

09 _ relación con el parlamento
de navarra y otras relaciones
institucionales

2006

09 _ relación con el parlamento
de navarra y otras relaciones
institucionales



2006

09.1. RELACIONES CON EL PARLAMENTO DE NAVARRA.

El Defensor del Pueblo de Navarra es el Alto Comisionado del Parlamento de Navarra para la defensa y mejora del nivel de protección de los derechos y libertades ciudadanas y desempeña sus funciones con plena autonomía y según su criterio, y no puede recibir instrucciones de ninguna autoridad. Da cuenta anualmente al Parlamento de Navarra de la gestión realizada mediante el denominado Informe Anual que presenta al mismo en el periodo ordinario de sesiones, así como de los Informes Especiales, extraordinarios o monográficos que realiza.

En el año 2006 la Defensora compareció en tres ocasiones en el Parlamento de Navarra, en concreto para presentar el Informe Anual del 2005 ante la Comisión de Régimen Foral y, por primera vez desde la creación de la institución, también ante el Pleno del Parlamento de Navarra. La Defensora compareció en una tercera ocasión para presentar el Informe Especial sobre el centro penitenciario de Navarra ante la ponencia parlamentaria correspondiente.

Por lo que hace referencia a las relaciones con otras instituciones de Navarra, la Defensora del Pueblo mantuvo diversas reuniones con Consejeros del Gobierno de Navarra, cargos públicos municipales y representantes políticos de todas las formaciones con representación parlamentaria.

09.1.1. Presentación del Informe Anual de 2005 a la Comisión de Régimen Foral.

El día 21 de junio de 2006 la Defensora del Pueblo compareció ante la Comisión de Régimen Foral del Parlamento de Navarra para presentar el Informe Anual correspondiente al año 2005.

En su intervención, la Defensora desgranó las actuaciones más importantes realizadas en cada una de las cuatro áreas de intervención de la Institución y señaló que ésta ha venido trabajando en varios Informes Especiales, dos de ellos ya presentados ante el Parlamento de Navarra (Dependencia de los Mayores y Prostitución) y otros que lo serían próximamente (Barreras arquitectónicas y Ruidos). Asimismo, anunció que se había iniciado un nuevo Informe Especial sobre la protección de la infancia y la adolescencia frente al desamparo.

Destacó que el año 2005 la Institución se centró de forma prioritaria en la defensa de los derechos de los menores y en el apoyo a los mayores y había presentado todas las actuaciones realizadas en su defensa, así como en pro de los derechos de la mujer, de los enfermos mentales, de los discapacitados físicos y sensoriales y, en general, en defensa de los colectivos sociales más vulnerables.

Narró que, en línea con las ideas del Parlamento de Navarra y del Defensor del Pueblo Europeos, la Institución estaba trabajando en

promover que las Administraciones Públicas desarrollaran mecanismos generales de transparencia y buena conducta administrativa y (se priorizaba la intervención en los Ayuntamientos) y se iniciara un nuevo camino dirigido a formular propuestas concretas orientadas a establecer Sistemas e Instrumentos de Garantía de Derechos que se pretendía comenzar por los derechos sanitarios. Para el ejercicio efectivo de los derechos ciudadanos, se creía también necesario aprovechar todas las oportunidades que brindaba la normativa legal, empezando por el propio Amejoramiento del Fuero, y por ello la Defensora elaboró un Informe-Propuesta en el que se recomendaba incluir en la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra una referencia expresa a los derechos y libertades que las Instituciones Forales se comprometían a garantizar a sus ciudadanos y ciudadanas.

Dio cuenta de los satisfactorios resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción que se habían realizado por primera a todas las personas que han presentado una queja y a quienes han sido atendidas por la Oficina de Información.

A lo largo de su exposición, la Defensora trasladó a los miembros del Parlamento de Navarra nuevas Recomendaciones y volvió a insistir en el cumplimiento de otras incluidas en informes anteriores sobre problemas ciudadanos, aún pendientes de solución. Las principales recomendaciones formuladas con motivo de su comparecencia fueron las siguientes:

Principales Recomendaciones formuladas por la Defensora en su intervención.

Menores:

- Llevar a cabo un rápido desarrollo reglamentario de la nueva Ley de Protección de la Infancia y Adolescencia y asegurar los medios humanos necesarios para garantizar su efectiva aplicación.

