

11 _ actividades de divulgación y
difusión

2006

11 _ actividades de divulgación y difusión



2006

Uno de los objetivos del plan estratégico de la Defensora del Pueblo de Navarra consistió en incrementar la accesibilidad de todos los ciudadanos a la institución, para lo cual se precisaba, como es lógico, que la conocieran.

La labor de difusión ha sido estos primeros años muy intensa con el objetivo de lograr que todos los navarros conozcan sus funciones y límites, y de este modo los ciudadanos hagan un uso equitativo y adecuado de este nuevo servicio público.

Una de cada dos personas que hacen uso del servicio manifiesta haber ampliado la idea que tenían previamente sobre las posibilidades de actuación de la Institución, lo que hace pensar que un mejor conocimiento de la Institución por parte de la población supondría una mejora de las posibilidades de defensa de sus derechos.

Por otro lado, también la labor divulgativa que ha de realizar la Institución ha de reforzar las iniciativas de impulso de los derechos ciudadanos, dando a conocer a los ciudadanos los derechos que les asisten y contribuyendo a eliminar los obstáculos culturales y socioeconómicos que dificultan que los colectivos más vulnerables y desfavorecidos accedan en pie de igualdad a los mecanismos que el sistema democrático ha puesto a su servicio para la defensa de sus derechos.

11.1. PRESENCIA EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN.

Con su presencia habitual en los medios de comunicación, la Defensora del Pueblo trató de dar a conocer la institución y, sobre todo, trató de hacer comprensible su función.

En el año 2006 la Defensora realizó la siguiente actividad en relación con los medios:

- 5 Ruedas de Prensa,
- 16 Notas de prensa
- 15 Programas de Radio
- 3 Entrevistas en radio,
- 5 Entrevistas en televisión,
- 2 Entrevistas en otras publicaciones, y
- 1 Entrevista en Video Chat

A lo largo del año mantuvo una nueva línea de colaboración con los medios locales, iniciada a finales del 2005, y la Defensora del Pueblo participó de forma regular y con periodicidad mensual en dos espacios radiofónicos en Onda Cero (4º lunes de cada mes) y en COPE-Navarra (los 1º martes de cada mes), gracias al interés y colaboración desinteresada de dichas empresas radiofónicas. Ambos espacios radiofónicos, de aproximadamente media hora de duración, tuvieron una estructura similar.

En cada uno de los programas se relataron varias de las quejas más frecuentes presentadas por los ciudadanos con relación a una determinada área (sanidad, educación, vivienda, etc.). Se pusieron ejemplos de las quejas recientes de más interés, y, por último, se dedicó buena parte del programa a profundizar en un tema monográfico de especial interés.

Las entrevistas fueron concedidas a los siguientes medios: COPE, Canal 6, TVE, Radio Euskadi, Localia, Euskalerría Irratia, Canal 6, Popular Televisión, Revista Sesenta y Tantos, Revista "Al revés" de Zizur Mayor.

El 16 de marzo de 2006 la Defensora participó en el Video Chat de Diario de Navarra, en el cual se formularon un total de 107 preguntas, lo que supone un incremento muy significativo frente a las 26 preguntas que se le formularon en el mismo medio en el año 2002.

11.2. REDISEÑO DE LA PÁGINA WEB.

En el primer trimestre del 2006 se finalizaron los trabajos emprendidos para el rediseño de la página Web de la institución, con un doble objetivo:

- Cumplir los requisitos de accesibilidad a la página de las personas con discapacidad.
- Divulgar las distintas alternativas de acceso a la institución.

La normativa vigente exige a las Administraciones Públicas adaptar sus páginas Web para cumplir los estándares de accesibilidad antes del 31 de diciembre del 2005. La Institución no podía ser ajena a esta obligación y, por ello, procedió a la contratación de una empresa externa para la adaptación de su página Web a dichos requerimientos técnicos.

Las personas con diferentes tipos de discapacidad experimentan dificultades para utilizar las páginas Web debido a una combinación de barreras. En la mayoría de los casos estas barreras significan que los colectivos de discapacitados, ya de por sí discriminados, no puedan aprovechar las enormes posibilidades de comunicación que les puede brindar la Red en el acceso a programas educativos, información relacionada con el empleo, información sobre actividades o programas cívicos, acceso a la información general de la Web...

