	0,00	100,00	0	0	0,00
Total ingresos	977.590,00	26.513,3	1.004.103,3	980.943,17	980.943,17	0,00

III.2. Balance de situación a 31 de diciembre de 2005

ACTIVO				
Cta.	Concepto	2005	2004	Variación 05/04
	INMOVILIZADO	251.779,82	222.644,88	29.134,94
	INMOVILIZADO MATERIAL	243.360,24	211.434,92	31.925,32
202	Edificios y otras construcciones	40.791,27	30.956,58	9.834,69
203	Maquinaria, instalaciones, utillaje	38.487,17	38.487,17	0,00
205	Mobiliario y enseres	76.258,97	61.833,90	14.425,07
206	Equipos proceso información	69.438,67	68.071,66	1.367,01
208	Otro inmovilizado material	18.384,16	12.085,61	6.298,55
	INMOVILIZADO INMATERIAL	8.419,58	8.419,58	0,00
215	Aplicaciones informáticas	8.419,58	8.419,58	0,00
	INMOVILIZADO FINANCIERO	0,00	2.790,38	-2.790,38
254	Préstamos a L/P concedidos	0,00	2.790,38	-2.790,38
	DEUDORES (OTROS DEUDORES NO PPTARIOS.)	0,00	2.160,00	-2.160,00
561	Anticipos y préstamos a corto	0,00	2.160,00	-2.160,00
	CUENTAS FINANCIERAS	253.217,56	89.502,01	163.715,55
570	Caja	234,99	297,40	-62,41
571	Bancos e Instituciones de crédito	252.982,57	89.204,61	163.777,96
	TOTAL ACTIVO	504.997,38	314.306,89	190.690,49

PASIVO				
Cta.	Concepto	2005	2004	Variación 05/04
	PATRIMONIO Y RESERVAS	444.908,54	251.318,13	193.590,41
100	Patrimonio	251.779,82	224.804,88	26.974,94
1291	Fondos ret. ptes. de incorpor. (Rdos. ptes. aplic. posi-	193.128,72	26.513,25	166.615,47
	DEUDAS A CORTO PLAZO	60.088,84	62.988,76	-2.899,92
400	ACREEDORES OBLIGACIONES RECON. PRPTO. CORRIENTE	22.565,14	24.030,48	-1.465,34
401	Acreeedores obligaciones recon. ejercicios cerrados	0,00	0,00	0,00
	DEUDAS CON ENTIDADES PÚBLICAS	37.523,70	38.958,28	-1.434,58
4750	Hacienda pública acreedora por IRPF	25.105,80	0,00	25.105,80
4751	Hacienda pública acreedora por derechos pasivos	473,48	0,00	473,48
4759	Hacienda pública Foral por devolución de créditos	3.465,99	30.867,27	-27.401,28
477	Seguridad Social acreedora	8.478,43	8.091,01	387,42
	FIANZAS Y DEPÓSITOS RECIBIDOS	0,00	0,00	0,00
520	Fianzas a corto plazo	0,00	0,00	0,00
	TOTAL PASIVO	504.997,38	314.306,89	190.690,49

III. 3. Cuenta de resultados y distribución de resultados

Cuenta de Resultados corrientes del Ejercicio 2005 (en Euros)

Gastos	2005	2004
Gastos de personal	541.699,67	531.471,72
Trabajos, suministros y servicios exteriores	215.159,57	292.838,75
Transferencias corrientes	20.577,15	26.909,37
Rstdos. corrtes. del ejercicio (Beneficio corriente)	198.556,40	56.021,54
Total	975.992,79	907.241,38

Ingresos	2005	2004
Intereses	21,36	23,87
Transferencias de capital	39.000,00	51.230,00
Transferencias corrientes	935.742,00	855.381,00
Otros ingresos excepcionales		0,41
Otros ingresos	1.229,43	606,10
Total	975.992,79	907.241,38

Distribución del Resultado del Ejercicio 2005

Concepto
RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL (1)
(+) Incorporaciones de crédito (2)
(-) Aumentos de Patrimonio (3)
Inversiones: 33.425,32
Variación neta de activos y pasivos financieros: -4.950,38
RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL AJUSTADO (4)
(-) Fondos Retenidos pendientes de incorporar al 2006
FONDOS A REINTEGRAR A LA HACIENDA PÚBLICA

(1) Resultados corrientes del ejercicio, diferencia entre gastos e ingresos que van a dicha cuenta.

(2) Incorporaciones de crédito al 2005 financiadas con Remanente de crédito.

(3) Aumentos en patrimonio procedentes del importe de inversiones del ejercicio y variaciones netas de activos y pasivos financieros.

(4) Es el denominado "superávit de financiación del ejercicio" del Estado de Liquidación del Presupuesto.

12.3 PRESUPUESTO DE 2006

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

A tal fin, desde la propia Institución se ha elaborado el correspondiente Proyecto de Presupuesto para el ejercicio 2006, que asciende, tanto en gastos como ingresos, a un total de 1.047.367.- euros.

El documento elaborado pretende servir de pauta de funcionamiento en el sexto ejercicio presupuestario al que se enfrenta la Institución y ha sido elaborado en base al análisis, fundamentalmente, del desarrollo del pasado ejercicio así como a las previsiones contenidas en el documento de trabajo "Plan Trienal 2005-2007".

Como líneas generales del mismo cabe reseñar:

– Se incluyen las previsiones para hacer frente a la inversión necesaria de adecuación de la climatización del edificio que alberga la sede de la Institución.

Una vez afrontado el crecimiento inicial, tanto en medios personales, medios materiales y acondicionamiento de las dependencias que viene ocupando la Institución, se recoge en el Proyecto de Presupuesto del 2006 un incremento de gasto del 4,31% con respecto al Presupuesto consolidado de 2005, motivado por la previsión que se incluye en el Capítulo VI "Inversiones Reales" de 42.000.000 euros para hacer frente a las obras de adecuación de la climatización del edificio que alberga la sede de la Institución, al haberlo acordado así el Gobierno de Navarra como propietario del mismo, en concreto a través del Departamento de Administración Local.

Dicha cantidad pretende hacer frente a la parte correspondiente de dicha inversión que tiene que sufragar esta Institución al ocupar 2 plantas del edificio y representa por el momento una consignación inicial dado que la totalidad de las obras está previsto que se acometan a lo largo de sucesivas anualidades, según ha propuesto el citado Departamento.

En este sentido, si excluyéramos dicho importe del Proyecto de Presupuestos que ahora se presenta, se continuaría con similar dinámica a la del presupuesto de este año 2005 en el que no se

produjo incremento alguno de gasto con respecto al presupuesto consolidado del año 2004.

– Se mantiene el mismo número de personas que prestan servicio en la Institución.

Siguiendo por tanto en la misma línea que el anterior proyecto, el que ahora se presenta contiene las correspondientes previsiones en el Capítulo I, relativo al personal, y pretende consolidar los gastos referidos fundamentalmente al Capítulo II. Ambos capítulos apenas sufren un ligero aumento con respecto al presupuesto del ejercicio anterior, derivados del incremento previsto con carácter general para las retribuciones del personal, así como del normal incremento de precios en los diferentes servicios, suministros y prestaciones por parte de proveedores.

En lo que se refiere al Capítulo I, Gastos de Personal, no se produce incremento alguno de efectivos ni del coste de dicho personal más allá del aumento de los salarios previsto para el año 2006, manteniéndose por tanto para el próximo ejercicio el mismo número de personas que actualmente prestan sus servicios en la Institución.

– Se mantienen en términos constantes los diferentes capítulos de gastos corrientes.

Entrando en el Capítulo II, Gastos en Bienes Corrientes y Servicios, se prevé una consolidación de aquellos gastos necesarios para el funcionamiento de la Institución, que durante el año 2006 tendrá que volver a hacer frente a un mayor volumen de gasto en aspectos relacionados con el mantenimiento del edificio -gastos de comunidad-, dadas las diferentes actuaciones llevadas a cabo por el Departamento de Administración Local del Gobierno de Navarra –propietario del edificio– y la incidencia que tiene en el reparto de gastos entre la comunidad de vecinos existente.

De las partidas de este Capítulo II la consignación realizada dentro de las partidas: 2265 "Gastos Diversos", 2266 "Actividades generales y de difusión", 2266 "Organización reuniones y conferencias" y, por último, 2267 "Gastos edición libros y otras publicaciones", reflejan al igual que en el ejercicio anterior las cantidades destinadas a hacer frente a las actividades propias de la Institución que tienen una mayor proyección exterior, entre las que las previsiones respecto a los diferentes gastos de representación se mantienen con las mismas cantidades previstas para el ejercicio 2005, es decir sin incremento.

En lo que se refiere a las partidas 2271 "Servicios de limpieza y aseo" y 2279 "Otros trabajos

realizados”, se prevén las cantidades para hacer frente a los diferentes servicios que ya se tienen contratados, tales como limpieza, asesoramiento y planificación generales, traducciones ordinarias y asistencia informática, entre otros.

– Ingresos.

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

– Plantilla Orgánica.

Finalmente, en lo que respecta a personal, ya se ha hecho mención a que no se produce incremento alguno de efectivos con respecto al número

de personas que actualmente prestan sus servicios en la Institución. Sin embargo, a efectos de la configuración de la Plantilla Orgánica de la Institución, cuya propuesta se viene acompañando habitualmente a los distintos proyectos de presupuesto para su conocimiento, se incluye en la misma el puesto de Técnico Superior (Rama Jurídica) que ha venido figurando interrumpidamente en los Presupuestos de la Institución desde el año 2002 hasta el año 2005, si bien bajo el epígrafe de personal contratado.

En resumen, se plantea un proyecto o propuesta de presupuesto adecuado a las necesidades de la Institución en el marco de las previsiones contenidas en el Plan Trienal de la misma para los años 2005-2007.

