

**15 \_ LA PLANIFICACIÓN  
DEL FUTURO  
INMEDIATO: 2004**

# 15 \_ LA PLANIFICACIÓN DEL FUTURO INMEDIATO: 2004



## EL PLAN DE TRABAJO

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

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

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

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

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

Acostumbradas a la gestión del presupuesto aprobado –o no aprobado– para la gestión de los servicios correspondientes, las Administraciones públicas viven una cierta lejanía sobre las realidades, algunas pequeñas otras colectivas. En esta dicotomía entre Derechos y Servicios, la clave es la actitud vigilante, en vela, sobre lo que acontece o va a acontecer entre la ciudadanía. Esta será, posiblemente, una forma de lograr, desde el ejercicio de la responsabilidad, la mayor eficacia en la gestión de las Administraciones que a nuestra Institución le ha sido encomendado analizar.

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

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

La Carta de los Derechos Ciudadanos, el Informe Especial sobre la Atención a la Tercera Edad en Navarra y el seguimiento sobre el protocolo en materia de abusos sexuales y maltratos a menores forman parte de esa voluntad de anticipación, paralela con la gestión de las quejas y consultas que llegan. Habremos puesto pié así a un escenario de gestión de la Institución tal vez más complejo, pero más cercano aún a mi idea primera de la proactividad.

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

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

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

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

**El Plan  
Estratégico  
2002/2004  
sigue vivo**

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

**ESTRATEGIA  
LA CALIDAD**

<p><b>EL PROCESO HACIA LA CALIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso público e interno</li> <li>• Exigencia correspondiente en el ejercicio de la defensa de los derechos ciudadanos</li> <li>• Método a la vez que herramienta</li> <li>• Corresponsabilidad de los equipos internos</li> <li>• Exigencia permanente</li> <li>• Nuevo método de organización</li> <li>• Nueva organización</li> <li>• Nuevas responsabilidades individuales y colectivas</li> </ul>	<p style="text-align: center; color: red;"><b>REQUIERE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Decisión</li> <li>• Constancia</li> <li>• Participación</li> <li>• Confianza</li> <li>• Capacidad crítica</li> <li>• Equipo</li> </ul>
---	---

<p><b>EXIGE EL LIDERAZGO DE LA MISIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anticipación</li> <li>• Firmeza en la selección de temas o decisiones</li> <li>• Voluntad y capacidad analítica</li> <li>• Criterio propio conocido</li> <li>• Propuesta para debate</li> <li>• Equipo cercano</li> <li>• Debate</li> <li>• Conciliar criterios</li> <li>• Asumir mayoría</li> <li>• Representar a la mayoría</li> </ul>	<p><b>LA MISIÓN</b></p> <p>Fortalecer la vigencia de los derechos ciudadanos/derechos civiles de los ciudadanos/ en el marco de una sociedad tensionada por los intereses de los poderes públicos y las exigencias de los ciudadanos; la capacidad y eficacia de la Administración, y la aparición de nuevas necesidades en forma de derechos o la reivindicación de otros ya existentes pero insuficientemente desarrollados</p>	<p><b>OBJETIVOS</b></p> <p>Puesta en marcha de todas las capacidades de la Institución de la Defensora del Pueblo</p> <p>Adecuación de las estructuras internas</p> <p>Fortalecimiento de la colaboración con sectores sociales</p> <p>Fortalecimiento de la relación con los grupos, políticos</p> <p>Fortalecimiento de la autonomía funcional y administrativa de la Institución</p> <p>Conquista de nuevos espacios en la relación con el Parlamento</p> <p>La Institución, como referente de la defensa de los derechos ciudadanos en Navarra</p>
---	---	--

