

**02 \_ IMPULSO  
DE LOS DERECHOS  
CIUDADANOS**

## 02 \_ IMPULSO DE LOS DERECHOS CIUDADANOS

*El año 2003 fue pródigo en iniciativas en pro de los derechos humanos de los habitantes de nuestra Comunidad foral. Acciones que ya habían sido planificadas con anterioridad fueron tomando cuerpo durante el pasado ejercicio y a ellas se añadieron otras nuevas, todas con el horizonte de la generación de un sistema adecuado de atención a los ciudadanos desde la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra, en primer lugar, y seguidamente de las Administraciones presentes en nuestra Comunidad. Pero, como paso previo, era preciso establecer un diagnóstico participado, un balance participativo sobre la realidad de esos derechos y la atención que los ciudadanos reciben. Con la doble sensación de que el reto era importante y la inseguridad de la capacidad de respuesta que podría darse, se inició el primero de los trabajos.*



## **PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UNA "CARTA DE LOS DERECHOS CIUDADANOS DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA"**

La iniciativa en torno a una **"Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra"** surge en el contexto del Plan Estratégico 2001-04 de la Institución de la Defensora del Pueblo, en el apartado destinado específicamente a la difusión e impulso de los derechos fundamentales y libertades públicas de la ciudadanía

Desde la elaboración de dicho Plan Estratégico (septiembre 2001) la Institución ha venido desarrollando, de acuerdo con sus posibilidades, iniciativas en este sentido, pero esta propuesta sobre una "Carta de los Derechos Ciudadanos" constituye la apuesta más importante respecto al conocimiento y valoración que de esos derechos y libertades tienen los ciudadanos y ciudadanas de nuestra Comunidad foral.

### **LOS OBJETIVOS DE LA PROPUESTA DE "CARTA DE LOS DERECHOS CIUDADANOS DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA"**

Bajo la idea general de "conocer, actuar, defender, proteger", la Institución de la Defensora del Pueblo ha acudido a la "Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea"<sup>1</sup> como raíz primera de esta propuesta de Carta, que nace también del principio de calidad de las administraciones públicas en sus relaciones con los ciudadanos, objetivo cada vez más asentado en los criterios de actuación pública.

Un proceso similar al que se inició en 2003 en Navarra fue desarrollado por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha –en esa ocasión fue una Administración pública, sin Institución de Defensor del Pueblo territorial en ese momento, la que tomó la iniciativa– y recibió una mención especial entre los "Premios Ciudadanía", que otorga el Observatorio para la Calidad en las Administraciones Públicas, un organismo en el que están representadas diversas administraciones estatales y autonómicas.

La propuesta de "Carta de los Derechos Ciudadanos" encaja asimismo en el espíritu de colaboración institucional de la Defensora del Pueblo, en la búsqueda de la mayor eficacia posible de las Administraciones Públicas como responsables de velar por la correcta aplicación de tales derechos ciudadanos, y el deseo permanente de colaboración con los colectivos ciudadanos que la Institución viene desarrollando desde su inicio a través de otras iniciativas, como los diversos informes especiales elaborados en estos años.

---

1. La "Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea" fue motivo central del debate mantenido durante el encuentro de Defensores nacionales y autonómicos celebrado en Bruselas (Septiembre, 2001) bajo los auspicios del Ombudsman de la UE.



## Carta de los Derechos Ciudadanos

Herritarren  
Eskubideen  
aldeko Gutuna

Necesariamente, ese proceso de consulta debía estar centrado en dos aspectos fundamentales. De una parte, el tipo de relación que la Administración mantiene con los ciudadanos en cuanto a las necesidades de éstos en su relación con los órganos administrativos (tipo de contacto, tramitación administrativa, sistemas de comunicación...). Para obtener esa radiografía elaboramos un cuestionario que se dio a conocer a cuantos colaboraron con esta Institución y que establecía parámetros muy concretos sobre los que opinar.