PRESUPUESTO DE GASTOS 2006 POR CAPÍTULO

CONCEPTO	PROYECTO 2003	% TOTAL
CAPÍTULO I.- GASTOS DE PERSONAL	603.314	57,60%
CAPÍTULO II.- GASTOS EN BIENES CTES. Y SERV.	345.920	33,03%
CAPÍTULO IV.- TRANSFERENCIAS CORRIENTES	27.333	2,61%
CAPÍTULO VI.- INVERSIONES REALES	64.700	6,18%
CAPÍTULO VIII.- ACTIVOS FINANCIEROS	6.000	0,57%
CAPÍTULO IX.- PASIVOS FINANCIEROS	100	0,01%
TOTALES	1.047.367	100,00%

DETALLE DE PRESUPUESTO DE GASTOS 2006

CLAVE ECONÓMICA					DENOMINACIÓN	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
C.C.	Cap.	Art.	Conc.	Part.		PARTIDA	CONCEPTO	ARTÍCULO	CAPÍTULO
1000	1				GASTOS DE PERSONAL				603.314
		10			ALTOS CARGOS			71.116	
			100		Retribuciones Altos Cargos		71.116		
				1000	Retribuciones Defensora	71.116			
		11			PERSONAL EVENTUAL			237.112	
			110		Retribuciones Personal Eventual		237.112		
				1100	Retribuciones Personal Eventual	237.112			
		12			FUNCIONARIOS			123.274	
			120		Retribuciones Funcionarios		123.274		
				1230	Retribuciones totales funcionarios	123.274			
		13			PERSONAL CONTRATADO			42.219	
			131		Personal contratado temporal		42.219		
				1310	Retrib. Personal contratado temporal	42.219			
		16			CUOTAS, PRESTAC. Y GTOS. SOCIAL.			129.594	
			160		Cuotas sociales		129.594		
				1600	Seguridad Social	112.508			
				1604	Fondo Capítulo I	17.086			
1000	2				GASTOS BIENES CORRIENT. Y SERVIC.			345.920	
		20			ARRENDAMIENTOS			515	
			203		Arrendamiento maquinaria e instal.		515		
				2032	Hilo musical	515			
		21			REPARACIÓN Y CONSERVACIÓN			27.105	
			212		Repar.y conserv.edificios y otr. constr.		15.500		
				2120	Repar.conserv. y mantenimiento edificios	15.500			
			213		Repar. y conserv.maq., instal. y utillaje		3.605		
				2130	Repar. y cons. Maquin. Instal. y utillaje	3.605			
			216		Repar. y cons. Equipos procesos inf.		7.000		
				2160	Repar. y cons. Equipos proces. Informac.	7.000			
			219		Repar. y conserv. Otro inmov. material		1.000		
				2190	Repar. y conserv. Otro inmov. material	1.000			
		22			MATERIAL, SUMINISTROS Y OTROS			305.800	
			220		Material de oficina		24.450		
				2200	Material oficina no inventariable u ordin.	18.000			
				2201	Material reponibles equipos de oficina	1.600			
				2202	Prensa, revistas y publicac. periódicas	4.850			
			222		Comunicaciones		19.360		
				2220	Comunicaciones telefónicas	12.360			
				2221	Comunicaciones postales y telegráficas	7.000			
			224		Primas de seguro		8.000		
				2243	Primas de seguro	8.000			
			226		Gastos diversos		121.850		
				2262	Defensora	4.000			
				2263	Atenciones sociales y protocolo	6.600			
				2264	Viajes oficiales Defensora	9.200			
				2265	Actividades generales y de difusión	35.000			
				2266	Org. reuniones y conferencias	30.000			
				2267	Gastos edic. libros y otras publicaciones	36.050			
				2268	Agencias de información	1.000			

CLAVE ECONÓMICA				DENOMINACIÓN	TOTAL PARTIDA	TOTAL CONCEPTO	TOTAL ARTÍCULO	TOTAL CAPÍTULO
C.C.	Cap.	Art.	Conc.					
			227	Trabajos realizados por otr. empresas		117.930		
			2271	Servicios de limpieza y aseo	14.000			
			2272	Cursos de formación	3.000			
			2278	Trabajos traducción al euskera para BOP	31.000			
			2279	Otros trabajos realizados	69.930			
			228	Suministros auxiliares		14.210		
			2280	Suministros	10.000			
			2282	Repuestos	515			
			2284	Material para limpieza y aseo	1.400			
			2285	Vestuario	750			
			2287	Otros Gastos	1.545			
		24		OTRAS INDEMNIZACIONES			12.500	
			240	Indemnizaciones a Personal Servicios		12.500		
			2401	Dietas y gastos viaje personal servicios	11.000			
			2402	Dietas y gastos provisión ptos. Trabajo	1.500			
1000	4			TRANSFERENCIAS CORRIENTES				27.333
		48		TRANSFERENCIAS CORRIENTES			27.333	
			481	Indemnizac. y Gastos a Particulares		1.000		
			4810	Indemnizac. y Gastos a Particulares	1.000			
			482	Convenios con otras Instituciones		25.833		
			4820	Convenios con otras Instituciones	25.833			
			483	Transferencia a Instituciones		500		
			4830	Transf .a Instituciones sin ánimo lucro	500			
1000	6			INVERSIONES REALES				64.700
		60		PROYECTOS DE INVERSIÓN NUEVA			64.700	
			602	Edificios y otras construcciones		1.000		
			6020	Edificios	1.000			
			603	Maquinaria, instalaciones y utillaje		43.000		
			6031	Instalaciones y maquinaria	1.000			
			6032	Climatización Sede (Edificio Gob. Nav.)	42.000			
			605	Mobiliario y Enseres		2.000		
			6050	Muebles de Oficina	2.000			
			606	Equipos proceso información		12.000		
			6060	Equipos proceso de información	12.000			
			608	Otro inmovilizado material		6.700		
			6083	Adquisición de libros y otras publicac.	6.700			
1000	8			ACTIVOS FINANCIEROS				6.000
		82		CONCESIÓN DE PRÉSTAMOS			6.000	
			822	Prést. y antic.conc.medio y largo plazo		6.000		
			8224	Préstamos vivienda	3.000			
			8225	Anticipos de sueldo	3.000			
1000	9			PASIVOS FINANCIEROS				100
		93		DEVOLUCIÓN			100	
			930	Devolución fianzas		100		
			9300	Fianzas y Depósitos Recibidos	100			
				TOTAL PRESUPUESTO DE GASTOS	1.047.367	1.047.367	1.047.367	1.047.367

PRESUPUESTO DE INGRESOS 2006 POR CAPÍTULOS

CONCEPTO	PROYECTO 2005	%TOTAL
CAPÍTULO III.- TASAS Y OTROS INGRESOS	100	0,01%
CAPÍTULO IV.- TRANSFERENCIAS CORRIENTES	976.317	93,22%
CAPÍTULO V.- INGRESOS PATRIMONIALES	150	0,01%
CAPÍTULO VII.- TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	68.202	6,51%
CAPÍTULO VIII.- ACTIVOS FINANCIEROS	2.498	0,24%
CAPÍTULO IX.- PASIVOS FINANCIEROS	100	0,01%
TOTALES	1.047.367	100%

DETALLE DE PRESUPUESTO DE INGRESOS 2006

CLAVE ECONÓMICA					DENOMINACIÓN	TOTAL-SUB CONCEPTO	TOTAL CONCEPTO	TOTAL ARTÍCULO	TOTAL CAPÍTULO
C.C.	Cap.	Art.	Conc.	Subc.					
1000	3				TASAS Y OTROS INGRESOS				100
		39			OTROS INGRESOS			100	
			399		Otros ingresos		100		
				3990	Otros ingresos	100			
1000	4				TRANSFERENCIAS CORRIENTES				976.317
		40			TRANSF. CTES. DEL GOBIERNO DE NAVARRA			976.317	
			400		Trans. Corrientes del Gobierno de Navarra		976.317		
				4000	Cap. Gasto (1+2+4)- Cap ing. (3+5)	976.317			
1000	5				INGRESOS PATRIMONIALES				150
		52			INTERESES DE DEPÓS. Y APLAZA.			150	
			520		Intereses de depósitos y aplazamientos		150		
				5200	Intereses de depósitos	150			

CLAVE ECONÓMICA					DENOMINACIÓN	TOTAL-SUB CONCEPTO	TOTAL CONCEPTO	TOTAL ARTÍCULO	TOTAL CAPÍTULO
C.C.	Cap.	Art.	Conc.	Subc.					
1000	7				TRANSFERENCIAS DE CAPITAL				68.202
		70			TRANSF.CAPIT.DEL GOBIERNO DE NAVARRA			68.202	
			700		Transf. De capital del Gobierno de Navarra		68.202		
				7000	Cap. Gasto (6+8+9)- cap. Ing. (8+9)	68.202			
1000	8				ACTIVOS FINANCIEROS				2.498
		82			REINTEGROS DE PRÉSTAMOS CONCEDIDOS			2.398	
			821		Reint. Prést.concedidos a medio y largo plazo		2.398		
				8214	Reintegro capital préstamos de vivienda	670			
				8215	Reintegro anticipos de sueldo	1728			
		87			REMANENTE DE TESORERÍA			100	
			870		Remanente de tesorería		100		
				8700	Remanente de tesorería	100			
1000	9				PASIVOS FINANCIEROS				100
		93			DEPÓSITOS Y FIANZAS RECIBIDOS			100	
			931		Fianzas y depósitos recibidos		100		
				9310	Fianzas y depósitos recibidos	100			
					TOTAL PRESUPUESTO DE INGRESOS	1.047.367	1.047.367	1.047.367	1.047.367

13 INFORMACIÓN DE PERSONAL**13.1. PLANTILLA ORGÁNICA DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO PARA EL AÑO 2005**

La Plantilla Orgánica del año 2005 de la Oficina de la Defensora del Pueblo de Navarra viene manteniendo la configuración de años anteriores, compuesta por 4 Asesores y un puesto en la Secretaría de la propia Defensora, todos ellos de

libre designación, siendo los puestos reservados a funcionarios los de un Técnico de Gestión Administrativa, dos Administrativos y un Ujier.

La Plantilla Orgánica correspondiente al año 2005 fue aprobada mediante Acuerdo de la Mesa del Parlamento de Navarra en sesión celebrada el día 24 de enero de 2005 y publicada en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra número 4 de 26 de enero de 2005.

PUESTO DE TRABAJO	NÚMERO	RÉGIMEN JURÍDICO	NIVEL	LIBRE DESIGNACIÓN	INCOMPATIBILIDAD	PUESTO TRABAJO	COMPLEMENTO NIVEL
Asesor Responsable Área	2	C	-	X	-	-	-
Asesor Técnico	2	C	-	X	-	-	-
Secretaría del Defensor del Pueblo	1	G	-	X	-	-	-
Técnico de Gestión Administrativa	1	F	B	-	35	24	-
Administrativo	2	F	C	-	-	36,68	12
Ujier	1	F	D	-	-	27	15

F: Funcionario
C: Cargo Eventual de la Oficina del Defensor del Pueblo - Libre Designación
G: Eventual de Gabinete - Libre designación

Los puestos que se encontraban pendientes de cubrir por personal fijo en el año 2005 era el de Técnico de Gestión Administrativa y Ujier, que se encontraban ocupados desde el 1 de julio de 2003 con personal contratado interinamente hasta su provisión definitiva.

No obstante, el 23 de diciembre el Tribunal Calificador de la oposición para la provisión de un puesto de trabajo de Técnico de Gestión Administrativa con destino a la Oficina de la Defensora del Pueblo de Navarra, una vez finalizados los ejercicios de dicha oposición, efectuó la correspondiente propuesta de nombramiento para ocupar dicho puesto a favor de D. Jorge Balduz Gil, por ser el aspirante con mayor puntuación obtenida, y cuya incorporación está previsto que se realice en el primer trimestre del 2006.

13.2. RELACIÓN DE PERSONAS QUE PRESTAN SERVICIO EN LA OFICINA DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO A 31 DE DICIEMBRE DE 2005

En cuanto a esta relación personal, y dado que va referida al 31 de diciembre de 2005, en la misma figura como Técnico de Gestión Administrativa D^a. Nieves Sáinz de Vicuña, a la espera de que tome posesión de esta plaza D. Jorge Balduz Gil.

De la misma forma aparece D^a. Inés Monreal Azcárate como Técnico Superior, puesto que no está contemplado en la Plantilla Orgánica del año 2005 y que ha venido siendo desempeñando como consecuencia de contrato suscrito para atender las necesidades del servicio. Este puesto ha quedado finalmente consolidado en la Plantilla Orgánica de la Institución para el año 2006 aprobada por la Mesa del Parlamento de Navarra en su sesión del 23 de enero de 2006.

