

08 _ la colaboración institucional

2004

08 _ la colaboración institucional



2004

8.1. EN LA ASAMBLEA DE LA FIO

La designación en junio de 2004 de la Defensora del Pueblo de Navarra como miembro de la Comisión Ejecutiva de la Federación Iberoamericana de Ombudsmen, en representación de los defensores territoriales españoles, constituyó un hecho de especial importancia para la Institución, cuando el conjunto de los Defensores del Pueblo están impulsando de forma decidida la extensión de esta figura a los países iberoamericanos con todas las garantías necesarias para el ejercicio de su labor, y de igual forma entre los países del este europeo.

Las XIX Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo celebradas en Santiago de Compostela en junio del pasado año fue el momento de dicha designación, en sustitución de El Justicia de Aragón, que había venido ejerciendo esa representación durante los dos años anteriores.

Estas XIX Jornadas centraron su atención en la atención a las necesidades de las personas mayores, tal como queda recogido en el tercer capítulo de este Informe Especial.

Otras reuniones que contaron con la asistencia de la Defensora del Pueblo de Navarra fueron la Asamblea de la EOI (Instituto Europeo del Ombudsmen), celebrada en Budapest, y los encuentros de Defensores Autonómicos que tienen una periodicidad semestral (Santiago de Compostela y León en 2004).

De otra parte, desde la Institución se impulsó la participación de los Defensores del Pueblo como miembros del jurado que otorga cada dos años el Premio Ciudadanía, concedido por el Observatorio para la Calidad de las Administraciones Públicas. Este Jurado, tras la participación en convocatorias anteriores de este Premio del Sindic de Greuges de Catalunya, quedó integrado totalmente por Defensores del Pueblo territoriales en su edición de 2004, y así continuará en las próximas ediciones por acuerdo entre Defensores y Observatorio para la Calidad.

8.2. PREMIO CIUDADANÍA: LA CALIDAD COMO OBJETIVO

Esta participación en dicho Premio Ciudadanía tenía una estrecha vinculación con la propuesta de esta Institución en el sentido de que las organizaciones de los Defensores del Pueblo avanzasen en la introducción de elementos de referencia sobre calidad en su gestión como instituciones garantes de los derechos ciudadanos, impulsando así el trabajo que algunos Defensores ya habían iniciado en años anteriores.

8.3. XIX JORNADAS DE COORDINACIÓN: TALLER SOBRE CALIDAD

En correspondencia con la aplicación del Plan de Calidad de la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra, en las anteriormente citadas XIX Jornadas de Coordinación, uno de los dos talleres de trabajo se dedicaron a este aspec-

to y fue la Institución navarra la responsable de presentar la ponencia marco de dicho Taller.

Por su importancia como conclusiones generales sobre la calidad en las administraciones públicas y, de forma especial, respecto , de las instituciones garantistas, se reproducen las conclusiones de dicho Taller, que se celebró en Pamplona los días 26 de abril y 10 de mayo de 2004.

CONCLUSIONES DEL TALLER SOBRE "LA CALIDAD EN LA GESTIÓN DE LOS DEFENSORES DEL PUEBLO"

ANTECEDENTES

El proceso de reforma y modernización del sector público en el que nos hallamos inmersos, es ya una realidad irreversible cuyo eje se sitúa en la necesidad de garantizar en todo momento el derecho que tiene la ciudadanía a recibir servicios públicos de calidad de una Administración Pública eficaz y eficiente.

Este derecho, de forma implícita, queda recogido en el art. 103 de la Constitución, donde no sólo se consagra el principio de legalidad de la actuación administrativa, sino también su carácter instrumental al servicio de los intereses generales. De forma más explícita se contempla en el art. 41 de la proclamada Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, al incluir con este carácter el derecho de la ciudadanía a una buena administración.

Desde que el Ministerio para las Administraciones Públicas elaborase en el año 1989 un documento titulado Reflexiones para la Modernización de la Administración del Estado, con el fin de garantizar la prestación de unos servicios públicos de calidad a la sociedad, nadie duda ya de la conveniencia de abordar este objetivo general de la calidad en la organización de las administraciones públicas, tanto por su dimensión, como por su vinculación directa con la ciudadanía.

La promulgación, tres años después (1992) de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, supuso, desde el lado de los ciudadanos y ciudadanas, un primer y serio intento de reforzamiento de su posición en la relación con dichas Administraciones, reconociéndoles un catálogo de derechos, simplificando los procedimientos e instaurando el uso de las nuevas tecnologías de la información. La publicación en el año 1996 de una exhaustiva Relación de Procedimientos Administrativos de la Administración General del Estado y la nueva reforma, en el año 1999, de la mencionada Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, fueron pasos consecutivos de ese mismo proceso.

En esta sucinta reseña normativa es preciso destacar también la Ley 6/1997 de 14 de Abril de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado (LOFAGE) en cuya exposición de motivos reconoce a los ciudadanos su derecho a recibir "servicios públicos de calidad" y que en su art. 4, aunque sin citarlo expresamente, introduce la idea de las cartas de servicios.