El cuestionario incluyó un segundo capítulo de temas, muy vinculados al impulso y desarrollo de los derechos ciudadanos de Navarra: educación, vivienda, servicios sociales, salud, derechos de los colectivos más vulnerables como personas mayores, menores, mujeres, inmigrantes y personas con discapacidad... Sobre estos aspectos, el trabajo se ha basado en los debates que se abrieron entre representantes de esta Institución y dentro de las asociaciones, grupos sociales y colectivos más representativos de la Comunidad.

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

La propuesta sobre una "Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral" forma parte de una triple actuación de la Institución: A la elaboración de esta Carta se han de unir la elaboración del Manual de Derechos del Ciudadano<sup>2</sup>, en colaboración con la Universidad de Navarra y el Defensor del Pueblo de Andalucía, que aportan una visión práctica de la normativa estatal y navarra sobre derechos y libertades; el Código de Buena Conducta<sup>3</sup>, que fue propuesta por la Defensora del Pueblo a las Administraciones públicas presentes en Navarra de cara a obtener un adecuado nivel y estilo de relación con los ciudadanos. Un Código de Buena Conducta administrativa íntimamente vinculado a la elaboración de Cartas de Servicios, de la Institución de la Defensora del Pueblo<sup>4</sup> en primer lugar y del conjunto de las administraciones y con igual importancia.

El final de ese proceso global, iniciado con decisión en 2003, nos permitirá disponer de una visión a fondo de los derechos y libertades en nuestra Comunidad; una guía práctica para cómo poder ejercer esos derechos y, por parte de la



Administración, la elaboración de Cartas de Servicios que, en lo posible, recojan el espíritu del Código de Buena Conducta.

## LA PRESENTACIÓN PÚBLICA

La iniciativa fue presentada en rueda de Prensa el 17 de julio de 2003 por la Defensora del Pueblo de Navarra, con la asistencia del presidente del Parlamento foral, D. Rafael Gurrea; el adjunto segundo al Defensor del Pueblo del Estado, D Manuel Aguilar; el presidente de la Comisión Mixta Congreso/Senado para las relaciones con el Defensor del Pueblo, D. José Manuel Bermejo, y la diputada por Navarra y miembro de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso, D<sup>a</sup> Eva Gorri.

## LA CONVOCATORIA

Se inició a partir del 17 de julio. Los encuentros con colectivos sociales y asociaciones se celebraron en las localidades seleccionadas con presencia de la Defensora del Pueblo y personal de su Oficina.

## RELACIÓN INICIAL DE LOCALIDADES/ASOCIACIONES

Nº	LOCALIDAD	TOTAL ASOCIACIONES
1	ABLITAS	5
2	AIBAR	11
3	ALSASUA	24
4	ANSOAIN	6
5	ARGUEDAS	4
6	ARRONIZ	4
7	ARTAJONA	4
8	AZAGRA	8
9	BARAÑAIN	16
10	BERA	17
11	BERRIOZAR	10
12	BUÑUEL	4
13	BURLADA	35
14	CADREITA	3
15	CAPARROSO	4
16	CASTEJÓN	16
17	CINTRUÉNIGO	8
18	CORELLA	9
19	CORTES	8
20	ELIZONDO (Valle del Baztán)	10
21	DONEZTEBE/SANTESTEBAN	5
22	ESTELLA	27
23	FALCES	11
24	HUARTE	11
25	IRURTZUN	7
26	LEITZA	14
27	LEKUNBERRI	3
28	LESAKA	8
29	LODOSA	12
30	LOS ARCOS	13
31	MARCILLA	8
32	MENDAVIA	8
33	MONTEAGUDO	8
34	(*) OBANOS	2
35	OCHAGAVIA	9
36	OLITE	6
37	PAMPLONA-MENDILLORRI	232
38	PUENTE LA REINA	5
39	RONCAL (Valle del Roncal)	6
40	SANGÜESA	7
41	TAFALLA	8
42	TUDELA	25
43	VIANA	6
44	VILLAVA	6
	<b>SUBTOTAL ASOCIACIONES</b>	<b>651</b>
	Otras Asociaciones Sectoriales	57
	<b>TOTAL ASOCIACIONES</b>	<b>708</b>