RELACIÓN DE PERSONAS QUE PRESTAN SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN

Asesores Responsables de Área	Enrique Mateo Sanz Luis Gabilondo Pujol
Asesores Técnicos	Gloria Arancón Largo Julián Manteca Pérez
Secretaría del Defensor del Pueblo	Luis Fernández Paredes
Técnico Superior	Inés Monreal Azcárate
Técnico de Gestión Administrativa	Nieves Sáinz de Vicuña Gil
Administrativos	Celina Echeverría Uhalte Mar Laínez Gil
Ujier	Javier Larraya Reta

14 PLANIFICACIÓN Y OBJETIVOS 2006

Desde su puesta en marcha en el año 2001 son muchos los frentes de trabajo y algunos los logros alcanzados por esta joven Institución pero también son relevantes nuestras áreas de mejora. Bastantes ciudadanos, en especial los más desfavorecidos, ni siquiera la conocen y muchos otros no saben que pueden esperar de ella. Se hace necesario por tanto extender nuestra red social para captar más y mejor las demandas de los ciudadanos y mejorar nuestra eficacia y nuestros procedimientos para garantizar mejor los derechos ciudadanos.

Bajo el lema "Crecer y actuar", el Plan Trienal que venimos desarrollado contempla diversas acciones orientadas a incrementar la accesibilidad real a la Institución, en particular a los más desfavorecidos.

También en el orden interno el Plan Trienal establece un conjunto de actuaciones dirigidas a incrementar la eficacia de la Institución y a desarrollar el Plan de Calidad para mejorar la satisfacción de los ciudadanos apoyándonos para ello en la máxima implicación de todos quienes formamos parte de la misma.

La realización de Informes Especiales e intervenciones de oficio es otra de las líneas de actuación esenciales en una organización que se auto-define como proactiva, que no permanece a la espera sino que trata de anticiparse e indagar en las situaciones de especial indefensión social que afectan a colectivos cuya situación les limita inclu-

so para formular quejas. Tal es el caso de los menores, de los discapacitados, de los mayores dependientes, etc.

En especial queremos destacar que la importancia que concedemos a la Protección del Menor es máxima ya que entendemos que en la sociedad actual "el derecho del menor a entorno social educativo y seguro no se están respetando" y es responsabilidad de todos modificar esta situación. Por ello centraremos gran parte de los objetivos del año 2006 en este colectivo. Tenemos que trasladar a la sociedad nuestra preocupación por el impacto que tienen sobre los menores determinados contenidos de los medios de comunicación, alertar por la inhibición de demasiados padres en el proceso educativo de sus hijos, mostrar nuestra inquietud por la situación actual de la convivencia y por el incremento de la violencia y el uso de drogas en edades cada día más tempranas etc. Queremos insistir en que corresponde a las Administraciones Públicas establecer las políticas e impulsar las acciones pertinentes para prevenir los riesgos que afectan a nuestros menores y en última instancia es también a ellas a quienes compete dotar los recursos sociales para garantizar la protección del menor cuando el soporte familiar falla. Lamentablemente cada día recibimos más informaciones sobre la insuficiencia de medios y sistemas de control en esta materia, insuficiencia que habremos de contrastar con el oportuno Informe Especial.

El impulso y divulgación de los derechos ciudadanos constituye igualmente una de las líneas

estratégica de la Institución. Entendemos que debemos jugar un papel activo en esta materia promoviendo o apoyando iniciativas que ayuden a sensibilizar a la Sociedad, y en su caso a las propias Administraciones Públicas, para que se incorporen los valores culturales que preceden y sirven de sustento al efectivo desarrollo de derechos ciudadanos emergentes. Por ello y en colaboración con diversos Colectivos Sociales pretendemos impulsar iniciativas en pro de la convivencia y frente a cualquier forma de discriminación.

Desarrollaremos cuantas acciones sean pertinentes para el fomento de los valores democráticos y de manera específica impulsaremos la elaboración de Códigos de Buena Conducta, Cartas de Derechos y todo tipo de iniciativas que favorezcan la transparencia y la responsabilidad pública. En esta línea iniciamos también un nuevo camino en la Institución al desarrollar nuevos instrumentos de evaluación e incorporar de manera progresiva actividades de auditoría externa en estas materias.

14.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA ORGANIZACIÓN

Una organización nunca debe olvidar la razón de su existencia y ha de realizar una autocrítica permanente sobre el grado en el que está cumpliendo la "Misión" para la cual fue creada.

Necesita así mismo conocer el rumbo. Señalar el horizonte al que aspira y que se refleja en la "Visión" a medio y largo plazo de la organización.

Como complemento esencial de la travesía se precisa explicitar el conjunto de "Valores" compartidos que han de constituir la cultura de la organización.

MISIÓN

"La defensa y mejora del nivel de protección de los derechos y libertades de los ciudadanos/as, su salvaguarda frente a los posibles abusos y negligencias de la Administración, así como el impulso de iniciativas que permitan canalizar las demandas de nuevos derechos emergentes."

VISIÓN

- Institución cercana para la formulación de quejas frente a las Administraciones por vulneración de derechos ciudadanos

- Institución accesible para todos los ciudadanos incluidos los colectivos más desfavorecidos.

- Institución con sensibilidad social y actitud proactiva que se anticipa y adentra en la raíz de los problemas.

- Institución que progresivamente incorpora actividades de auditoría externa del funcionamiento de los servicios públicos.

- Institución independiente y con credibilidad, cuyos dictámenes sirven de referencia a la opinión pública y son tomados en consideración, la mayoría de las veces, por las Administraciones Públicas.

VALORES

- Orientación a satisfacer lo máximo posible las expectativas del ciudadano.

- Sensibilidad para dar respuesta a necesidades implícitas del ciudadano.

- Sensibilidad para detectar problemas generales y generar en su caso quejas de oficio.

- Máximo rigor en la confidencialidad.

- Preocupación permanente por los "resultados" de utilidad y eficiencia de nuestra organización.

- Promoción de los valores democráticos y de convivencia en nuestra sociedad.

- Apuesta decidida por la transparencia y responsabilidad pública.

- Impulso de iniciativas que supongan un avance en el desarrollo de nuevos derechos emergentes.

- Implicación de todos para detectar y comunicar oportunidades de mejora y para aprender de los errores.

14.2. LÍNEAS ESTRATÉGICAS.

Para el desarrollo del modelo de organización al que aspiramos hemos creído oportuno impulsar las siguientes Líneas Estratégicas:

- Política de Calidad orientada a la mejora continua de los resultados en la atención al ciudadano, centrados principalmente en los siguientes objetivos:

- Incrementar la accesibilidad de los ciudadanos a la Institución, favoreciendo la presentación de Quejas.

- Incrementar (medir) la satisfacción y la utilidad para el ciudadano.

- => Incrementar el % de Quejas de Oficio.

- => Reducir el % de quejas no aceptadas.

- => Incrementar el % de quejas en las que la Administración acepta nuestras propuestas.

=> Mejorar la agilidad en la tramitación de las Quejas.

– Mejorar la satisfacción del personal y la comunicación interna en la Institución.

– Mejorar la gestión de los procesos administrativos.

• Centrar los Informes Especiales y las Quejas de Oficio en colectivos especialmente vulnerables y en servicios públicos prioritarios:

- Protección de Menores.
- Atención a los Mayores.
- Discapacitados Físicos.
- Discapacitados Psíquicos.
- Abusos y violencia.
- Discriminación por género, raza o religión.
- Conciliación de la vida familiar y social.
- Pobreza y exclusión social.
- Integración social de inmigrantes.
- Acceso y libertad de elección de centro educativo (incluido modelo lingüístico, etc).
- Convivencia en centros escolares.
- Educación infantil.
- Confidencialidad y protección de datos.
- Reinserción Social.
- Protección medioambiental. (Derecho de información, Protección frente a la contaminación acústica y otras actividades molestas, etc.)
- Derecho de acceso a la vivienda.
- Garantía de acceso a las prestaciones sanitarias. (Lista de espera, etc)

• Desarrollar iniciativas para sensibilizar a la Sociedad y en su caso a las propias Administraciones Públicas en el impulso de los Derechos Ciudadanos y de la Transparencia Pública.

– Iniciativas en pro de la convivencia, con especial atención a la educación para la convivencia de niños y adolescentes.

– Promoción de los valores democráticos en nuestra sociedad.

– Impulso de Códigos de Buena Conducta, Cartas de Derechos y de Servicios y todo tipo de iniciativas que favorezca la transparencia y la responsabilidad pública.

– Iniciativas de sensibilización social frente a la discriminación y en apoyo de los derechos de determinados colectivos: Mujeres, Ancianos, Inmigrantes, etc.

– Impulso de iniciativas que supongan un avance en el desarrollo de nuevos derechos emergentes.

– Divulgación al ciudadano, a través de diversos medios, de sus derechos en materias de especial relevancia.

• Impulsar la cooperación con las Asociaciones para incrementar la detección de problemas.

– Favorecer al máximo el diálogo e intercambio de información permanente con todo tipo de asociaciones y colectivos Sociales.

– Solicitar la colaboración y recabar la opinión de los colectivos sociales para la realización de informes.

• Cooperación con las Administraciones Públicas para mejorar la eficacia y la utilidad para el ciudadano de los procedimientos de control y resolución de las quejas.

– Mejorar el conocimiento y la comprensión de la misión y de los límites de la Institución por parte de los responsables de las Administraciones Públicas.

– Mejorar y agilizar los procedimientos de transmisión de información y resolución de quejas.

– Favorecer el dialogo entre las partes a fin de mejorar el % de quejas en las que la Administración acepta nuestras propuestas.

– Garantizar el pleno respeto a la independencia y ámbito competencial de cada una de las partes.

• Desarrollar una Política de Comunicación e Imagen institucional para divulgar la existencia de la Institución y mejorar el conocimiento de sus funciones por parte de toda la población.

– Incrementar (medir) el conocimiento y mejorar la imagen que de la Institución tienen los ciudadanos.

– Establecer canales de comunicación fluidos con los distintos Medios de Comunicación.

• Realizar un seguimiento del efectivo cumplimiento de nuestras recomendaciones.

– Desarrollar un sistema de información que permita el análisis permanente del grado de cumplimientos de las recomendaciones formuladas por nuestra Institución.

14.3. OBJETIVOS 2006

A lo largo del 2006 se pretende desarrollar un conjunto de acciones y objetivos, coherentes con

las líneas estratégicas establecidas en el Plan Trienal.

A la hora de elaborar los Objetivos del 2006 se ha tomado en consideración el hecho de que el mandato de la actual titular de la Institución finaliza en el mes de febrero del 2007. Por dicha razón los objetivos que se han formulado han sido calculados de tal manera que se prevé que su ejecución se prolongue hasta mediados del año 2007, garantizando con ello la plena continuidad y normalidad institucional.

Los Objetivos 2006 que se pretenden alcanzar son los siguientes:

1º MEJORA DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LAS QUEJAS.

Como no podía ser de otra manera, la mejora de la calidad de la atención al ciudadano es nuestro primero y principal objetivo. Gracias a la labor realizada a lo largo del 2005 por el Grupo de Mejora de Atención al Ciudadano se dispone de un conjunto detallado de propuestas de mejora que una vez que han sido aprobadas se pretenden poner en marcha a lo largo del 2006.

- Puesta en marcha de medidas de mejora para la atención inicial en las dependencias de la Institución:

- Mejoras en el acceso a la Sede de la Institución.

- Mejoras en señalización e identificación.

- => Señalización y cambio de denominación de la Oficina de Atención Directa Información.

- => Adecuación de la información sobre horario y festivos en los rótulos de entrada y en la página Web.

- => Identificación del personal.

- Compromiso para garantizar la atención inmediata y sin esperas.

- Facilitar la atención en euskera siempre que ello sea posible.