Mayores:

- No demorar más la elaboración del nuevo Plan Gerontológico.
- Reconsiderar la decisión sobre el complemento de las pensiones de viudedad.
- Desarrollar programas de prevención de la dependencia de las personas mayores.
- Desarrollar una normativa de mínimos de Atención Domiciliaria para que se garantizaran en todos los municipios de Navarra.

Mujer:

- Dotar de un Juzgado específico de Violencia de Género
- Reforzar los medios para la asistencia y protección a las víctimas de la violencia de género.

- Aplicar la normativa vigente para luchar más eficazmente contra los proxenetas.
- Establecer programas específicos de apoyo para mujeres inmigrantes que padecen una doble discriminación en nuestra sociedad,

Bienestar Social:

- Mejorar los actuales sistemas de evaluación y control de calidad de los distintos centros concertados y subvencionados.
- Establecer ayudas económicas adecuadas a las familias en tanto se solventa la carencia de Residencias Públicas de larga Estancia para Enfermos Mentales.
- Actualizar el Plan de Exclusión cuya vigencia finalizó el pasado 2005 y revisar y reforzar los sistemas de control para garantizar que se cumplan realmente sus previsiones.
- Incrementar el control sobre los Centros Ocupacionales y Especiales de Empleo y poner en marcha los Equipos Multiprofesionales.
- Asegurar financiación plurianual a las Asociaciones de Voluntariado y Autoayuda para garantizar la calidad y estabilidad de los servicios y programas que desarrollan.

Salud:

- Regular los tiempos máximos de espera en Exploraciones ambulatorias y Consultas de Especialista, incluidos los controles de prevención ginecológica.
- Elaborar un Plan Integral de Salud Mental.
- Dar solución integral al grave problema de atención en las crisis agudas de los enfermos mentales.
- Garantizar una atención multidisciplinar a los pacientes graves sin conciencia de enfermedad.
- Abordar la problemática que plantean los trastornos de personalidad.

Educación:

- Establecer normas para garantizar el adecuado mantenimiento y seguridad de los edificios de los Centros Educativos.
- Incrementar las plazas en Centros Públicos de Educación Infantil de 0 a 3 años (Guarderías)
- Abordar con urgencia la reforma normativa de los requisitos mínimos de calidad de los Centros de Educación Infantil de 0 a 3 años (Guarderías)
- Garantizar una adecuada planificación educativa.
- Agilizar la construcción de centros docentes en los nuevos barrios.

Vivienda:

- Continuar perfeccionando los sistemas establecidos para la adjudicación de viviendas de protección pública.
- Hacer uso de todas las posibilidades de intervención pública en materia de suelo.

- Evitar realizar actuaciones que lejos de resolver el problema contribuyen a incrementar el precio del suelo, como la subasta de solares municipales.
- Impulsar la vivienda social en alquiler e incentivar la ocupación de viviendas vacías.
- Favorecer la rehabilitación de viviendas de los cascos antiguos ocupadas por los colectivos más desfavorecidos.

Medio Ambiente:

- Aprobar los Planes Territoriales de Infraestructuras para garantizar una ubicación racional de las Antenas de Telefonía Móvil.
- Garantizar el derecho universal de acceso a la información medioambiental.
- Mejorar los sistemas de alarma e información pública de la contaminación atmosférica en general y de los niveles de ozono en particular.

Bilingüismo:

- Garantizar el derecho de los ciudadanos a ser atendidos en euskera en las dependencias centrales ubicadas en la Zona Mixta y que tienen una dimensión cuantitativamente relevante, como, por ejemplo, la Hacienda Tributaria.
- Establecer la señalización viaria bilingüe de las localidades de la Zona Mixta que cuentan con denominación oficial bilingüe.

Garantías de derechos:

- Establecer sistemas de garantía para asegurar el cumplimiento de los derechos ciudadanos en todas las Administraciones Públicas.
- Incorporar en el futuro Amejoramiento un Título que recoja los derechos y libertades que las instituciones forales se comprometen a garantizar a los ciudadanos y ciudadanas navarros.
- Establecer compromisos concretos de prestaciones y derechos sociales y consensuarlos con los Ayuntamientos directamente implicados en su gestión, garantizando una financiación suficiente.

Transparencia pública:

- Implantar sistemas de información y transparencia en todas las Administraciones Públicas. libre acceso a la información pública, Códigos de buena conducta, Cartas de Derechos, Cartas de Servicios con compromisos concretos de calidad, sistemas de autoevaluación y control interno).
- Erradicar de la Administración Pública la práctica abusiva del silencio administrativo ante solicitudes formuladas por los ciudadanos.
- Garantizar el acceso a toda la información requerida por los representantes electos de los grupos minoritarios (Por ejemplo: Concejales).