Los problemas más habituales de accesibilidad a los sitios Web incluyen:

- Imágenes sin texto alternativo.
- Ausencia de texto alternativo para los puntos sensibles de los mapas de imagen.
- Uso incorrecto de los elementos estructurales en las páginas.
- Sonidos no subtítulos o las imágenes no descritas.

- Ausencia de información alternativa para los usuarios que no pueden acceder a los marcos (“frames”) o a los programas incrustados (“scripts”).
- Tablas difíciles de interpretar cuando se alinean.
- Sitios con un contraste de colores pobre.



303

La adaptación de la página Web supuso también un cambio en la imagen visual de la misma.

Asimismo, y con el fin de divulgar las distintas alternativas de acceso a la institución, se diseñó una presentación de bienvenida a la página web, que refuerza la campaña “Actuar”, realizada el año anterior, que divulgaba el teléfono gratuito 900- 702 -900, la dirección postal y de correo electrónico.

11.3. CHARLAS Y CONFERENCIAS PÚBLICAS DE LA DEFENSORA.

Fue intensa la actividad que realizó la Defensora del Pueblo para impulsar los derechos ciudadanos.

Su participación como ponente en jornadas y eventos variados le permitieron trasladar a diversos auditorios los criterios, principios y valores democráticos de una institución que se caracteriza precisamente por su magistratura de persuasión en la defensa de los derechos ciudadanos, con especial dedicación a la protección de los más vulnerables, contribuyendo a eliminar los obstáculos culturales y socioeconómicos que dificultan la equidad.

Se recoge a continuación un resumen de algunas de sus intervenciones más destacadas del año 2006.

11.3.1. "Los nuevos retos del Ombudsman ante la transformación del Estado Social".

El 7 de julio en San Sebastián, en el marco de los cursos de verano organizados por el *Ararteko* (Defensor del País Vasco), la Defensora del Pueblo pronunció una conferencia bajo el título "Los nuevos retos del Ombudsman ante la transformación del Estado Social".

Se resumen seguidamente las principales ideas expuesta en dicha conferencia:

"Las profundas transformaciones que se vienen operando en el escenario mundial, con la internacionalización y globalización de la economía, sin duda representan una oportunidad para la mejora macroeconómica, pero que hasta el momento no están siendo favorables para las clases más desfavorecidas, como vienen demostrando los resultados empíricos de las últimas décadas.

Asistimos a un proceso de dualización social en el que de forma paradójica coexisten en nuestras sociedades una situación de bonanza económica y bienestar general con el resurgimiento de nuevas formas de pobreza y exclusión social.

Las necesidades sociales son muy cambiantes, la demanda crece de manera exponencial y los recursos públicos son por fuerza limitados.

En este contexto existe una convicción generalizada de que es necesario redefinir el papel del Estado Social, pero mientras unos consideran inexorables los recortes sociales otros abogamos por desarrollar sus capacidades regulatorias.

Entendemos imprescindible reconstruir un nuevo modelo de "Estado inteligente" que pueda cumplir con las nuevas demandas que le plantean sus ciudadanos. Un Estado que pueda combinarse armónicamente con las fuerzas productivas y sobre todo con las crecientes iniciativas sociales sin ánimo de lucro para obtener el mejor resultado. Un Estado que actúe como un

factor promotor y facilitador del desarrollo de una sociedad civil cada vez más potente. Un Estado que concentre sus esfuerzos en roles estratégicos para la sociedad. Un Estado que promueva el equilibrio y la convivencia social a través de políticas activas en defensa de la equidad, solidaridad e integralidad.

Por otra parte el incremento del nivel cultural ha traído consigo el reforzamiento de una sociedad civil cada vez más articulada y activa.

Sobre todo y ante todo para lograr la adhesión de los ciudadanos deberá configurarse un Estado verdaderamente orientado al servicio de los ciudadanos; que escuche su voz y fomente de manera activa la participación social.

En este nuevo contexto el papel de órganos como el Ombudsman resultará esencial y exigirá importantes adaptaciones de nuestra función y por tanto también de nuestra estructura.

Deberemos potenciar de manera significativa nuestro papel de mediación, actividad que con frecuencia, para ser verdaderamente eficaz, ha de pasar desapercibida a los ojos de la opinión pública.