## DATOS INICIALES SOBRE LA "CARTA DE LOS DERECHOS CIUDADANOS DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA"

Para poner en marcha la iniciativa, se elaboró un listado con un total de 708 asociaciones o colectivos sociales, suficientemente representativos sectorial y geográficamente del conjunto de los ciudadanos de nuestra Comunidad. En dicha selección se priorizó la referencia geográfica o poblacional, y la elección sobre el tipo de asociaciones colectivos a consultar se hizo atendiendo a su vínculo social y a su capacidad de conexión habitual con las administraciones. En este sentido, se seleccionaron las siguientes asociaciones

### RELACIÓN INICIAL POR TIPO DE ASOCIACIONES

TERCERA EDAD	82
MUJERES	89
APYMAS	204
VECINOS	30
OTRAS	303
<b>TOTAL ASOCIACIONES</b>	<b>708</b>

## EL MÉTODO DE TRABAJO

- Presentación detallada a las asociaciones y colectivos convocados en cada localidad de la propuesta de "Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra"



- Primer debate general sobre el contenido de la misma
- Entrega de dos cuestionarios. Uno, relativo a las relaciones de los ciudadanos con las Administraciones Públicas. Otro relacionado con derechos fundamentales y libertades públicas, su desarrollo e impulso desde la Administración
- Envío del cuestionario a la Institución de la Defensora del Pueblo por Correo gratuito
- Clasificación de las respuestas obtenidas a través de los cuestionarios
- Elaboración de un primer borrador de conclusiones
- Celebración de encuentro en cinco localidades de Navarra con las asociaciones participantes para la puesta en común definitiva
- Presentación de la resolución de la Defensora del Pueblo sobre las propuestas para la elaboración de una "Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra"
- Presentación ante el Parlamento de Navarra de las principales conclusiones del estudio
- Remisión de la propuesta de "Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra" a las Administraciones Públicas para su conocimiento y/o aceptación

Finalizadas durante 2003 prácticamente la totalidad de las entrevistas mantenidas con colectivos y asociaciones, su nivel y volumen de participación podría valorarse en función de los siguientes cuadros:

RELACIÓN DE ASISTENCIA A LA CONVOCATORIA  
POR LOCALIDADES/ASOCIACIONES

Nº	LOCALIDAD	TOTAL ASOCIACIONES
1	ABLITAS	4
2	AIBAR	11
3	ALSASUA	6
4	ANSOAIN	5
5	ARGUEDAS	3
6	ARRONIZ	3
7	ARTAJONA	4
8	AZAGRA	7
9	BARAÑAIN	11
10	BERA	13
11	BERRIOZAR	7
12	BUÑUEL	4
13	BURLADA	6
14	CADREITA	3
15	CAPARROSO	4
16	CASTEJÓN	14
17	CINTRUÉNIGO	5
18	CORELLA	6
19	CORTES	8
20	ELIZONDO (Valle del Baztán)	9
21	DONEZTEBE/SANTESTEBAN	5
22	ESTELLA	18
23	FALCES	11
24	HUARTE	5
25	IRURTZUN	1
26	LEITZA	6
27	LEKUNBERRI	3
28	LESAKA	8
29	LODOSA	12
30	LOS ARCOS	6
31	MARCILLA	8
32	MENDAVIA	6
33	MONTEAGUDO	6
34	OCHAGAVIA	1
35	OLITE	2
36	PAMPLONA-MENDILLORRI	52
37	PUENTE LA REINA	4
38	RONCAL (Valle del Roncal)	4
39	SANGÜESA	6
40	TAFALLA	8
41	TUDELA	15
42	VIANA	9
43	VILLAVA	5
	<b>TOTAL ASOCIACIONES</b>	<b>334</b>