09.1.2. Comparecencia ante el Pleno del Parlamento de Navarra.

El día 14 de septiembre de 2006, y por primera vez desde la creación de la Institución, la Defensora del Pueblo compareció ante el Pleno del Parlamento de Navarra, gracias a la modificación introducida en el Reglamento de la Institución, aprobada por la Mesa del Parlamento el año anterior. Se alcanzaba así un hito largamente anhelado por la Defensora.

En su comparecencia, la Defensora presentó un resumen del Informe Anual 2005 y dio cuenta de la evolución experimentada por las quejas en los últimos años.

La Defensora puso el acento en los derechos de los más vulnerables e insistió en la necesidad de mejorar la colaboración de las Administraciones Públicas, en particular incrementando la agilidad en contestar a sus demandas de información.

Insistió en la necesidad de que las Administraciones Públicas desarrollasen mecanismos generales de transparencia y buena conducta administrativa y nuevos sistemas e instrumentos de garantía de derechos.

Finalizó su intervención realizando un positivo balance de la evolución de la institución y exponiendo los retos pendientes y los logros alcanzados en sus seis años de vida.

259

Se reproduce a continuación íntegramente el discurso de la Defensora por su interés y por tratarse de la primera intervención ante el Pleno de la Cámara.

Saludo y presentación

Señor Presidente del Parlamento, señoras y señores parlamentarios, buenos días a todos. Egunon:

Tengo el honor de intervenir ante el Pleno de este Parlamento para dar cuenta del informe ordinario de la institución de la Defensora del Pueblo correspondiente al año 2005. Se hace por fin realidad nuestra reiterada solicitud de comparecer ante todos ustedes como es práctica habitual en el resto de Defensores Autonómicos.

Esta intervención es complementaria de la que realicé el pasado mes de junio ante la Comisión de Régimen Foral en la que ya di cuenta pormenorizada del informe y por ello y dado el tiempo concedido, que es tan solo de 15 minutos, abordaré únicamente las cuestiones que considero esenciales, teniendo como fundamento para las valoraciones que manifestaré, las quejas y consultas recibidas el resultado de los informes especiales realizados y la observación de la realidad social.

Hablando del tiempo los ciudadanos y ciudadanas navarras no entienden que alcanzado ya el siglo XXI, algunas de sus principales preocupaciones no hayan sido aún resueltas y por ello trataré de poner voz a sus demandas. Sigo creyendo que nuestra institución sirve para mejorar a las Administraciones Públicas, pero para ello el primer paso es siempre detectar y reconocer las insuficiencias.

Les informaré también de las labores de impulso de los derechos que venimos llevando a cabo y finalizaré mi intervención realizando un pequeño balance de los logros alcanzados y de los retos aún pendientes.

La experiencia acumulada por los Defensores del Pueblo en diversos países nos ha llevado a la convicción generalizada de que nuestra actitud no debe ser meramente reactiva ante las quejas que se nos presentan sino que, para ejercer una función preventiva, debemos profundizar en los problemas estructurales. Por ello por venimos desarrollando una amplia actuación proactiva de impulso y fomento de los derechos ciudadanos que centramos en cuatro ejes principales:

- *La defensa de los derechos de los SECTORES SOCIALES MÁS DESFAVORECIDOS.*
- *La reivindicación permanente de que se establezcan GARANTÍAS para un ejercicio efectivo y equitativo de los derechos ciudadanos.*
- *El impulso de la TRANSPARENCIA pública para mejorar el modo, a mi entender todavía inadecuado, en el que las distintas administraciones publicas se relacionan con los ciudadanos.*
- *Y por último el impulso a la CONVIVENCIA y respeto a los derechos de las minorías de toda suerte y condición.*

Los Defensores no restamos importancia a la atención a la quejas, ya que sirven para detectar carencias, pero consideramos que no deben ser el elemento nuclear de unas instituciones cuya eficacia garantista no debiera analizarse fundamentalmente en términos numéricos.

Evolución y tendencia de las quejas.

En todo caso no eludiré en mi intervención hacer una referencia a los datos estadísticos.

Desde su creación unos 10.000 navarros y navarras han tenido una experiencia directa con la institución de la Defensora del Pueblo y en el año 2005 el número de nuevas quejas abiertas (415) ya es un 20% superior a la media de las instituciones de Defensores Autonómicos mucho más veteranas.