Las acciones de impulso de los Derechos Ciudadanos constituirá nuestro "leit motiv". El fomento de la participación y la transparencia Pública, la promoción de la buena conducta administrativa, el desarrollo y control de las cartas de derechos y deberes ciudadanos y de las cartas de servicios.

Los Defensores del Pueblo tenemos la responsabilidad de fomentar y exigir que se establezcan mecanismos y sistemas de garantía que aseguren el respeto general de los derechos ciudadanos.

Nuestras instituciones debieran jugar un papel más activo en la evaluación externa de las políticas públicas acreditando el efectivo cumplimiento de los derechos ciudadanos y para ello deberemos modificar nuestra estructura y perfil profesional y deberemos desarrollar nuevas metodologías de auditoría externa y evaluación".

11.3.2. "¿Goza la educación en Navarra de la prioridad que merece?"

En el marco de las Jornadas de Educación celebradas en Pamplona el 20 de marzo del 2006 la Defensora del Pueblo participó como ponente en una mesa redonda bajo el título "¿Qué le pide la sociedad a la Escuela?"

Su intervención obedeció a la petición expresa del Consejero de Educación para que, como Defensora del Pueblo, aportara su valoración sobre la realidad actual del sistema educativo y que expusiera su visión personal de la escuela que necesitamos.

En su intervención, titulada “¿Goza la educación en Navarra de la prioridad que merece?”, la Defensora abogó, en primer lugar, por el carácter absolutamente prioritario de la educación, por su decisivo impacto social e incluso económico:

“Como Defensora del Pueblo comparto plenamente la tesis de Andreas Schleicher, autor del Informe PISA que asegura que “La evidencia muestra, una y otra vez, que los países y los continentes que invierten decididamente en educación y formación se benefician económica y socialmente de esa elección”

Los expertos en salud pública suelen decir que, una vez cubiertas las necesidades básicas, un euro invertido en educación mejora más la salud de la población que el mismo euro invertido en el propio sistema sanitario. Si esto es así, y parece que los datos lo avalan, ¿cuánto más se podría afirmar de la rentabilidad de invertir en educación para prevenir necesidades futuras en el campo de los servicios sociales, en la prevención de la marginación social del desempleo, en la lucha contra la violencia, etc?

La educación es también elemento crucial en el desarrollo económico de los países al condicionar de manera esencial la calidad y la productividad de sus empresas y en consecuencia su competitividad, factores esenciales de la estabilidad económica en un mundo globalizado como tantas veces nos recuerdan los analistas económicos”.

De igual modo, insistió en el carácter de la educación como derecho fundamental, que no puede ni debe limitarse por dificultades presupuestarias coyunturales:

“Pero, sobre todo y ante todo, la educación es un derecho fundamental. Un derecho personal e intransferible que no se limita a garantizar unos recursos estándar ni se conforma con unos resultados medios sino que persigue el logro de los objetivos educativos en todos y cada uno de los alumnos.

Esta concepción individual del derecho es esencial y no pueden aducirse razones presupuestarias para justificar la no adopción de las medidas oportunas. Ante una necesidad objetivada deberá optarse eso sí por la medida que resulte más eficiente, pero siempre que con ella se alcance realmente el objetivo perseguido. En ningún caso podrá negarse el derecho por simples razones presupuestarias”.

Resaltó que es, precisamente, esta concepción individual la que otorga un importante papel a la Defensora del Pueblo y desgranó las principales quejas relativas a Educación.

Hizo referencia a los problemas de planificación educativa, que son los que generan mayor crispación, en particular los derivados del bilingüismo, pero también los producidos por la demora en la puesta en marcha de nuevas dotaciones en barrios de reciente construcción.

“En esta materia, constatamos, una vez más, la excesiva polarización de nuestra sociedad en relación con los modelos lingüísticos. Desde la Institución de la Defensora debemos exigir el estricto cumplimiento de la legalidad vigente pero también debemos realizar un llamamiento a la racionalidad e insistir en la obligación de todos de generar un mejor clima de convivencia.

Nuestras recomendaciones siempre han insistido en la necesidad de adecuar la oferta a la demanda, respetando el modelo educativo elegido por los padres y en la recomendación de que la planificación se realice con la máxima agilidad y anticipación necesaria para evitar los problemas de última hora. Comprendemos que siempre existirán ciertos desajustes puntuales, pero debemos recordar que todo servidor público tiene la obligación de justificar sus decisiones, aplicando los principios de transparencia y participación pública”.