- Reducción de los tiempos de tramitación de las quejas, que aspiramos a reducir al menos en un 10 %.

- Normalización de procedimientos:

- Establecer criterios homogéneos de aceptación de quejas.

- Mejorar y normalizar el formato de los escritos.

- Organización y comunicación de entrevistas con la Defensora.

- Incremento de la accesibilidad a la institución.

- Mejora en el sistema de comunicación telefónica: Contestador automático, con mensaje de horario, gratuito, etc. y con posibilidad de dejar el nombre y el número teléfono para que le devolvamos la llamada.

- Potenciar el acceso de consultas a la Institución mediante las nuevas tecnologías: Consultas por correo electrónico, mensajería, Voz IP, Video conferencia, etc.

- Puesta en marcha de una experiencia piloto de “Oficina virtual” en coordinación con al Universidad Pública de Navarra

- Incrementar el número e inspecciones “in situ” de los Asesores y las visitas de la propia Defensora a los centros y servicios relacionados con las Quejas de los ciudadanos.

- Mejora de los sistemas de información y registro

- Puesta en marcha de un nuevo sistema de información para el Seguimiento de Expedientes Especiales.

- Registro homogéneo de quejas escritos, verbales y por Internet

- Registro del resumen de la queja.

- Elaboración de la Carta de Servicios de la Institución, en la que se regulen los compromisos de calidad ante el ciudadano.

- Evaluación de la satisfacción de los ciudadanos y de su percepción de utilidad.

- Realización sistemática de una Encuesta anónima de Satisfacción, a todas las personas atendidas en la Oficina de Información.

- Realización sistemática de una Encuesta anónima de Satisfacción, a todas las personas que han presentado una Queja. Se realizará por carta una vez finalizado el expediente.

- Diseño de una Encuesta Telefónica a los ciudadanos sobre el conocimiento e imagen de la Institución.

2º INFORMES ESPECIALES

Como ha quedado dicho, la limitación de recursos técnicos con que contamos nos obliga a priorizar las materias de las que podemos realizar un evaluación exhaustiva, y por ello centraremos los Informes Especiales y las Quejas de Oficio en los

colectivos especialmente vulnerables y en determinados problemas que suscitan gran número de quejas.

Asimismo hemos considerado oportuno iniciar en el año 2006 una nueva serie de pequeños Informes de Oficio en materias que aún siendo prioritarias no precisan un gran labor de campo, lo que nos permitirá ampliar el número de materias analizadas.

Por otra parte iniciamos también una nueva serie dirigida a impulsar el desarrollo progresivo de nuevos Sistemas de Garantía en la protección de determinados derechos.

En concreto para el año 2006 pretendemos abordar los siguientes Informes:

Informe Especial de Accesibilidad.

A lo largo del primer trimestre se pretende concluir el Informe Especial sobre "Accesibilidad a los Edificios, Instalaciones y Servicios de Uso Público" iniciado en el 2.005 y que analiza el cumplimiento por parte de las distintas Administraciones Públicas de la normativa vigente en materia de accesibilidad y barreras arquitectónicas en el acceso a los servicios y centros públicos.

Informe Especial de Ruidos

El Informe Especial sobre Ruidos pretende evaluar si es adecuada la vigilancia y control que las distintas Administraciones de la Comunidad Foral ejercen sobre las actividades susceptibles de causar molestias por ruido. Los Objetivos Específicos que persigue el Informe son:

- Evaluar si las distintas Administraciones Públicas realizan las actividades necesarias de vigilancia y control de las actividades susceptibles de causar molestias por ruido y si disponen de los medios técnicos precisos para ello.

- Evaluar si las distintas Administraciones Públicas utilizan adecuadamente los instrumentos normativos actuales de los que disponen para exigir el cumplimiento de los deberes legales cuando se constatan debidamente situaciones lesivas.

- Analizar la suficiencia y adecuación de la normativa general actual y de las ordenanzas específicas de cada municipio.

Informe Especial de Protección del Menor

El Informe Especial sobre Protección del Menor pretende evaluar como se garantiza la protección pública de los menores que padecen situaciones de desamparo. En concreto los objetivos específicos del Informe son:

- Evaluar si las Administraciones Públicas de Navarra realizan de forma adecuada las actividades necesarias para la prevención y detección precoz de las situaciones de desamparo.

- Evaluar la actividad desarrollada por las Administraciones Públicas de Navarra a lo largo del procedimiento de protección.

- Evaluar la actividad desarrollada por las Administraciones Públicas de Navarra en la atención a menores con medidas judiciales penales.

- Realizar una aproximación a las situaciones de Adopción Internacional y de Menores extranjeros no acompañados.

Informe de oficio sobre el Derecho de Acceso a la Información Medioambiental.

Cada día los ciudadanos reclaman con mayor insistencia el derecho a acceder a toda la información medioambiental de que dispongan las Administraciones Públicas, las cuales frecuentemente la deniegan, lo que origina reiteradas quejas ante esta Institución. El Informe pretende por tanto analizar las distintas situaciones jurídicas que el tema plantea y establecer la Recomendaciones oportunas, impulsando con ello la transparencia pública y el respeto de los derechos ciudadanos.

Informe de oficio sobre Radiaciones y Telefonía Móvil

El Informe pretende revisar la situación actual en que se encuentra el tema de las Radiaciones y la Telefonía Móvil en Navarra y el grado de cumplimiento de las Recomendaciones formuladas por nuestra Institución.

Informe sobre Sistemas de Garantía en la Protección de los Derechos en Materia de Salud

Con este informe pretendemos iniciar un nuevo camino en el impulso de Sistemas de Garantía de los Derechos. En este tipo de informe se pretende reflexionar sobre el grado de concreción con el que están regulados los distintos derechos, su nivel de exigibilidad para el ciudadano, y la existencia o no de sistemas efectivos para garantizar su pleno ejercicio y en su caso reflexionar sobre las compensaciones a que hubiera lugar. En concreto a lo largo del 2006 abordaremos la situación relativa a las garantías en materia de derechos de salud.

3º IMPULSO Y DIVULGACIÓN DE DERECHOS CIUDADANOS.

Como ha quedado dicho una de las líneas estratégicas de la Institución es el impulso y divul-

gación de derechos ciudadanos para sensibilizar a la Sociedad y a las Administraciones Públicas del efectivo desarrollo de nuevos valores y derechos ciudadanos. A lo largo del 2006, y en colaboración con diversos Colectivos Sociales, pretendemos impulsar las siguientes iniciativas:

Iniciativas en Educación en la Convivencia.

Esta iniciativa pretende dar respuesta a la preocupación social existente por el incremento de la violencia juvenil, frente a la cual todos los expertos coinciden en oponer un proyecto educativo integral, para el cual los expertos recomiendan una actuación coordinada por parte de las distintas instituciones a fin de crear el clima social preciso para que la Sociedad en su conjunto asuma su responsabilidad educativa. Los profesores necesitan sentirse legitimados y apoyados social y moralmente. Padres, profesores y medios de comunicación han de emitir mensajes coherentes.

Consciente de esa necesidad, a finales del 2005, la Defensora del Pueblo puso en marcha una iniciativa conjunta para tratar de implicar a toda la sociedad en un Proyecto Social de Educación para la Convivencia en la que participaron el Consejero de Educación, el Presidente del Parlamento, los presidentes de la Federación de Municipios, de la Asociación de la Prensa, de las Asociaciones de Padres y Madres, de los Directores de Instituto, la Universidad Pública del Consejo Escolar y del Consejo de la Juventud, desarrollar una iniciativa

La iniciativa pretende lograr que todos los agentes sociales se comprometan a desarrollar acciones simultáneas en pro del citado objetivo y por ello se dio traslado de la misma a los distintos Grupos Parlamentarios y Medios de Comunicación cuya colaboración en el proyecto se considera necesaria.

A lo largo del 2006 pretendemos dar continuidad a este proyecto y para ello profundizaremos en los siguientes aspectos:

- Elaboración de una Declaración Institucional en pro de la implicación social en la Educación Convivencia.
- Convocar una reunión de Seguimiento para evaluar la evolución del proceso.
- Organizar un Taller de Debate entre Profesores y Medios de Comunicación.
- Impulsar la realización de un Seminario dirigido a Ayuntamientos para lograr que promuevan acciones en pro de la Educación para la Convivencia.

Iniciativas por los Derechos del Mayor.

En nuestra sociedad los mayores han ido perdiendo protagonismo social y sus derechos no siempre son respetados. No es infrecuente que los ancianos sean tratados como menores de edad, aunque no tengan ninguna limitación psíquica, y que los demás decidan por ellos.

Consideramos que no es lícito que los mayores sean socialmente invisibles y que la sociedad les discrimine. Aceptamos como normal múltiples situaciones que no son más que formas diversas de discriminación por edad, que no se diferencian mucho de las formas de discriminación por sexo que hemos conocido en el pasado.

Los propios mayores son los primeros que deben cambiar su forma de pensar y actuar y reclamar el papel que les corresponde en la sociedad, pero en este empeño necesitan el apoyo de las Instituciones y de los colectivos sociales más comprometidos. Por eso desde nuestra Institución tenemos el proyecto de promover las siguientes iniciativas:

- Elaborar Carta de Derechos del Mayor mediante el consenso con las Asociaciones y Colectivos de Mayores. Se pretende que la Carta recoja y desarrolle los derechos básicos, reconocidos a los mayores en la Declaración de la ONU de los Derechos Humanos para las Personas de Edad (Independencia, Dignidad, Autorrealización, Asistencia, Participación). Para su realización seguiremos el camino marcado por otras organizaciones y promoveremos un proceso participativo y descentralizado por las principales localidades de Navarra.
- Realizar una encuesta para conocer cómo se sienten los mayores. Con ayuda de las Asociaciones y Colectivos de Mayores pretendemos conocer como se sienten que percepción tienen por el modo en que la sociedad respeta sus derechos. Queremos saber a que aspectos conceden más importancia y que derechos aspiran a conseguir a medio plazo.

• Organizar un Taller sobre la Discriminación por Edad en el que participen expertos en la materia junto a los representantes de los mayores.

• Impulsar una Campaña en los Medios para sensibilizar a la población sobre el problema de la Discriminación por Edad.

Iniciativas por la Transparencia Pública.

La normativa vigente no solo exige de las Administraciones públicas eficacia, eficiencia y sometimiento pleno al Derecho, sino que les obli-

ga a servir con objetividad a los intereses generales y actuar de conformidad con los principios de transparencia y participación.

Los principios normativos de carácter general son bienintencionados y correctamente orientados pero en este tema, quizá más que en ningún otro, ya es hora de pasar de las palabras a los hechos. Como sucede con frecuencia, su aplicación depende de que dichos valores penetren realmente en el entramado social y administrativo hasta producir el cambio cultural necesario. En definitiva, es la conciencia colectiva la que finalmente exige o no su efectivo desarrollo y puesta en marcha, y en este campo en los últimos tiempos se está produciendo un cambio social de enorme trascendencia.

Debemos ser conscientes de que el incremento del nivel cultural de la sociedad, y sobre todo la globalización en el acceso a la información, está acabando de forma definitiva con el arraigado modelo de relación paternalista entre administradores y administrados. El ciudadano actual, mejor formado, desea participar más activamente en la toma de decisiones en asuntos que le afectan de manera directa, y sobre todo exige un mayor acceso a la información

Esta concepción implica un auténtico cambio cultural. Se hace necesario impulsar un “nuevo modelo de relación con el ciudadano”, y promover una concepción más democrática del ejercicio del poder en todas las esferas de la sociedad.

