

# I- 01 \_ INTRODUCCIÓN

# I- 01 \_ INTRODUCCIÓN



*Entre muchos de los valores que podríamos encontrar en la celebración de las XVII Jornadas de Coordinación celebradas en Pamplona durante octubre de 2002, creo que debe destacarse la puesta en común que los Defensores del Pueblo españoles hicimos en el taller previo celebrado en Sevilla en torno a la eficacia en la gestión de este tipo de Institución, defensora delegada de los intereses de los ciudadanos en cuanto al respeto, ensanchamiento y libre ejercicio de sus derechos.*

*Durante el segundo año de labor de la Institución, que es al que corresponde este Informe Anual 2002, esa ha sido –la de la eficacia– la preocupación fundamental, una vez puesta en marcha la mecánica del trabajo diario y establecidos los criterios esenciales sobre el ámbito de actuación y hasta la propia definición de lo que en el Informe Anual 2001 llamaba “la misión” de esta Institución. Todo ello venía recogido en el citado Informe del pasado año y definido previamente desde nuestra propia Ley reguladora hasta el Plan Trienal 2002/04, que creí y creo importante plantear al Parlamento foral de forma periódica, como línea estratégica para la planificación y desarrollo de la Institución.*

*Esa idea general sobre la “eficacia” de un ente como el de los Defensores del Pueblo, cuya principal herramienta de relación con las Administraciones Públicas es el poder de convicción, además de los razonamientos jurídicos que corresponden y sustentan la argumentación de nuestros criterios, es una preocupación tan importante como difícil de materializar. Pues si bien el resultado final de esa eficacia es la consecución de la defensa o restablecimiento del respeto a los derechos ciudadanos, la capacidad de convicción –“magistratura de persuasión” nos atribuimos a veces–, no es menos cierto que la plasmación de ese objetivo de eficacia será verdad en tanto en cuanto los propios responsables de dichas Administraciones estén dispuestos a reconocer esa situación que denunciamos y cuya solución no podemos imponer, y concedores como son de que nuestro esfuerzo fundamentado jurídica y dialécticamente es nuestra mejor vía de conseguirlo pero, también, nuestra mayor debilidad a un tiempo, sobre todo en las instituciones más nuevas.*

*Aunque los encuentros/taller en torno a esta cuestión profundizaron intensamente sobre los espacios de actuación, medios, renovación y características del trabajo de los Defensores en aras de esa mayor eficacia, la referencia principal de esa preocupación no dejó en ningún momento de ser esa doble realidad: Administración lesionadora /Administración restauradora de los derechos lesionados. Se podría decir que esa visión es parte intrínseca de la realidad de los Defensores y, en gran parte, la base misma de su existencia. No*



*obstante, el recorrido anual de nuestras instituciones y equipos por el filo estrecho de esa dualidad deja, a la hora de establecer un resumen anual en breves líneas, la duda de si ese grado de eficacia perseguido sólo anida en ese hueco ilusionante de la utopía, al que las personas no escapamos; y la sospecha de que ese afilado camino, ese estrecho margen de la relación con quien fabrica a un tiempo el haber y el debe del respeto a los derechos ciudadanos, requiere un nuevo debate; no tanto sobre cómo conseguir la eficacia individual de la Institución del Defensor del Pueblo, cualquiera que sea, que también, sino cómo transformar esa eficacia en mayor autoexigencia, responsabilidad, vigilancia y acción positiva de las propias Administraciones; qué vías, no solo coercitivas, son precisas para instalar en el ámbito debido de responsabilidad la idea de que administrar –o sea, gobernar- es gestionar los derechos de los ciudadanos y, derivados de éstos, los servicios correspondientes con igual actitud, vigilancia y responsabilidad.*