307

Resaltó las quejas sobre deficiencias e insuficiencias de las instalaciones que cada día llegan con más frecuencia a la institución.

“Por la información de que disponemos las insuficiencias no son por lo general graves pero sí bastante generalizadas y reflejan un deterioro lento pero continuado.

Una buena parte de los centros educativos de Navarra tienen ya más de veinte o incluso treinta años y en muchos de ellos el mantenimiento preventivo y correctivo ha dejado mucho que desear.

Afrontar la solución a este problema requiere un incremento sustancial de las inversiones pero también una reflexión sobre el actual sistema de responsabilidad de las labores de mantenimiento, para evitar que el proceso vuelva a repetirse”.

Recordó que la Institución elaboró un Informe Especial sobre la concentración de alumnos inmigrantes en determinados centros públicos y otro sobre la atención educativa de los niños y niñas de cero a tres años y, en ambos, se recomendaron medidas urgentes que hasta el momento no se han materializado de forma satisfactoria.

“Seguimos recomendando la adopción urgente de medidas educativas que permitan prevenir y afrontar con firmeza y decisión los procesos de marginalización de algunos centros docentes de nuestra Comunidad y que en tanto estas medidas no se adopten se dote a esos centros de medios educativos excepcionales que permitan compensar su situación de discriminación y desigualdad.

No es posible desconocer la trascendencia de esta cuestión, ya que la incorporación al sistema educativo del alumnado de origen inmigrante y socio-culturalmente desfavorecido es, sin duda, el más eficaz instrumento integrador de cuantos dispone la sociedad.

En estos años hemos recibido también multitud de quejas en relación con la atención educativa a los niños y niñas de cero a tres años. Aunque el eco social apunta sobre todo a la carencia de plazas y a las condiciones de acceso, son también frecuentes las relativas a las garantías de calidad del servicio y a la existencia de una creciente aspiración social de una educación infantil pública y gratuita”.

Finalizó su conferencia relatando que otros tipos de quejas habituales hacen referencia a la insuficiencia de recursos de apoyo, a la educación especial, a las ayudas para transporte escolar, a la aplicación de los criterios complementarios establecidos en el procedimiento de admisión del alumnado:

“Escuchamos con frecuencia que ¡alguien debería hacer algo! Pero, ¿quién les dice a muchos padres que están descuidando la educación de sus hijos o a los docentes que ya basta de victimismo?, ¿quién recuerda a los medios de comunicación su tremenda responsabilidad social en la protección y formación del menor?, ¿o quién nos dice incluso a los responsables públicos y a los políticos que el aprendizaje de valores y conductas es siempre a través del ejemplo?”.

Por lo que hace referencia a los problemas de convivencia que en los últimos años han cobrado gran notoriedad social, recordó que, a finales del 2005, tomó la iniciativa de proponer una estrategia de coordinación entre todos los agentes sociales y educativos para implicar a la sociedad en la educación para la convivencia, con el fin de lograr que los docentes se sientan apoyados social y moralmente:

“Los expertos coinciden en la necesidad de oponer a la violencia un proyecto educativo integral que promueva los valores de la convivencia y recomiendan implicar en ello a toda la sociedad

La iniciativa contó desde el principio con el apoyo del propio Consejero, de la Federación de Municipios, del Consejo de la

Juventud, de las Asociaciones de Padres y Madres, de la Asociación del Prensa, de la Asociación de Directores de Instituto, del Consejo Escolar, etc. y sinceramente creemos que supuso un punto de inflexión en la implicación de toda la Sociedad en esta materia cuando hasta ese momento parecía solo un problema del Departamento de Educación. Confío que el camino iniciado de sus frutos gracias y que cada uno desarrolle las iniciativas previstas en su ámbito de competencia”.

Hizo referencia a la importancia crucial de la Educación en Valores, que llevó a la institución a la organización de un taller específico en colaboración con la UPNA:

“La educación en valores debe asentarse sobre la corresponsabilidad de toda la sociedad, pero en esta materia el papel de liderazgo debe corresponder al sistema educativo”.