<p><b>EXIGE EL LIDERAZGO DE LA MISIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anticipación</li> <li>• Firmeza en la selección de temas o decisiones</li> <li>• Voluntad y capacidad analítica</li> <li>• Criterio propio conocido</li> <li>• Propuesta para debate</li> <li>• Equipo cercano</li> <li>• Debate</li> <li>• Conciliar criterios</li> <li>• Asumir mayoría</li> <li>• Representar a la mayoría</li> </ul>	<p>Diseño de un <u>espacio propio, alternativo</u> al de la actividad que a la Institución se le genere por iniciativa de Administraciones o ciudadanos</p> <p>Creación de espacios de debate público <u>con clara implicación social</u></p> <p><u>Creación de una red estable de colaboradores</u> que, participando en el concepto general de la Institución, sean fuente de propuestas para la acción parlamentaria o la intervención de las Asministraciones públicas</p> <p>Actitud proactiva frente a las situaciones de riesgo o evidente vulneración de derechos</p> <p>Protagonismo público de la Institución</p>
---	---

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

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

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

<p><b>CÓMO ACTUAR</b></p> <p>HACIA LA SOCIEDAD</p> <p>Plan de Acciones 2004</p> <p>Actuaciones de carácter ordinario</p>	<p><b>Informes Especiales 2:</b> La atención a los ciudadanos en las Oficinas de Información Pública en Navarra</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>LOS RECURSOS</b> Información facilitada por la Administración foral y principales Ayuntamientos de la Comunidad foral sobre la red de oficinas de información y sus recursos</li> <li>• <b>La protección del derecho de los ciudadanos a la atención e información correcta por parte de las Administraciones Públicas</b> (Estudio jurídico)</li> <li>• <b>LAS NECESIDADES</b> Los ciudadanos, frente a la información de las Administraciones públicas en Navarra (Estudio cualitativo)</li> </ul> <p>Los ciudadanos, frente a la información de las Administraciones públicas en Navarra (Estudio de campo)</p>
--	---	--

<p><b>CÓMO ACTUAR</b></p> <p>HACIA LA SOCIEDAD</p> <p>Plan de Acciones 2004</p> <p>Actuaciones de carácter ordinario</p>	<p><b>Informes Especiales 3:</b> La educación de los niños entre 0 y 3 años en la Comunidad foral de Navarra</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>LOS RECURSOS</b> Información facilitada por la Administración foral y principales Ayuntamientos de la Comunidad foral sobre la red centros 0/3 años y régimen de explotación</li> <li>• <b>La protección del derecho de los niños a la atención y educación durante los 0/6 años</b> (Estudio jurídico)</li> <li>• <b>LAS NECESIDADES</b> Los ciudadanos, frente a las necesidades educativas en los 0/3 años (Estudio cualitativo)</li> </ul> <p>Protagonistas y responsables en la educación de los 0/1 años</p>
--	--	--

<p><b>CÓMO ACTUAR</b></p> <p>HACIA LA SOCIEDAD</p> <p>Plan de Acciones 2004</p> <p>Actuaciones de carácter ordinario</p>	<p><b>Informes Especiales 4:</b> Elaboración del Catálogo de los Derechos del menor</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Como compendio de derechos ciudadanos aplicados a la población menor</li> <li>• Como desarrollo del Protocolo sobre Actuación en Materia de Abusos a Menores de 2002</li> <li>• Como seguimiento del Protocolo sobre Actuación en Materia de Abusos a Menores de 2002</li> </ul>
--	---	---

<p><b>CÓMO ACTUAR</b></p> <p>HACIA LA SOCIEDAD</p> <p>Plan de Acciones 2004</p> <p>Actuaciones de carácter ordinario</p>	<p>Informes Especiales 5: La inmigración en Navarra. La realidad conocida 2002/04</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Los datos</b> Información facilitada por la Administración foral, principales Ayuntamientos de la Comunidad foral y organizaciones activas en el sector</li> <li>• <b>La evolución de la protección a los derechos de los inmigrantes en la Comunidad foral</b> (Estudio jurídico)</li> <li>• <b>Los ecos del Informe Especial de 2002</b> Seguimiento del Informe Especial sobre "La inmigración en la Ribera de Navarra" elaborado por esta Institución</li> <li>• <b>Las nuevas realidades</b></li> </ul>
--	---	--