RELACIÓN ASISTENCIA CONVOCATORIA POR LOCALIDAD  
Y TIPO DE ASOCIACIÓN

Nº	LOCALIDAD	3ª EDAD	MUJERES	APYMAS	VECINOS	OTRAS	TOTAL
1	ABLITAS	-	1	2	-	1	4
2	AIBAR	1	1	1	-	8	11
3	ALSASUA	1	-	1	-	4	6
4	ANSOAIN	1	1	1	-	2	5
5	ARGUEDAS	1	-	2	-	-	3
6	ARRONIZ	1	1	1	-	-	3
7	ARTAJONA	1	1	1	-	1	4
8	AZAGRA	1	1	2	-	3	7
9	BARAÑAIN	-	4	6	-	1	11
10	BERA	-	1	3	-	9	13
11	BERRIOZAR	1	1	2	-	3	7
12	BUÑUEL	1	-	2	-	1	4
13	BURLADA	-	-	4	-	2	6
14	CADREITA	1	1	1	-	-	3
15	CAPARROSO	1	1	1	-	1	4
16	CASTEJÓN	1	1	1	-	11	14
17	CINTRUÉNIGO	-	2	-	2	5	
18	CORELLA	1	1	2	-	2	6
19	CORTES	2	1	3	-	2	8
20	ELIZONDO						
	(Valle del Baztán)	-	1	7	-	1	9
21	DONEZTEBE/						
	SANTESTEBAN 2	1	2	-	-	5	
22	ESTELLA	1	1	4	6	6	18
23	FALCES	1	2	2	-	6	11
24	HUARTE	1	1	2	-	1	5
25	IRURTZUN	-	-	1	-	-	1
26	LEITZA	1	2	-	-	3	6
27	LEKUNBERRI	1	1	1	-	-	3
28	LESAKA	1	-	2	-	5	8
29	LODOSA	1	1	4	-	6	12
30	LOS ARCOS	1	-	1	-	4	6
31	MARCILLA	1	1	1	-	5	8
32	MENDAVIA	1	1	3	-	1	6
33	MONTEAGUDO	-	-	1	-	5	6
34	OCHAGAVIA	-	-	1	-	-	1
35	OLITE	1	-	-	-	1	2
36	PAMPLONA						
	MENDILLORRI	11	7	14	6	14	52
37	PUENTE LA REINA	1	1	1	1	-	4
38	RONCAL						
	(Valle del Roncal)	1	1	1	-	1	4
39	SANGÜESA	1	1	3	-	1	6
40	TAFALLA	2	1	5	-	-	8
41	TUDELA	3	6	5	1	-	15
42	VIANA	1	1	2	-	5	9
43	VILLAVA	1	1	3	-	-	5
-	TOTAL ASOC.	49	49	104	14	118	334

RELACIÓN DE ASOCIACIONES ASISTENTES  
A LA CONVOCATORIA POR TIPO DE ASOCIACIÓN

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

ASOCIACIONES CONVOCADAS FINALMENTE Y ASISTENTES

	TERCERA EDAD	MUJERES	APYMAS	VECINOS	OTRAS <sup>2</sup>	TOTAL
CONVOCADAS	73	74	159	30	208	544
ASISTENTES	49	49	104	14	118	334

Las conclusiones finales de este estudio serán presentadas como Informe Especial de la Institución de la Defensora del Pueblo al Parlamento de Navarra y a las Administraciones Públicas durante 2004.

<sup>2</sup> Entre ellas se incluyen las Federaciones navarras de Apymas, 13 asociaciones para la reinserción social y 14 asociaciones vinculadas a la discapacidad física o psíquica.