Prestó especial atención a la necesidad de priorizar el gasto educativo a fin de mejorar la calidad de la enseñanza, priorizando la prevención del fracaso escolar.

“Tal como señala el reciente informe presentado por Andreas Schleicher el gasto educativo en España es manifiestamente insuficiente, y aunque la situación de Navarra sea mejor sigue estando lejos de la que se observa en los países que han situado la educación en el primer plano de sus prioridades nacionales.

309

Creo necesario que la Administración, y con ella toda la sociedad reflexione, sobre si está prestando a la educación la atención prioritaria que merece y si está invirtiendo en ella los recursos precisos.

No podemos permanecer impasibles cuando analizamos los datos comparativos del informe PISA, o cuando constatamos que casi el 50% de los alumnos de primaria no alcanza el nivel exigible en matemáticas o lengua.

Todo lo que hagamos para la prevención del fracaso escolar será siempre poco y en modo alguno podremos justificarnos diciendo que nuestra situación es mejor que la media. Estamos trabajando con material sensible y debemos aspirar a la excelencia. No podemos conformarnos con menos. Estamos ayudando a construir un mecanismo de relojería de efecto retardado. Solo cuando el niño se transforma en adulto podemos evaluar los resultados y comprobar sus efectos”.

Reflexionó sobre la necesidad estratégica de incrementar la ilusión e implicación del profesorado y destacó que, en educación, los recursos económicos son muy importantes, pero en materia de educación lo verdaderamente esencial son las personas.

“La esencia de la educación es y deberá seguir siendo la relación alumno- profesor, por ello la cualificación e implicación de los profesionales es sin duda el principal factor de calidad.

Pero lograr la implicación de los docentes no solo es cuestión de dinero implica también generar un horizonte ilusionante y una visión esperanzadora, asentada en unos valores compartidos. Es imprescindible reflexionar en profundidad sobre los requisitos necesarios para lograrlo y es tipo de actos pueden ser el camino”.

Finalizó su intervención abogando por el necesario consenso en política educativa y por la participación y la implicación de toda la comunidad educativa en el diseño de los elementos organizativos básicos de planificación, de los modelos curriculares y de los sistemas organizativos y de dirección.

“Permítanme que les manifieste mi convicción de que resulta imprescindible promover un consenso básico sobre política educativa que dé la estabilidad al sistema que vienen reclamando con insistencia todos los agentes de la comunidad educativa, opinión que es compartida por todo el colectivo (observatorio) de Defensores y Defensoras del Pueblo. En el caso de Navarra, creo ese consenso no solo es necesario sino que además creo que es posible.

Soy consciente de la existencia de diferentes visiones y valores y por ello creo evidente que el citado consenso debiera establecerse en torno a unos objetivos estratégicos muy básicos y a unos puntos mínimos de acuerdo en algunos elementos organizativos esenciales.

La sociedad nos demanda que consensuemos objetivos y metas orientados a la mejora de la calidad, a la reducción drástica del fracaso escolar, y que impulsemos, entre todos, la convivencia y la educación en valores. Es difícil educar en la convivencia si no demostramos nuestra voluntad inequívoca de convivir en el propio sistema educativo y en cada uno de sus centros.

Debemos lograr que la Educación de nuestros menores goce de la prioridad que merece en la agenda política y que los profesionales recuperen la ilusión superando también ciertas actitudes victimistas, que por muy comprensibles que puedan resultar no hacen más que contribuir a que se perpetúe el círculo vicioso de desilusión, falta de implicación, y desprestigio.

La participación y la implicación de toda la comunidad educativa en el diseño de los elementos organizativos básicos de planificación, de los modelos curriculares y de los sistemas organizativos y de dirección deben contribuir también a ello.

Nuestra comunidad cuenta con un adecuado grado de cohesión social, dispone de instituciones potentes y muy presentes en la vida social; la dimensión abarcable de Navarra juega también a nuestro favor.

Debemos ser ambiciosos pero realistas, lo cual exige abordar consensos de mínimos”.

11.3.3. “La atención a la dependencia en Navarra”.

El 5 octubre de 2006 la Defensora pronunció una conferencia sobre “La atención a la dependencia en Navarra” en el Ateneo de Pamplona en un ciclo organizado por la sección de Ciencias Morales y Sociales.