Es preciso superar el temor, presente todavía en la mayoría de los cargos públicos, de que la transparencia les hace más vulnerable a la crítica, en lugar de entender que es precisamente la transparencia la que legitima su ejercicio del poder y es también la que mejores resultados rinde a medio plazo.

Los servidores públicos deben estar abiertos a escuchar la voz del ciudadano para conocer sus necesidades y expectativas reales, incluidas las de los colectivos minoritarios, para lo cual es preciso establecer cauces de participación directa de la ciudadanía como los existentes en los países socialmente más avanzados.

Un sistema administrativo transparente no puede asentarse únicamente en una regulación legal, dirigida fundamentalmente a prevenir los abusos y los conflictos de intereses, sino que debe tratar, además, de incorporar principios y herramientas para promover la transparencia en la toma de decisiones, favorecer el libre acceso a la información pública, y la rendición pública de cuentas.

El desarrollo de códigos de buena conducta administrativa, cartas de derechos y cartas de servicios, el refuerzo de sus sistemas de autoevaluación y control interno y la apuesta decidida por mecanismos de auditoría externa auténticamente independientes son igualmente mecanismos a potenciar en esta línea.

Los objetivos previstos, en esta materia, para este año son los siguientes:

- Elaboración de un Informe propuesta de iniciativas para el impulso y mejora de la estrategia de Transparencia Pública.
- Organización de un Taller sobre Transparencia pública en el que participen expertos en la materia junto a los representantes de las instituciones.

Plan Local de Derechos Ciudadanos.

El año 2001 el Parlamento Europeo aprobó el “Código Europeo de Buena Conducta Administrativa” y encomendó al Defensor del Pueblo Europeo la evaluación de su grado de cumplimiento y el impulso de iniciativas para que sus valores y principios sean incorporados por las distintas Administraciones Públicas, mandato que por extensión compromete a todo el colectivo de Defensores del Pueblo.

En línea con dicha iniciativa ya en el año 2003 la institución de la Defensora del Pueblo de Navarra puso en marcha un proceso, en el que participaron más de 300 asociaciones, y que culminó en la elaboración de una Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra.

Tras la realización de la Carta de Derechos, la Defensora del Pueblo lanzó el reto a las Administraciones Públicas de Navarra para que desarrollaran sus propias Cartas de Derechos y Cartas de Servicios con compromisos concretos de calidad. Esta iniciativa ya ha comenzado a dar sus frutos ya que varias Administraciones de Navarra han comenzado a aprobar sus Cartas de Derechos o regular el procedimiento de elaboración de las Cartas de Servicios.

El Plan Local de Derechos Ciudadanos que ahora abordamos pretende “impulsar que los Ayuntamientos incorporen una estrategia de mejora continua de los derechos ciudadanos, inspirada en el Código Europeo de Buena Conducta Administrativa”

El método propuesto es el del “ciclo de mejora continua” consistente en evaluar la situación actual para detectar áreas de mejora, priorizarlas y planificar acciones de mejora en materia de

derechos ciudadanos impulsando con ello la formulación de compromisos públicos de calidad y transparencia en los servicios públicos.

La evaluación inicial corre a cargo de la oficina de la Defensora e incluye la realización de una encuesta telefónica anónima a una muestra de alrededor de 400 ciudadanos de cada uno de los municipios participantes, así como la realización de una encuesta a representantes de todas las Asociaciones y Colectivos ciudadanos existentes en cada localidad.

Para garantizar la efectividad del proceso se formaliza un Convenio de Colaboración con cada uno de los Ayuntamientos que voluntariamente participan en la iniciativa logrando con ello que se comprometan a dar continuidad al proceso de mejora continua.

Los objetivos previstos, en esta materia, para este año son los siguientes:

- Formalizar el oportuno Convenio con los Ayuntamientos de más de 10.000 habitantes. Hasta el momento ya se ha formalizado el convenio con los Ayuntamientos de Tudela, Estella, Burlada y Zizur Mayor.
- Finalizar en el presente año los Informes de Evaluación al menos de seis de los Municipios.
- Organización de unas Jornadas de Cartas de Servicios dirigidas a Ayuntamientos y en los que participen expertos en la materia junto a los representantes de las instituciones.

Divulgación Derechos al Ciudadano.

En coherencia con nuestra estrategia de impulso de los derechos ciudadanos, pretendemos iniciar también en este año una nueva serie de publicaciones dirigidas a informar a los ciudadanos de aquellos derechos que entendemos básicos y que sin embargo nos son suficientemente conocidos por la población.

Las citadas publicaciones tendrán carácter divulgativo y a lo largo del año pretendemos realizar al menos las siguientes:

- Folleto: Derechos generales del ciudadano ante las Administraciones Públicas.
- Folleto: Derechos en el acceso a los servicios de salud.

Otras Iniciativas de Impulso de Derechos:

- Organización de un Taller sobre Pobreza y Exclusión Social.

Este Taller será organizado en el marco del Convenio suscrito entre la institución de la Defen-

sora del Pueblo y la Universidad Pública de Navarra para el desarrollo de talleres sobre Derechos Sociales

El objetivo no es otro que el de promover el debate sobre el desarrollo actual de los políticas de lucha contra la Pobreza y Exclusión Social, problemática especialmente sensible a la que todos tendemos a dar la espalda.

- Realización de una campaña de charlas en los colegios sobre "Protección del menor en Internet".

Esta campaña está dirigida a sensibilizar a padres y madres de la necesidad de proteger a los niños frente a los contenidos inadecuados de Internet y va a consistir en la realización de una serie de charlas divulgativas en diversos centros escolares de Navarra sobre "Protección del menor en Internet".

Las charlas irán dirigidas tanto a padres como a alumnos de 1º y 2º de la ESO de los principales Institutos e Ikastolas de Navarra, que participarán voluntariamente en la campaña.

La Campaña Divulgativa es continuación de la iniciada a finales de diciembre, y promovida por Defensora del Pueblo de Navarra en colaboración con la Asociación Protégeles.

4º INFORME ANUAL.

Una de las consecuencias de la reciente aprobación, por la Mesa del Parlamento, de nuestro Reglamento de Régimen Interior es el hecho de que el Informe Anual de la Institución será presentado al Pleno del Parlamento y no solo a a la Comisión de Régimen Foral. Este hecho de gran trascendencia para nuestra organización realza aún más la importancia y la repercusión pública del citado Informe.

Aprovechando esta circunstancia pretendemos que el informe incorpore nuevos elementos de valor añadido, en relación a Recomendaciones generales por Áreas y Colectivos más vulnerables, y un seguimiento de las recomendaciones realizadas en los Informes Especiales previos.

5º COMUNICACIÓN INTERNA

Incluso en organizaciones de tan reducido tamaño como la nuestra la mejora de comunicación interna es un objetivo esencial de la política general de calidad. Es por ello que en los últimos meses hemos dedicado especial atención a la materia y pretendemos implantar nuevos sistemas de información interna bajo la premisa del conoci-

miento compartido. Los objetivos propuestos para el año son por tanto los siguientes:

- Desarrollo del Sistema de Comunicación Interna.
 - Intranet de Noticias.
 - Buzón de sugerencias.
 - Etc.
- Mejora del sistema e incremento de la periodicidad de las reuniones internas y de seguimiento de Objetivos.

6º COMUNICACIÓN EXTERNA

La oficina de la Defensora del Pueblo es y debe ser ante todo una institución cercana al ciudadano para la cual es imprescindible lograr que la conozcan y la valoren como propia.

Dado que la Institución se creó hace tan solo cinco años, la Comunicación Externa sigue siendo esencial para darla a conocer a la población a fin de garantizar que todos los ciudadanos estén en condiciones de acceder a ella en condiciones efectivas de igualdad, sin barreras sociales o culturales.

Según los datos de que disponemos, aunque la población ha oído hablar de la institución de forma bastante generalizada no ocurre lo mismo con el conocimiento sobre sus funciones, que es bastante desigual. El desconocimiento es mayor en la montaña y en la ribera alta y en las poblaciones de menor tamaño. Constatamos asimismo que el colectivo estudiantes y en general los menores de 25 años, los mayores y las amas de casa no conocen la Institución de manera suficiente.

No disponemos de datos de conocimiento por factores socioeconómicos pero es fácil imaginar que los colectivos sociales más desfavorecidos lo son también en este aspecto. Ello nos lleva a pensar que siguen siendo necesarios esfuerzos suplementarios de acercamiento a dichos colectivos.

Nos proponemos así mismo concluir la puesta en marcha de la nueva página Web que de cumplimiento a la normativa vigente en materia de accesibilidad universal, y que permita aprovechar las nuevas tecnologías para hacer más accesible la Institución, sobre todo a los jóvenes.

En razón de lo expuesto los objetivos previstos en materia de Comunicación para el año 2006 son los siguientes:

- Edición de un nuevo Folleto de Información General sobre la Institución.

- Incrementar el número de reuniones con asociaciones y colectivos ciudadanos.

- Consolidación de la Revista de los Defensores autonómicos.

- Edición de dos números anuales del Boletín de Derechos Ciudadanos.

- Presencia en medios de comunicación.

- Culminar la puesta en marcha de la nueva página WEB del Institución.

- Nuevo Diseño Accesible de la Web.

- Publicitar el acceso a través de Internet y e-mail y videoconferencia.

- Actualización semiautomática de datos.

7º MEJORA DE LA ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA

En materia de organización se pretende consolidar los procedimientos de gestión administrativa para mejorar la eficacia y eficiencia.

Los objetivos internos que se persiguen son:

- Reorganización procedimientos Oficina de Información.

- Distribución de Tareas Administrativas.

- Estadísticas. Cuadro de Mandos Integral.

- Ordenación de la Biblioteca.

- Mejora del control y seguimiento presupuestario.

- Mejora de los procesos de edición de publicaciones.

15 ANEXOS

ANEXO 1

LEY FORAL 3/2005, DE 7 DE MARZO, DE MODIFICACIÓN DE LA LEY FORAL 2/1985, DE 4 DE MARZO, DE CREACIÓN Y REGULACIÓN DEL CONSEJO ASESOR DE RADIOTELEVISIÓN ESPAÑOLA EN NAVARRA, DE LA LEY FORAL 4/2000, DE 3 DE JULIO, DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA Y DE LA LEY FORAL 18/2001, DE 5 DE JULIO, POR LA QUE SE REGULA LA ACTIVIDAD AUDIOVISUAL EN NAVARRA Y SE CREA EL CONSEJO AUDIOVISUAL DE NAVARRA.

Las dificultades existentes para lograr mayorías parlamentarias de gran amplitud, capaces de alcanzar los porcentajes que en ciertas ocasiones se exigen para la elección o designación por parte del Parlamento de Navarra de miembros o titulares de órganos creados por la propia Cámara y dependientes de la misma, así como para mante-

ner dicha mayoría durante el período en que se desempeñan los respectivos cargos por parte de los elegidos o designados, impone revisar dichas mayorías, al igual que otros eventuales requisitos concurrentes con las mismas, para que la situación o coyuntura política existente en cada momento no haga imposible la citada elección o designación.

Por un lado, el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, cuya Ley Foral reguladora (Ley Foral 4/2000, de 3 de julio) lo define en su artículo 1 como alto comisionado del Parlamento de Navarra. En segundo lugar, el Consejo Audiovisual de Navarra, creado por la Ley Foral 18/2001, de 5 de julio, como órgano independiente elegido por el Parlamento de Navarra, según su exposición de motivos. Y por último, el Consejo Asesor de Radiotelevisión Española en Navarra, creado por Ley Foral 2/1985, de 4 de marzo.