*El hecho alentador de que en 2002 un 75% de las resoluciones adoptadas por una Institución como esta hayan sido aceptadas por las Administraciones Públicas presentes en Navarra y afectadas por dichas resoluciones, tiene el valor como síntoma de un buen tono general entre la labor que a cada uno corresponde, sobre la flexibilidad de una parte de esa Administración para reconocer y paliar defectos de funcionamiento –a veces graves- ; y –por qué no decirlo– la satisfacción de que se afianza nuestra capacidad técnica de defender a los ciudadanos desde esta Institución en un momento que ya es obligadamente menos “dulce”: porque la capacidad de profundización de las quejas frente a una Administración potente comienza a conseguir romper el tic de la “sobreseguridad” de los gestores; porque, después de dos años, la mayoría de las Administraciones públicas han tenido oportunidad de conocer en una u otra forma la cercanía, el espacio que la Institución ocupa entre ellas y los ciudadanos y, finalmente, porque el simultáneo crecimiento de las quejas llegadas y tramitadas por esta Defensora del Pueblo hace más reiterada esa presencia.*

*Esa falta de “vigilancia” democrática de las Administración respecto de los derechos de los ciudadanos se traduce, de forma evidente, en las quejas que éstos presentan en esta Institución. El crecimiento general de la cifra de quejas y de forma especial respecto a áreas determinadas de las Administraciones públicas presentes en Navarra ya no cabe interpretarlo como el índice de causas pendientes, de reclamaciones almacenadas en el “almario” ciudadano navarro, o la utilización como recurso final de demandas que quedaron rechazadas incluso razonadamente. En el año 2002, casi dos años después de abrir la puerta de la Institución, las quejas constituyen ya un índice con igual valor que en las instituciones homónimas de*

*otras Comunidades y con mayor trayectoria temporal. El valor de indicarnos dónde se produce una mayor lesión de tales derechos en nuestra Comunidad.*

*Cabría pensar que no todas esas posibles actuaciones irregulares de la Administración se dan en esas áreas, como cabe pensar que no todas las quejas presentadas, por el solo motivo de haberlo hecho, llevan implícita la razón para quien la plantea. Y, más aún, se podría deducir que corresponden a espacios de la vida de los ciudadanos donde se manifiesta una mayor sensibilidad. Así ocurre durante el año 2002 y en el resto de los Defensores, a la vista de sus Informes Anuales: una mayor sensibilidad frente a determinadas actuaciones administrativas de carácter sectorial o más específicas de la población afectada.*

*En todo caso, como en otros aspectos de la evolución social, lo importante del balance de dos años, a la vista de los datos de 2002, es la tendencia y ésta muestra con claridad cómo el bienestar social, la educación y enseñanza, el trabajo y la seguridad social y la sanidad son las constantes en crecimiento. Algunas de ellas lo hacen de forma acentuada: Cultura –ese espacio en el que toda sociedad inquieta desarrolla una nueva faceta de sus derechos básicos y los exige cada día con mayor beligerancia–, bienestar social –clave de arco de ese equilibrio que citaba anteriormente entre evolución social y adecuación de las políticas que la Administración es responsable de desarrollar– y sanidad –que al valor como derecho universal une el de principal registro ciudadano sobre su nivel de bienestar–.*

*Con especial incidencia aparecen durante 2002 las quejas respecto a vivienda. Ya en el Informe Anual 2001 este área de demanda de los ciudadanos se situaba entre las principales, si bien el primer ejercicio de la Institución con seguridad era un índice menos fiable respecto al tipo de quejas, por la acumulación y la propia novedad en Navarra de este mecanismo de reclamación y defensa ante la Administración. Pero durante 2002 se sitúa al mismo nivel que las quejas sobre cultura y por encima de las relativas a bienestar social.*

*Aunque el capítulo de este Informe Anual 2002 profundiza sobre la causa y origen de las quejas sobre el funcionamiento de la Justicia o los profesionales de la misma, quisiera resaltar el crecimiento importante de quejas que se dan en este sentido.*