En su intervención dio cuenta de la situación de la dependencia en Navarra y resaltó en particular la situación de la dependencia en los mayores, puesta de manifiesto en el Informe Especial de la institución sobre “La atención a la dependencia de las personas mayores en Navarra”, haciendo hincapié en las deficiencias en materia de atención domiciliaria y en la urgente necesidad de implementar un plan de prevención de la dependencia, y de revisar y hacer transparente la política de financiación y concertación de residencias, para garantizar la calidad y viabilidad de todos los centros.

“La atención domiciliaria es en la actualidad muy insuficiente, de media este servicio ofrece tan solo 2,5 h a la semana. Las “Ayudas Económicas” no garantiza los cuidados, ni que estos sean realizados por personal preparado, ya que el control es escaso o nulo. “Cuanto más dependiente es el anciano y más horas de atención requiere, menor es la garantía y el control de calidad de la atención domiciliaria que recibe”.

Recordó las principales conclusiones y recomendaciones del Informe, insistiendo en la necesidad de articular un Nuevo Sistema Integral de Protección de la Dependencia, adaptado al creciente número de mayores y también a su nuevo perfil.

“El número de los mayores que viven solos se ha duplicado en los últimos 10 años y ya son 17.000.

Contamos con 26.000 mayores de 80 años y su número se duplicará en las próximas dos décadas.

Las personas mayores en un futuro próximo van a ser más pero, sobre todo, van a ser diferentes a las actuales ya que serán sustituidas por nuevas generaciones de ancianos con mayor formación, más productivos y aún competentes.

Una nueva dinámica y una nueva mayoría social que reivindicará su peso social, en lo que se califica de “revolución cultural de

la vejez” y que romperá la actual condena de los ancianos al ostracismo y la irrelevancia.

Se presupone que la persona mayor requerirá de otro tipo de recursos en los cuales pueda seguir desarrollando sus capacidades y sus derechos como ciudadano. No es previsible que soporten un modelo de institucionalización como el actual. Optarán por vivir en su entorno familiar y social y su grado de exigencia sobre los servicios será mayor.

Por tanto, no se trata solo de aumentar los recursos para un número mayor de usuarios, sino de conocer las necesidades, deseos y proyectos de los nuevos mayores y habilitar para ellos nuevos servicios y prestaciones.

La denominada “crisis de los cuidadores informales” y las limitaciones financieras públicas obligan a plantear un nuevo reparto de protagonismos y responsabilidades privadas y públicas en la atención a las personas mayores”.

Se congratuló por la reciente aprobación de la Ley de Dependencia, pero trasladó también las consideraciones del colectivo de Defensores sobre sus insuficiencias e inconcreciones en determinados aspectos, informe al que se ya ha hecho referencia en el Capítulo V.

11.3.4. Otras charlas y conferencias públicas de la Defensora.

Ya se ha hecho referencia en el Capítulo VII a las actividades divulgativas de la Defensora en defensa de los colectivos más vulnerables; Inmigración, Pobreza y Exclusión Social, Derechos del Mayor, etc. Asimismo, en otros capítulos del Informe, se han señalado las intervenciones de la Defensora en el contexto de las jornadas y encuentros de Defensores del Pueblo en el ámbito nacional e internacional, o las realizadas en el contexto del Plan Local de Derechos Ciudadanos. Ahora se incluyen aquéllas a las que no se ha hecho referencia hasta el momento.

Además de las señaladas en este y en otros capítulos, la Defensora impartió charlas en la inauguración del Congreso de Daño Cerebral, en el acto de Prevención de Toxicomanías, organizado por el Ayuntamiento de Mendavia, en la mesa redonda sobre derechos lingüísticos, organizada por *Euskara Kultur Elkargoa*, sobre la protección de los derechos de la mujer organizada por la Asociación de Amas de Casa Santa María La Real, etcétera.

Otros miembros de la Institución han impartido igualmente charlas en la Jornadas de Salud Mental, en las organizadas por la Asociación de Mujeres Progresistas...

En virtud de su cargo, la Defensora ha asistido también a un gran número de actos institucionales que no es preciso detallar. Únicamente parece oportuno señalar, por su importancia, su asistencia al Congreso Internacional Penitenciario celebrado en Barcelona el 30 de marzo de 2006.