En el caso del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral, el artículo 2 de su Ley Foral reguladora exige para su nombramiento una mayoría de tres quintas partes de los miembros del Parlamento, mayoría muy superior a la exigida para el nombramiento del Presidente de la Cámara de Comptos.

Otro tanto cabe señalar del Consejo Audiovisual de Navarra, respecto al cual dispone el artículo 23.1 de su Ley Foral reguladora que cinco de sus siete miembros serán elegidos por el Parlamento de Navarra por mayoría de dos tercios de sus miembros, esto es, por una mayoría todavía más cualificada que la exigida para el nombramiento del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral.

Actualmente, se establece en el Consejo Asesor de Radiotelevisión Española en Navarra una composición de un máximo de once miembros, que deberá reflejar la proporcionalidad del reparto de escaños de todos y cada uno de los Grupos Parlamentarios en el Pleno del Parlamento de Navarra, que a su vez deberán tener al menos un miembro cada uno en dicho Consejo Asesor, lo que, dada la configuración actual del Parlamento tras las elecciones de 2003, es prácticamente imposible de cumplir.

Por todo ello, se propone aprobar una Ley Foral de modificación de las tres Leyes Forales citadas, en los siguientes términos:

Artículo uno. Modificación de la Ley Foral 2/1985, de 4 de marzo, de creación y regulación del Consejo Asesor de Radiotelevisión Española en Navarra.

Los apartados 1 y 4 del artículo 4 de la Ley Foral 2/1985, de 4 de marzo, de creación y regulación del Consejo Asesor de Radiotelevisión Española en Navarra, quedarán redactados con el siguiente contenido:

1. El Consejo Asesor estará integrado por el mismo número de miembros y en la misma proporción que las Comisiones Ordinarias del Parlamento de Navarra. Dichos miembros serán nombrados por el Presidente del Gobierno de Navarra a propuesta de los Grupos Parlamentarios.

4. Si se produjera alguna vacante, ésta se cubrirá mediante nombramiento por el Presidente del Gobierno de Navarra a propuesta del mismo Grupo Parlamentario que hubiera propuesto al miembro cesante, siempre en el plazo máximo de tres meses siguientes a la declaración de vacante.

Artículo dos. Modificación de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra.

El artículo 2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, quedará redactado con el siguiente contenido:

Artículo 2.

1. El Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra será elegido por el Parlamento de Navarra para un período de seis años y se dirigirá al mismo a través de su Presidente.

2. La Comisión de Régimen Foral del Parlamento de Navarra, será la encargada de relacionarse con el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra e informar al Pleno en cuantas ocasiones sea necesario.

3. Para la elección del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra por el Pleno del Parlamento, se exigirá la mayoría absoluta en la primera votación. Para el caso de que ningún candidato alcanzara dicha mayoría, se procederá a una segunda votación en la que serán candidatos los dos que anteriormente hubieran obtenido mayor número de votos. La elección se resolverá a favor del candidato que obtuviere mayor número de votos. En el supuesto de que sólo hubiese un único candidato, en segunda votación se resolverá por mayoría simple.

4. Conseguida la mayoría señalada en el apartado anterior, el candidato quedará designado Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra.

Artículo tres. Modificación de la Ley Foral 18/2001, de 5 de julio, por la que se regula la acti-

vidad audiovisual en Navarra y se crea el Consejo Audiovisual de Navarra.

La letra a del apartado 1 del artículo 23 de la Ley Foral 18/2001, de 5 de julio, por la que se regula la actividad audiovisual en Navarra y se crea el Consejo Audiovisual de Navarra, quedará redactada con el siguiente contenido:

Cinco miembros serán elegidos por el Parlamento de Navarra. A tales efectos los Grupos Parlamentarios podrán presentar hasta un máximo de cinco candidatos entre personas de relevantes méritos profesionales en los sectores audiovisual, cultural, universitario y asociativo, que reflejen la pluralidad ideológica presente en la sociedad Navarra, si bien cada Parlamentario Foral podrá votar como máximo a tres de ellas, siendo elegidas las personas que mayor número de votos obtengan. En las renovaciones parciales cada Parlamentario Foral podrá votar como máximo a una persona candidata, siendo elegidas las personas que mayor número de votos obtengan.

Disposición deorgatoria única. Derogación normativa.

Quedan derogadas cuantas disposiciones se opongan a lo dispuesto en la presente Ley Foral.

Disposición final única. Entrada en vigor.

La presente Ley Foral entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de Navarra.

Yo, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, promulgo, en nombre de S.M. el Rey, esta Ley Foral, ordeno su inmediata publicación en el Boletín Oficial de Navarra y su remisión al Boletín Oficial del Estado y mando a los ciudadanos y a las autoridades que la cumplan y la hagan cumplir.

Pamplona, 7 de marzo de 2005.

El Presidente del Gobierno de Navarra,

Miguel Sanz Sesma.

ANEXO 2

REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL DEFENSOR/DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

I

Disposiciones generales

Artículo 1. 1. El Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra es el alto comisionado del Parlamento de Navarra, designado

por éste para la defensa y mejora del nivel de protección de los derechos y libertades amparados por la Constitución y la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, y cuenta como función primordial la de salvaguardar a los ciudadanos y ciudadanas frente a posibles abusos y negligencias de la Administración.

2. Para el cumplimiento de la misión que tiene encomendada, ejercerá las funciones que le atribuye su ley reguladora, contando para ello con los medios personales y materiales necesarios, de acuerdo con las partidas presupuestarias destinadas al efecto en su Presupuesto.

3. El Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra no estará sujeto a mandato imperativo alguno. No recibirá instrucciones de ninguna autoridad, y desempeñará sus funciones con autonomía y según su criterio.

Artículo 2. 1. El Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra gozará de las prerrogativas y garantías necesarias para el cumplimiento de su función de acuerdo con lo que establezca la legislación vigente.

2. El Parlamento de Navarra expedirá un documento oficial en el que se acreditará la personalidad y cargo del Defensor/Defensora.

Artículo 3. El Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra únicamente es responsable de su gestión ante el Parlamento de Navarra.

Artículo 4. 1. La elección del Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra se realizará de acuerdo con lo dispuesto en su propia Ley reguladora y en el Reglamento del Parlamento de Navarra, en su caso. La misma ley establece las causas y circunstancias por las que se produce su cese.

2. El nombramiento del Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, si fuese funcionario público, implicará su pase a la situación servicios especiales en tanto se encuentre desempeñando el cargo.

Artículo 5. 1. Las funciones rectoras y administrativas de la Institución del Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra corresponden a su titular.

2. Para el ejercicio de sus funciones el Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra podrá estar asistido por una Junta de Coordinación y Régimen Interior.

Artículo 6. 1. El Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra tendrá el tratamiento que corresponda a su categoría institucional.

2. En cuanto a la participación y orden de precedencia en los actos oficiales, se estará a lo que disponga la normativa de aplicación en la Comunidad Foral de Navarra.

II

Del Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra

Artículo 7. 1. Además de las competencias que le confiere la Ley por la que se regula, corresponde al Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral:

- a) Representar a la Institución.
- b) Mantener relación directa con los ciudadanos que se dirijan a la Institución a formular quejas o consultas.
- c) Mantener las relaciones directas con los poderes públicos, los órganos de la Administración y los titulares de los órganos de análoga naturaleza de ámbito autonómico, nacional y supranacional.
- d) Presentar al Parlamento de Navarra los informes anuales y extraordinarios que prevé la ley.
- e) Nombrar y cesar al Adjunto/Adjunta, una vez otorgada por la Comisión de Régimen Foral del Parlamento de Navarra la previa conformidad prevista en su Ley reguladora.
- f) Respecto al personal de la Institución:
 1. Proponer la plantilla del personal, de conformidad con las consignaciones presupuestarias que a tal fin apruebe el Parlamento de Navarra.
 2. Nombrar y cesar a los asesores, al resto de personal eventual al servicio de la Institución, así como nombrar a los funcionarios al servicio de la misma, en este último caso por delegación de la Mesa del Parlamento de Navarra por lo que deberá dar cuenta de ello a la misma.
 3. Nombrar y cesar al Secretario General.
 4. Ejercer la jefatura de personal y la potestad disciplinaria.
 - g) Convocar y fijar el orden del día de las reuniones de la Junta de Coordinación y dirigir sus deliberaciones.

h) Aprobar las instrucciones de orden interno para la mejor ordenación de los servicios de la Institución.

i) Supervisar el funcionamiento de la Institución.

j) Dirigir la tramitación, comprobación e investigación de las quejas formuladas y de las actuaciones que se inicien de oficio.

k) Decidir sobre la admisión o inadmisión a trámite de las quejas y sobre la resolución última de las investigaciones.

l) Decidir sobre las actuaciones de oficio y sobre los informes extraordinarios a realizar, pudiendo encomendar en cada caso la ejecución de los mismos al personal adecuado, en función de la materia, de la especialidad o de otras circunstancias que concurren.

m) Divulgar la naturaleza del trabajo de la institución, sus investigaciones e informes.

n) Proponer anualmente al Parlamento de Navarra el anteproyecto de presupuesto de su Oficina y presentar la liquidación del presupuesto anual.

o) Fijar las directrices para la ejecución de su presupuesto, conforme a la legislación presupuestaria aplicable.

p) Ejercer las facultades de órgano de contratación.

q) Autorizar y disponer los gastos, así como ordenar los pagos, en los casos en los que no se haya delegado expresamente en otros órganos conforme a lo dispuesto en el presente reglamento.

r) Cualesquiera otras que no vengan expresamente atribuidas a otro órgano.

2. Para desarrollar su labor podrá estar auxiliado por un Gabinete que dependerá directamente del Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, quién determinará igualmente las funciones del mismo.

Artículo 8. 1. El Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra presentará anualmente, ante el Parlamento de Navarra, un informe ordinario comprensivo de sus actuaciones y gestión, en los términos y plazos previstos en su Ley reguladora, el cual será sometido previamente a la Comisión de Régimen Foral.

El Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra expondrá oralmente un resumen de este Informe ante el Pleno del Parla-

mento, pudiendo a continuación intervenir los grupos parlamentarios para fijar su postura.

2. Los informes monográficos o extraordinarios, que pueda presentar el Defensor/Defensora del Pueblo, se tramitarán ante la Comisión de Régimen Foral.

3. Cuando el Defensor/Defensora quiera dar cuenta al Parlamento de Navarra de sus actividades con relación a un período determinado o a un tema concreto, lo solicitará al mismo y su conocimiento corresponderá a la Comisión de Régimen Foral, a la Junta de Portavoces o a la Mesa de la Cámara, según determine ésta.

III

Del Adjunto/Adjunta al Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra

Artículo 9. Corresponde al Adjunto/Adjunta del Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra las siguientes competencias:

a) Auxiliar al Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra en el trabajo de la Institución.

b) Ejercer las funciones del Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra en los casos de imposibilidad física o ausencia temporal.

c) Supervisar la tramitación y desarrollo de las funciones de investigación que para la resolución de las quejas o expedientes le encomiende el Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra.

d) Colaborar en la elaboración del informe anual así como en la de los informes extraordinarios que se presenten al Parlamento de Navarra.

e) Proponer al Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra las determinaciones que correspondan en aquellos asuntos que le hayan sido encomendados por éste.

f) Participar como miembro en las sesiones de la Junta de Coordinación y, en ausencia del Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, presidir las mismas.

g) Aquellas que el Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra le encomiende conforme a la ley y el presente reglamento.