*Como puede advertirse, cultura, (cultura, deporte y bilingüismo, con 40 quejas recibidas en 2002), urbanismo y vivienda (39), bienestar social (36) y sanidad (30) forman un abanico de áreas que se unen en el denominador común del bienestar social, inmediatamente*

*traducible en grado de sensibilidad sobre derechos fundamentales y servicios sociales de las Administraciones públicas presentes en nuestra Comunidad, respecto a los que la sociedad navarra muestra un mayor grado de insatisfacción a la vista de sus propias quejas ante la Institución de la Defensora del Pueblo.*

*Las Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo citadas al inicio de esta visión global del 2002 centraron su atención de forma especial sobre ese mismo aspecto que la sociedad parece mostrar una especial sensibilidad y exigencia: los servicios sociales, como resumen que son de las prestaciones que se espera y la Administración aporta a partir de la responsabilidad y criterio de quienes ejercen ese derecho democrático de gobernar por delegación de los ciudadanos. Es esta responsabilidad y el criterio con que se vela y se desarrollan esos servicios lo que, a través de sus quejas, los ciudadanos cuestionan o llanamente denuncian. Como se sabe, no siempre las políticas sociales anunciadas se financian o desarrollan y, cuando se hace, su impacto no siempre es percibido.*

*La secuencia desde la creación de la Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra en julio de 2000, su puesta en marcha en marzo de 2001 y la previsión electoral para mayo de 2003 y 2004 no ha modificado tendencias en cuanto al balance sobre qué quejas llegan a esta Institución. Cabría añadir que, incluso, algunas se han agravado hasta duplicarse en algunos casos, como bienestar social y trabajo y seguridad social (ámbito donde entra la problemática en materia de inmigración); más que triplicado, como en cultura y bilingüismo y casi duplicado en educación y enseñanza, con especial mención a la administración de justicia (de 12 a 29 quejas entre 2001 y 2002), como ya indicaba anteriormente.*

*La evolución, en primer lugar genérica, de nuestras sociedades y las mutaciones de toda índole a partir del crecimiento rapidísimo y no evitable de la inmigración en nuestro país en su conjunto han roto las paredes que hasta ahora sostenían ecuaciones como la de sanidad/población/planificación/financiación y la forma de conjugarla como derecho universal; ha hundido el techo del crecimiento demográfico previsto cuando al menos se había previsto, si no planificado, y los recursos económicos precisos para el sostenimiento de las necesidades de esa nueva población mayor en número, diversa en necesidades y, en muchos casos, demandante de servicios o prestaciones que ya se consideraban superadas en una sociedad como la española o la navarra.*

*Y dejan la advertencia sobre la necesidad de una respuesta adecuada de las Administraciones públicas ante los posibles desequilibrios sociales ya que el silencio de las carencias individuales a veces es*

*políticamente sostenible (y, aún así, el caso a caso a veces estremece), pero el grado conjunto de lo socialmente soportable es una variable imprevisible.*

*En el panel de competencias de esta Institución no entra la de indicar qué hacer cuando estos indicadores, vistos con claridad ya en 2001, se incrementan en el año siguiente. Y si bien es cierto que la modificación de dichas tendencias no es abordable en tan solo un ejercicio, cabe indicar al Parlamento la necesidad de que, quienes tienen la representación de los ciudadanos, abran un debate profundo y urgente sobre qué modelo de edificio se debe construir para albergar las necesidades sociales de los ciudadanos, responder a las exigencias nuevas de las nuevas poblaciones y respetar –la mejor evidencia del respeto es el impulso– los derechos a veces considerados secundarios, como los culturales, pero que forman parte de la misma entraña fundamental del resto de los derechos humanos. Corresponde a las Administraciones públicas y a quienes las han de dirigir la real labor de establecer señas de identidad estables, referencias públicas indiscutibles. En ese objetivo fundamental se afanan las sociedades que anhelan el progreso.*

*María Jesús Aranda Lasheras*  
Defensora del Pueblo de Navarra