Este concepto fue explicitado en el capital Real Decreto 1259/1999 de 16 de julio por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado.

Este Real Decreto incorpora también el sistema de evaluación de calidad de los servicios públicos de la Administración General del Estado.

Con distintas denominaciones, las Administraciones Públicas han venido haciendo suyas, en mayor o menor grado, la idea base que sostiene los objetivos de modernización, mejora..., calidad en definitiva, perseguidos por las leyes y normas antes citadas y cada día más exigidas por la ciudadanía como traducción de un mejor servicio y una mejor atención de sus necesidades.

En el ámbito de la gestión de organizaciones públicas, hablar de calidad es hablar de un compromiso de servicio a la sociedad, porque es este servicio el que justifica la propia existencia de la Administración Pública y, por ello, lo que ha de inspirar todas sus actuaciones.

Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a conocer cuáles son los servicios que se les presta, o debe prestar, desde el sector público, al igual que tienen derecho a recibirlos con la mayor calidad. Esta idea, esencial para todo el proceso de modernización y transformación de la gestión pública, ha adquirido rango legal en la reforma del año 1999 de la Ley del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común que, en su artículo 3º declara, entre otros, como principios de funcionamiento de la Administración, los de eficacia y eficiencia, el control de la gestión y de los resultados, la responsabilidad, la racionalización y agilización de los procedimientos administrativos y de gestión, así como prestar un servicio efectivo a la sociedad.

Las Instituciones de Defensores del Pueblo, con carácter estatal o autonómico, forman parte del entramado de instituciones públicas con el que los ciudadanos se relacionan y al que le exigen idénticos criterios de actuación en cuanto a eficacia, eficiencia de sus organizaciones y adecuación tecnológica para impulsarlas.

Por ello, los Defensores y Defensoras del Pueblo, como instituciones públicas y garantistas de los derechos de la ciudadanía, no podemos permanecer ajenos a la incorporación en nuestras organizaciones de la cultura y técnicas del funcionamiento de calidad inherentes a la gestión de los intereses generales que tienen asignados, con arreglo a los principios de legalidad, eficacia, eficiencia, transparencia y participación ciudadana.

El Defensor del Pueblo Europeo fue la primera institución de este tipo en comprometerse formalmente con la ciudadanía en un funcionamiento de calidad, profundizando en el reconocimiento de los correspondientes derechos y deberes, a través de su propuesta al Parlamento Europeo, en el año 2001, del Código Europeo de Buena Conducta Administrativa.

Con el antecedente del camino emprendido por alguna de nuestras Instituciones, la Conferencia de Defensores del Pueblo Autonómicos, en el año

2003, realizó de forma conjunta una valoración positiva de dicha iniciativa del Defensor del Pueblo Europeo de avanzar en el modelo de gestión de calidad que demanda la sociedad al sector público, y acordó adherirse a esa propuesta a través de la aprobación, por cada Institución, del instrumento más oportuno para ello.

OBJETIVOS BÁSICOS

Algunas Instituciones de los Defensores y Defensoras del Pueblo ya han iniciado, desde su criterio particular, actuaciones para avanzar en la implantación de ese modelo de gestión de calidad, bien adaptando el Código Europeo de Buena Conducta Administrativa a sus instituciones, bien desarrollando sus propias Cartas de Servicios.

En cualquier caso, con la aplicación de estas iniciativas se persigue alcanzar los siguientes objetivos:

- Comprometerse formalmente con la ciudadanía en la prestación de unos servicios de calidad.
- Garantizar la participación de los ciudadanos en el proceso de mejora permanente de estos servicios.
- Potenciar los niveles de calidad en la gestión ya alcanzados y posibilitar su mejora progresiva.
- Fomentar la implantación en las Administraciones Públicas de este tipo de iniciativas, como instrumentos de garantía de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas en sus relaciones con dichas Administraciones.
- Comprometer a nuestras organizaciones internas para ir avanzando conjuntamente en el desarrollo de este modelo.
- Contribuir a reforzar el derecho de la ciudadanía a recibir una gestión de calidad en los servicios que les prestan las Instituciones de los Defensores del Pueblo.

EFFECTOS QUE SE PRETENDEN

Los programas de actuación para una gestión de calidad, como moderna filosofía de gestión de las organizaciones, se suelen diseñar con directrices muy sencillas pero que, en la práctica, han demostrado tener una extraordinaria eficacia para variar positivamente el rumbo de las mismas y mejorar sus resultados.

Con la aplicación de estas técnicas en el ámbito de las Instituciones de los Defensores y Defensoras del Pueblo, se persiguen los siguientes efectos:

Respecto de la ciudadanía:

Determinar qué instrumentos resultan más adecuados para conocer las expectativas de la sociedad sobre el funcionamiento de estas Instituciones, así como para posibilitar su participación activa en este proceso.

Cumplir y mejorar estas expectativas en cuanto a los servicios que deba recibir de nuestras Instituciones, mediante una adecuada gestión de personal, recursos y procesos.