Artículo 10. 1. El Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra nombrará y separará a su Adjunto/Adjunta, previa conformidad

del Parlamento de Navarra, de acuerdo con lo establecido en su ley reguladora.

2. El Adjunto/Adjunta tomará posesión de su cargo ante el Presidente del Parlamento de Navarra y el Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, prestando juramento o promesa de respetar el régimen foral de Navarra, acatar la Constitución Española y las leyes, así como de desempeñar fielmente su función.

3. El Adjunto/Adjunta es directamente responsable de su gestión ante el Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, siéndole de aplicación las mismas prerrogativas y garantías que éste en el cumplimiento de sus funciones.

4. El Adjunto/Adjunta, además de por las causas establecidas en la ley reguladora, cesará automáticamente en el momento de la toma de posesión de un nuevo Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra nombrado por el Parlamento.

IV

De la Coordinación y Régimen Interno

Artículo 11. 1. La Junta de Coordinación y Régimen Interno es el órgano de consulta y asesoramiento al Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra para el ejercicio de sus funciones y para la organización, administración y régimen interno.

2. La Junta de Coordinación y Régimen Interno estará compuesta por el Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad de Navarra, que la preside, y los asesores responsables de Área, sin perjuicio de las previsiones contenidas en el presente Reglamento para el caso de existencia de otros cargos.

3. A las sesiones de la Junta de Coordinación podrán asistir, a efectos de información y previa convocatoria expresa del Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, los asesores, así como cualquier persona que aquél considere oportuno.

Artículo 12. 1. La Junta de Coordinación se reunirá, al menos, una vez al mes y además siempre que el Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra estime conveniente convocarla.

2. El Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra fijará en el orden del día, a propuesta de cualquiera de los miembros de la Junta, las materias objeto de deliberación.

3. Se hará constar en acta el contenido de las sesiones, con reflejo expreso de los acuerdos tomados.

4. Los miembros de la Junta de Coordinación y Régimen Interno, así como el resto de personas que asistan a la misma, guardarán secreto del contenido de las deliberaciones.

Artículo 13. Son funciones de la Junta de Coordinación y Régimen Interno:

a) Informar las cuestiones que afecten a la determinación de la plantilla, así como al nombramiento y cese del personal eventual al servicio de la Institución, cuando proceda.

b) Conocer e informar sobre la posibilidad de interposición de recurso de inconstitucionalidad, instando esta interposición del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

c) Conocer e informar sobre cuantos asuntos correspondan a la elaboración del proyecto de presupuesto de la Institución y de su ejecución, así como de la liquidación del mismo, antes de su remisión al Parlamento de Navarra.

d) Informar sobre las propuestas de obras, servicios y suministros, así como sobre las bases de contratación de los mismos.

e) Cooperar con el Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra en la labor de coordinación de la actividad de las distintas áreas y en la mejor ordenación de los servicios.

f) Conocer e informar sobre el informe anual o los informes extraordinarios o especiales que se eleven al Parlamento de Navarra.

g) Informar y asesorar sobre el proyecto de reforma del presente reglamento.

h) Deliberar sobre los convenios a suscribir con otras entidades o instituciones.

i) Asesorar al Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra sobre cuantas cuestiones éste considere oportuno someter a su consideración.

V

Del funcionamiento

Artículo 14. 1. En el ejercicio de sus competencias, así como en la tramitación e investigación de las quejas, el funcionamiento del Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra se ajustará a lo establecido en su ley reguladora y en este reglamento.

2. La presentación de una queja ante el Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, así como su posterior admisión, si procediera, no suspenderá, en ningún caso, los plazos previstos en las leyes para recurrir, tanto en la vía administrativa como en la jurisdiccional. De igual manera, no suspenderá la ejecución de la resolución o acto afectado por la queja.

Artículo 15. 1. La presentación de las quejas ante el Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra podrá hacerse por cualquier medio que permita acreditar la identidad del interesado o persona que la presenta y sin más requisitos que los previstos en la ley reguladora de la Institución.

2. Del mismo modo, tanto si se trata de quejas presentadas a instancia de parte como de expedientes de oficio, la tramitación será sustancialmente idéntica, sin perjuicio de las particularidades propias que la naturaleza de la actuación requiera.

Artículo 16. 1. La admisión o inadmisión, instrucción y resolución de las quejas se realizará de acuerdo con la ley que regula la figura del Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra y con plena independencia de criterio.

2. Las actuaciones del Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra se desarrollarán de acuerdo con los principios de sumaria y sin cauce procedimental reglado, salvo lo dispuesto al respecto en su ley reguladora.

Artículo 17. 1. Las solicitudes de información que se dirijan a las Administraciones Públicas expresarán de forma clara y sucinta los extremos a que debe circunscribirse la contestación.

2. El Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra podrá solicitar de las Administraciones Públicas la remisión de copias de los expedientes y documentos relacionados con los asuntos objeto de la investigación.

Artículo 18. 1. A los efectos del artículo 17 de su ley reguladora, el Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra así como el personal acreditado de la Institución, podrán realizar cuantas actuaciones consideren necesarias ante las autoridades y los funcionarios para el conocimiento y esclarecimiento de los asuntos objeto de investigación.

2. En el ejercicio de dicha tarea tendrán acceso a los expedientes y documentos de las Administraciones Públicas relacionadas con el objeto de la investigación, pudiendo igualmente obtener copias y certificados de los mismos.

3. En cualquier caso, las actuaciones e investigaciones que realice el Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra o el personal dependiente del mismo se producirán dentro de la más estricta reserva, sin perjuicio de las consideraciones que aquél, en el marco de la legalidad, considere oportuno incluir en los informes al Parlamento de Navarra.

Artículo 19. 1. Únicamente el Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra tendrá conocimiento de los documentos clasificados oficialmente como secretos o reservados.

2. Tales documentos serán debidamente custodiados bajo la directa responsabilidad del Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra.

3. En ningún caso podrá hacerse referencia al contenido de los documentos secretos en los informes del Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra o en respuesta a la persona que hubiere presentado la queja o solicitado su intervención.

4. El Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra ordenará lo que proceda en orden a la clasificación "reservada" para los documentos de orden interno.

5. En sus informes al Parlamento de Navarra, la referencia a documentos calificados oficialmente como secretos o reservados será prudentemente apreciada por el Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra.

Artículo 20. 1. Las resoluciones del Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra revestirán la forma prevista en su ley reguladora, según los casos. En concreto:

a) Recomendación es la forma de resolución mediante la que se manifiesta a la Administración o autoridad competente la conveniencia de efectuar determinadas actuaciones para poner fin a un defecto o irregularidad.

b) Recordatorio de deberes legales es la forma de resolución a través de la que se recuerda a la Administración la obligación de ajustarse a un determinado precepto legal o disposición administrativa de carácter general.

c) Sugerencia es la forma de resolución dirigida a la Administración o autoridad competente en la que se indica la conveniencia de iniciar o corregir algún determinado tipo de actuación en el marco de las funciones legalmente encomendadas a la Institución.

d) Las advertencias son la forma de resolución a través de la que se comunica a la Administración, autoridad o funcionario, la necesidad de modificar un determinado comportamiento perturbador de las facultades de investigación que ostenta la Institución, haciéndole saber las medidas correctoras que pueden adoptarse en contra de quien persiste en dicha actitud.

2. El Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, en el marco de la legislación vigente, podrá proponer igualmente al departamento, organismo o entidad afectados, fórmulas de conciliación o de acuerdo que faciliten una resolución positiva y rápida de las quejas.

3. En especial, el Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra podrá desempeñar funciones de mediación cuando así le sea solicitado y las partes afectadas muestren su conformidad con dicha intervención así como con los términos de la misma.

4. De la misma forma, el Defensor/Defensora del Pueblo de Navarra podrá dirigir a la administración pública supervisada los informes que estime convenientes acerca de su funcionamiento.

Artículo 21. 1. En el ejercicio de sus propias competencias, el Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra coordinará sus funciones con el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales del Estado e instituciones análogas de otras Comunidades Autónomas en los términos previstos en el Título V de la Ley por la que se rige la Institución.

2. El Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra podrá suscribir los convenios y acuerdos que estime convenientes en orden a la colaboración con las instituciones análogas de ámbito supraestatal, estatal o autonómico, en los términos previstos, en su caso, en las Leyes.

VI

Del personal

Artículo 22. El personal al servicio del Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra está constituido, de acuerdo con lo establecido en su propia ley foral, por los responsables de área, asesores técnicos y personal de confianza, así como por personal de plantilla del Parlamento de Navarra adscrito al servicio del Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral, quien asignará el destino del mismo en la Institución.

Artículo 23. 1. El personal al servicio del Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral que desempeñe puestos de trabajo considerados de asesoramiento o de confianza será nombrado y cesado libremente por el Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral. En todo caso cesará automáticamente cuando tome posesión el nuevo titular de la Institución. Su régimen será el establecido para el personal eventual en el Estatuto del Personal del Parlamento de Navarra.

2. El régimen del personal de plantilla al servicio del Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra será el establecido en el Estatuto del Personal del Parlamento de Navarra, sin perjuicio de la dependencia orgánica y funcional del Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra.

Artículo 24. 1. La propuesta de plantilla comprensiva de todo el personal a su servicio, incluidos asesores y personal de confianza, con las características y sistema de provisión de cada puesto de trabajo, se acompañará por el Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra al anteproyecto de presupuestos que eleve a la aprobación de la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra.

Asimismo, elevará dicha propuesta de plantilla de la Oficina de la Institución a la Mesa del Parlamento para su aprobación, junto con la plantilla del personal del Parlamento de Navarra.

2. La selección y provisión de los puestos de trabajo correspondientes al personal de plantilla al servicio del Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra se realizará por éste, por delegación de la Mesa del Parlamento de Navarra y dando cuenta de ello a la misma, a través de los procedimientos establecidos a tal fin en el Estatuto de Personal del Parlamento de Navarra y de conformidad con las previsiones contenidas en la correspondiente plantilla de personal.

Artículo 25. 1. El Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral podrá designar libremente un Secretario General.

2. El Secretario General, además de formar parte de la Junta de Coordinación, podrá desempeñar la labor propia de asesor y ejercerá las funciones que se determinen por el Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra.

Artículo 26. 1. El régimen de prestación de servicios para los asesores y personal de confianza será de plena dedicación a la Institución.

El personal de plantilla tendrá la dedicación que resulte de la plantilla orgánica y de la regulación de la jornada de trabajo que establezca la Institución.

2. La condición de Asesor/Asesora del Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra será incompatible con todo mandato representativo, con todo cargo político o el ejercicio de funciones directivas en un partido político, sindicato, asociación o fundación, y con empleo al servicio de los mismos, así como con el ejercicio de cualquier otra actividad profesional, liberal, mercantil o laboral. Sólo podrá compatibilizarse, en su caso, con la docencia previa autorización expresa y libre del Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra y en las condiciones que para ello establece la legislación sobre incompatibilidades.

3. El Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra podrá contratar con profesionales ajenos a la Institución informes y estudios específicos por precio alzado, sin que ello implique ninguna relación de tipo laboral, funcional o eventual con la Institución ni con el Parlamento de Navarra.