<p><b>CÓMO ACTUAR</b></p> <p>HACIA LA SOCIEDAD</p> <p>Plan de Acciones 2004</p> <p>Actuaciones de carácter ordinario</p>	<p>Plan de Publicaciones Defensora del Pueblo/Universidad de Navarra</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de derechos del Ciudadano de la Comunidad Foral de Navarra. Volúmenes 3, 4 y 5</li> <li>• Otros (2 publicaciones)</li> </ul>
--	--	--

<p><b>CÓMO ACTUAR</b></p> <p>HACIA LA SOCIEDAD</p> <p>Plan de Acciones 2004</p> <p>Actuaciones de carácter ordinario</p>	<p>Campaña Escolar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Primer Concurso</b> escolar Defensora del Pueblo/Caja Rural de Navarra</li> <li>• <b>Segunda edición</b> del Concurso escolar Defensora del Pueblo/Caja Rural de Navarra</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización de la entrega de premios</li> <li>• Organización de los Premios no metálicos</li> <li>• Celebración de los actos de entrega de premios</li> <li>• Producción de la Unidad Didáctica para Secundaria</li> <li>• Preparación de la convocatoria</li> <li>• Envío de los materiales correspondientes a los colegios</li> <li>• Diseño y maquetación de la Unidad Didáctica para Secundaria</li> <li>• Producción editorial de la Unidad Didáctica</li> </ul>
--	--	---

## Necesidades presupuestarias a prever

- Plan de Calidad DP

- **Elaboración y planificación del Plan de Calidad de la DP**

- Organización
- Formación
- Medios técnicos

- **Carta de Servicios de la DP**

- Carta de Servicios general derivada del Código de Buena Conducta Europeo

- **Plan de Calidad de la Oficina de Atención Directa**

- Organización
- Formación
- Medios técnicos

- **Personal + de la OADC**

- **Medios material personal + OADC**

## Necesidades presupuestarias a prever

- Plan de Publicaciones (I)

- **Informe Anual 2003**

- Diseño y maquetación
- Producción editorial
- Material gráfico
- Edición CD

- **Informe Mayores**

- Investigación (estudi- de campo)
- Producción editorial
- Material gráfico
- Diseño y maquetación
- Producción editorial
- Material gráfico
- Edición CD

- **Catálogo Derechos del Mayor**

- Diseño y maquetación
- Producción editorial
- Material gráfico

- **Catálogo Derechos del Menor**

- Diseño y maquetación
- Producción editorial
- Material gráfico

- **Carpetas Expedientes**

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

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

## EL PRESUPUESTO

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

A tal fin, desde la propia Institución se ha elaborado el correspondiente Proyecto de Presupuesto para el ejercicio 2004, que asciende, tanto en gastos como ingresos, a un total de 908.081.- euros.

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

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

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

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

De esta forma para el próximo ejercicio no se propone incremento de personal, lo cual deberá quedar supeditado para ejercicios posteriores al resultado de la puesta en marcha del Plan de Calidad que se quiere iniciar en este mismo año, así como a la evolución de los diferentes trabajos y acciones que se tiene previsto comenzar a desarrollar en el año 2004.

Entrando en el Capítulo II, Gastos en Bienes Corrientes y Servicios, se prevé una consolidación de aquellos gastos necesarios para el funcionamiento de la Institución, que durante este año ya han ido incrementándose como consecuencia de la necesaria prestación de una serie de servicios que resultan imprescindibles para el adecuado funcionamiento de la misma.

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

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

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

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

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

Pamplona, octubre de 2004

LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA

CLASIFICACIÓN POR CAPÍTULO ECONÓMICOS DEL PRESUPUESTO DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA, A LOS EFECTOS DE SU INTEGRACIÓN EN EL PROYECTO DE LEY FORAL DE PRESUPUESTOS GENERALES DE NAVARRA PARA EL AÑO 2004.

	(En euros)
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	855.381
TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	51.230
TOTAL	906.611

Pamplona, octubre de 2003