

14 _ planificación y objetivos 2006

2005

14 _ planificación y objetivos 2006



2005

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

425

- **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 posi-

bilidad 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.

427

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 divulgación 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 Consejo 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.

429

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 obliga 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 parti-

cipan 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 Defensora 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 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 conocimiento 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 e 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.