4. El Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra podrá celebrar acuerdos o convenios de colaboración o prácticas con cuantos organismos públicos y privados estime oportuno, así como otorgar becas para la realización de actividades que estime de interés, todo ello dentro de sus límites presupuestarios y en las mismas condiciones que se establecen en el apartado anterior.

Artículo 27. Toda persona al servicio del Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra está sujeta a la obligación de guardar estricta reserva en relación a los asuntos que ante el mismo se tramiten. El incumplimiento de esta obligación será sancionado de acuerdo con lo dispuesto en el presente Reglamento.

Artículo 28. 1. El personal de plantilla al servicio del Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra será sancionado por la comisión de faltas disciplinarias de acuerdo con lo dispuesto en el Capítulo VIII del Estatuto del Personal del Parlamento de Navarra, con arreglo al procedimiento establecido en el mismo.

2. Corresponderá al Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra la imposición de sanciones por faltas leves, así como la incoación del expediente, el nombramiento de instructor y la imposición de sanciones por faltas gra-

ves y muy graves, salvo en los casos previstos en el apartado siguiente.

3. Si la sanción disciplinaria correspondiente fuese la separación del servicio, sólo podrá ser impuesta por el órgano parlamentario que el Estatuto del Personal del Parlamento declare competente. No obstante, en estos casos corresponderá al Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra la incoación, ordenación e impulsión del expediente, así como la propuesta de sanción.

4. Las resoluciones sancionadoras que dicte el Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra en el ejercicio de las competencias que le son asignadas en materia de régimen disciplinario pondrán fin a la vía administrativa. Serán recurribles ante la jurisdicción contencioso-administrativa, de acuerdo con la normativa reguladora de dicha jurisdicción.

VII

Régimen económico

Artículo 29. 1. El avance de Anteproyecto de Presupuestos será elaborado por los servicios de la Institución que lo someterán a la aprobación del Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra.

2. El Anteproyecto de Presupuestos será aprobado por el Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, quién lo elevará a través del Presidente del Parlamento a la Junta de Portavoces para la aprobación del Proyecto de Presupuestos.

3. El Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra podrá solicitar comparecer ante la Junta de Portavoces, antes de que ésta decida sobre su anteproyecto de presupuestos, para informar de los criterios seguidos en su elaboración.

4. La dotación económica del Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra constituirá una partida del Presupuesto del Parlamento de Navarra. No obstante, a los efectos de su integración en los Presupuestos Generales de Navarra, se procederá a su clasificación por capítulos económicos -transferencias corrientes y transferencias de capital-.

Artículo 30. 1. El régimen de contabilidad, intervención, autorización de gastos, contratación y adquisición de bienes y derechos aplicable al Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra será el mismo que el establecido para el Parlamento de Navarra.

2. Las competencias para autorizar los gastos y ordenar los pagos derivados de la ejecución de su presupuesto corresponden al Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra.

3. De la misma manera le corresponde efectuar las transferencias de créditos entre conceptos presupuestarios, para lo cual será de aplicación las normas que rijan en el Parlamento de Navarra.

Artículo 31. 1. En el presupuesto se incluirá una partida destinada a sufragar los gastos de particulares que, sin ser los reclamantes o autores de la queja, hayan sido convocados por el Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, de conformidad con lo previsto en el artículo 45 de su ley reguladora.

2. A tales efectos se abonarán los gastos de desplazamiento debidamente justificados así como los derivados por la pérdida de horas laborales cuando ello sea necesario.

Artículo 32. 1. El Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, sin perjuicio de la inclusión del correspondiente detalle en su Informe Anual, remitirá anualmente la liquidación de su presupuesto, a través del Presidente del Parlamento, a la Junta de Portavoces para su aprobación.

2. Asimismo dará cuenta de la liquidación del presupuesto o estado de ejecución del mismo cuando sea requerido para ello por el órgano competente del Parlamento de Navarra.

Disposición final

El presente Reglamento se publicará en el "Boletín Oficial del Parlamento de Navarra" así como en el "Boletín Oficial de Navarra" y entrará en vigor al día siguiente de su publicación en aquél.

ANEXO 3

ÍNDICE DE LAS QUEJAS MÁS SIGNIFICATIVAS

(Se contienen a texto completo en CD que se acompaña)

1. AGRICULTURA, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

AGRICULTURA Y GANADERÍA

– Suciedad ocasionada en vía pública de Genevilla por continuo tránsito de rebaños de ganado

– Solicitud de información en relación con el deslinde de parcelas comunales en Murillo El Fruto

COMERCIO Y CONSUMO

– Tramitación de denuncia ante el Servicio de Consumo por actuación de taller de reparación de vehículos

2. BIENESTAR SOCIAL**DISCAPACIDAD**

– Accesibilidad en edificios y espacios públicos de Lerín

– Insuficiencia de plazas para ingreso en Centros Ocupacionales

– Solicitud de transporte adaptado y asistido para acudir desde Cortes a la Residencia Carmen Aldave de Pamplona

– Supervisión del funcionamiento de los Centros Especiales de Empleo

– Situación convivencial de varias personas afectadas por supuesta enfermedad mental

TERCERA EDAD

– Suspensión de la prestación del Servicio de Atención a Domicilio en Murillo el Cuende

OTROS

– Bonificación cuotas de inscripción a familias numerosas en Escuela Municipal de Danzas de Tudela

3. CULTURA, DEPORTE Y BILINGÜISMO**DEPORTE**

– Disconformidad con sanción impuesta por utilización Complejo Deportivo Municipal de Peralta y ausencia de contestación a alegaciones

BILINGÜISMO

– Rotulación interior de la ampliación del Hospital García Orcoyen de Estella

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

– Forma en que se reflejan en la señalización viaria de las carreteras de la zona mixta las localidades con denominación oficial en castellano y vascuence

4. EDUCACIÓN

– Criterios complementarios de admisión de alumnos

– Condiciones de diferentes elementos de la Escuela Infantil de Huarte.

– Sanción disciplinaria impuesta a alumnos del Instituto de Educación Secundaria de Zizur Mayor

– Situación generada en Centro Escolar tras condena penal firme a Profesor de Educación Física por actos en el desempeño de sus funciones

– Alumnos con necesidades educativas especiales: diversidad curricular en el Modelo D

– Insuficiencia de instalaciones en el Instituto de Educación Secundaria Eunate

– Procedimiento de recogida de datos para la formación de fichero de alumnos con necesidades educativas especiales.

– Demora en la construcción de las nuevas instalaciones del Colegio Patxi Larrainzar en Pamplona

– Alumnos con necesidades educativas especiales: límite de edad en Educación Infantil

5. FUNCIÓN PÚBLICA

– Diferencia retributiva entre Jefe de Negociado y Asesor Docente dependiente del mismo

– Anulación judicial de desarrollo de la oposición para cuidador con destino al Gobierno de Navarra y consecuencias para los participantes en la misma

– Dificultades de acceso a cursos superiores de Formación Profesional para el acceso a puestos de Personal de Guarderío

6. HACIENDA

– Fecha de devengo de la contribución urbana

7. INTERIOR**TRÁFICO**

– Sanción impuesta por parte de un Agente que no contempló los hechos por ausentarse la persona sancionada del lugar de accidente sin dejar sus datos

8. MEDIO AMBIENTE

– Ruidos ocasionados por funcionamiento de puertas de garaje en pasadizo de Villava

– Funcionamiento sin licencia de establecimiento de hostelería en Barañain

– Condiciones del desarrollo de la actividad de cría de patos en Zúñiga

– Solicitud de acceso a información sobre parcelas en Navarra con cultivos de variedades Genéticamente Modificadas.

– Molestias y contaminación acústica ocasionados por el funcionamiento de un bar en Peralta

- Solicitud de información sobre censos de rapaces rupícolas en Navarra.

- Solicitud de información sobre contaminación lumínica en Pamplona

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

- Información que se suministra a la población sobre los niveles de ozono troposférico en el aire

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

9. OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS PÚBLICOS

OBRAS PÚBLICAS

- Tramitación de expediente de responsabilidad patrimonial por accidente motivado por deficiencias en carretera

- Situación de vivienda tras ejecución de obras de renovación de la travesía de Andosilla.

- No reintegro de gastos por parte del Concejo de Aramendia de cantidades abonadas en su nombre para ejecución de obras

SERVICIOS PÚBLICOS

- Exigencia de responsabilidad patrimonial por deficiencias en el funcionamiento de colector municipal en Leitza.

- Información que se viene facilitando a miembros concejantes en el Concejo de Arlegui

- Deficiencias existentes en acceso a patio del Colegio Público de Medillorri

10. SANIDAD

- Exigencia de responsabilidad por no detección de quistes por parte de Servicio de Ginecología del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea

- Solicitud de plaza residencial para paciente afectada por enfermedad mental

- Retraso en la puesta en funcionamiento de Unidad de Daño Cerebral y Medular creada mediante Orden Foral 60/2003

- Efectos del sistema de guardias de farmacia en zonas de montaña

- Solicitud de plaza residencial para joven con trastorno de inestabilidad emocional de la personalidad

- Atención prestada desde los Servicios de Psiquiatría del Hospital Virgen del Camino a persona que el día siguiente mata a una joven

- Lista de espera en especialidad de Dietética

- Demora en efectuar intervención quirúrgica

- Puesta en funcionamiento de Centros de Rehabilitación Psicosocial para la atención a personas con trastorno mental grave

- Tratamiento rehabilitador en Clínica Josefina Arregui de Alsasua

- Interrupción voluntaria de embarazo en Navarra

- Disconformidad con atención médica dispensada por servicio de neuropediatría

- Lista de espera en consulta de Oftalmología

- Necesidad de recurso residencial para persona afectada de enfermedad mental

- Demora en la realización de revisiones oncológicas

11. URBANISMO Y VIVIENDA

URBANISMO

- Ejecución de obras en edificio de Puente La Reina sin ajustarse a la normativa urbanística municipal

- Estudio de detalle y configuración de alineaciones en Elizondo

- Retraso en aprobación de convenio urbanístico para ejecución de servicios urbanísticos en Murugarren

- Deficiente trazado de vial o calle en San Martín de Unx

- Condiciones de utilización de pasadizo junto a parte trasera de viviendas en Noain por construcción de nuevo edificio

VIVIENDA

- Acceso a información y puesta en funcionamiento del censo de viviendas protegidas

- Falta de contestación a solicitud de descalificación de vivienda de protección oficial

- Tramitación de solicitud de prórroga en la subsidiación de intereses de préstamos para adquirir vivienda de protección oficial

- Denegación de subvención por adquisición de vivienda de protección oficial

- Adjudicación mediante subasta de ocho solares pertenecientes al Ayuntamiento de Pamplona con destino a la edificación de viviendas

12. VARIOS

– Solicitud de inscripción de Asociación Vecinal en el Registro Municipal de Asociaciones en Olazagutía

– Paralización de procedimiento de deslinde por parte del Ayuntamiento de Castejón

– Solicitud de información de contribuyente en relación a tasas e impuestos pendientes de pago

<p>PRECIO DE LA SUSCRIPCIÓN BOLETÍN OFICIAL Y DIARIO DE SESIONES</p> <p>Un año 43,95 euros</p> <p>Precio del ejemplar Boletín Oficial..... 1,15 »</p> <p>Precio del ejemplar Diario de Sesiones..... 1,30 »</p>	<p>REDACCIÓN Y ADMINISTRACIÓN PARLAMENTO DE NAVARRA «Boletín Oficial del Parlamento de Navarra» Navas de Tolosa, 1 31002 PAMPLONA</p>
---	---