Respecto de la organización administrativa de los Defensores del Pueblo:

Desarrollo del liderazgo de los Defensores y Defensoras del Pueblo, como impulsores de la cultura de calidad en la gestión de nuestras Instituciones.

Establecer una especial cooperación en esta materia con otras Instituciones afines en el ámbito de los cauces de coordinación y colaboración existentes.

Diseñar los procesos que sean necesarios para alcanzar los objetivos propuestos, definiendo procedimientos normalizados que posibiliten la unificación de los criterios de gestión, su medición y mejora.

Respecto de los equipos profesionales de las Instituciones de los Defensores del Pueblo:

Involucrar y comprometer a todo el personal en la política y estrategia a seguir para alcanzar esos resultados.

Promover un marco estable y permanente de colaboración basado en una estrecha relación entre todos y un compromiso permanente de participación. Mejorar la formación continuada del personal y la actualización de sus conocimientos.

Introducir los mecanismos adecuados para propiciar la creatividad e innovación en los procesos, así como el reconocimiento de quienes los promuevan.

Respecto de la adecuación de los medios y la adaptación para una mejor atención a la ciudadanía:

Incorporar las herramientas y avances tecnológicos que faciliten un mejor cumplimiento de las tareas internas, así como la relación con la ciudadanía.

Garantizar una correcta utilización de los recursos materiales estableciendo los sistemas de información y seguimiento del gasto público que resulten más adecuados.

Implantar un dispositivo eficaz para la prevención de riesgos laborales.

Establecer criterios de carácter medioambiental en el desarrollo y funcionamiento de nuestras instituciones.

Implementar los mecanismos que resulten necesarios en este proceso para evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos y estrategias propuestos

CONCLUSIONES

En base a las consideraciones anteriores, las Instituciones de los Defensores y Defensoras del Pueblo, en relación con la aplicación al funcionamiento de las mismas de técnicas de gestión de calidad, asumen las siguientes conclusiones:

La introducción del factor "calidad" en nuestras organizaciones es una decisión de calado estratégico, a pesar de que, indirectamente, muchos de los factores que dimanan o persiguen la calidad ya están asumidos e incluso aplicados, por lo que no sería necesario introducir grandes elementos nuevos. Constituye una decisión estratégica porque plantea la conveniencia de desarrollar una visión diferente de nuestra actividad, con consecuencias internas y externas. Implica una variación del prisma utilizado para observar e impulsar la vida de la Institución y encontrar nuevos nudos de interconexión, de responsabilidades personales y, en definitiva, de nuevos compromisos que deben asumir los Defensores y Defensoras del Pueblo.

De otra parte, es preciso recordar la característica principal de nuestras Instituciones: la "misión" de atender las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas desde la persuasión y la independencia. Es decir, aplicar criterios de calidad para la atención a la ciudadanía y el afianzamiento público de la Institución, los dos pilares básicos sobre los que debe asentarse un posible Plan de Calidad para una Institución del Defensor del Pueblo.

Es necesario que las Instituciones de los Defensores y Defensoras del Pueblo asuman compromisos más allá de la propia actividad administrativa habitual o de la pericia profesional de los equipos o de la agilidad que la Administración, como proveedor obligado de información, nos ofrece en función de sus ritmos internos o sensibilidad concreta. La "misión" de estas Instituciones implica una razón y estilo de ser diferentes a los de otros organismos públicos; su actuación se enmarca en un horizonte mucho más importante: la calidad del funcionamiento de nuestras Instituciones incide no sólo en la atención satisfactoria del ciudadano, sino también en la efectiva vigencia, vigilancia y aplicación de sus derechos.

Por eso, la utilización de un método específico, de entre los diversos existentes, para la consecución de los objetivos en materia de calidad y para conducir las organizaciones hacia esa meta, es base fundamental en los procesos de gestión de calidad que las Instituciones de los Defensores del Pueblo asumimos como método de trabajo.

Con este fin, los Defensores y Defensoras del Pueblo nos declaramos firmes convencidos de las ventajas de un sistema de gestión de calidad en nuestras organizaciones como instrumento adecuado para una mejor protección

y promoción de los derechos cívicos; y, en este sentido, estamos dispuestos a liderar los avances y modificaciones que sean precisos para el logro de tales objetivos.

8.4. CONVENIO CON ENTES LOCALES DE NAVARRA

La firma de convenios con Ayuntamientos de nuestra Comunidad foral iniciada en 2003 continuó durante el ejercicio 2004, con la incorporación de nuevos Municipios a un convenio destinado a facilitar el acceso de los ciudadanos a la Institución de la Defensora del Pueblo y hacer llegar a las Administraciones presentes en Navarra sus quejas o reclamaciones de derechos.

A los 51 convenios suscritos en 2003 se añadieron el pasado año otros veinte en total. Al finalizar 2004, los Municipios y Mancomunidades que han suscrito dicho convenio son los siguientes:

2003

Municipios

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

CONVENIOS FIRMADOS HASTA FINALES DE 2004