Además la tendencia sigue siendo creciente. En el 2006 seguimos experimentado un crecimiento de un 30% en el número de quejas y de más de un 50% en el número de consultas. Se utiliza más nuestra institución o bien las causas de queja están aumentando.

Varias áreas muestran una tendencia creciente, año tras año, me refiero a Vivienda, Sanidad, Educación, Medio Ambiente, etc.

Colaboración de las Administraciones.

La colaboración de las Administraciones Públicas con la institución de la Defensora del Pueblo es mejorable ya que persiste la tardanza en la remisión de los informes solicitados, y en ocasiones su calidad deja mucho que desear.

Cada día son menos frecuentes pero aún detectamos algunas actitudes defensivas de quienes viven las recomendaciones de esta Defensora en clave personal, o de quienes olvidan que todos somos servidores públicos sujetos a la crítica y obligados a aprovechar cualquier oportunidad de mejora.

Sin duda la colaboración más importante con la institución se pone de manifiesto cuando se demuestra sensibilidad ante sus Recomendaciones y en el año 2005 las Administraciones aceptaron en un 76% de los casos el criterio de esta Defensora en relación con las quejas tramitadas.

Este resultado sin duda positivo no puedo considerarlo totalmente satisfactorio ya que importantes recomendaciones de gran trascendencia y calado social todavía no se han puesto en marcha.

261

Derechos de los más vulnerables.

Como ya he señalado entiendo que es obligación principal de mi cargo prestar especial atención a los colectivos más vulnerables, niños, mayores, discapacitados, y excluidos sociales, cuyos derechos tratamos de proteger de manera integral y con enfoque transversal.

La protección de los derechos de la infancia siempre ha constituido nuestra prioridad máxima y por ello nos felicitamos de la reciente aprobación de la "Ley Foral 15/2005 de protección de la infancia y a adolescencia" que tanto veníamos reclamando. Tras su aprobación nuestra institución adquiere si cabe un mayor protagonismo en la protección del menor ya que la propia Ley nos encomienda su supervisión y su tutela, razón por la que hemos iniciado un nuevo Informe Especial sobre la materia.

En la protección del menor es difícil comprender que existan limitaciones de recursos y por ello realizaremos un profundo análisis de este ámbito y exigiremos que se cumplan de manera inmediata los compromisos adquiridos para un rápido desarrollo reglamentario y un refuerzo de sus estructuras.

Conocen bien mi preocupación por la falta de plazas públicas de educación infantil pero nos preocupa aún más que exista el control ade-

cuado que venimos reclamando sobre las condiciones en que están siendo atendidos los niños y niñas menores de 3 años en la Comunidad Foral.

En el primer trimestre del 2005 les presenté el Informe Especial sobre "La atención a la dependencia de las personas mayores en Navarra" y deseo mostrar mi satisfacción porque todo indica que, tal como proponíamos en nuestro Informe, la atención a la dependencia va a transformarse en un auténtico derecho exigible, gracias a la cooperación de las distintas administraciones.

En el citado informe hacíamos referencia a que la atención domiciliaria actual resulta manifiestamente insuficiente y entendíamos necesario incrementarla de forma sustancial y establecer una normativa de mínimos que garantice la equidad territorial en la prestación de este servicio que en la actualidad depende demasiado del municipio concreto en que se resida.

En el último trimestre del año les trasladaré una propuesta de Carta de Derechos de los Mayores, en la que venimos trabajando, acompañada de un catálogo de acciones dirigidas a promover sus derechos y a luchar contra los distintos tipos de discriminación social que padecen. Seguro que esta Cámara prestará su máximo apoyo a esta iniciativa.

Es mi obligación recordarles que si bien en términos comparativos la situación socioeconómica de Navarra y el nivel de cobertura de sus prestaciones públicas pueden calificarse de satisfactorios, persisten todavía un gran número de situaciones de exclusión social que reflejan el carácter dual de nuestra sociedad

Más de 10.000 navarros viven en condiciones de pobreza relativa. Discapacitados y otros tipos de excluidos sociales que configuran un submundo oculto a nuestros ojos al que se añaden otras situaciones que sin llegar a ser extremas son sin embargo mucho más frecuentes: parados de larga duración que no interesan al sistema, mujeres solas con trabajos precarios, personas que malviven con pensiones de miseria y cuya situación no admite ya más demora.

Me inquieta el escaso desarrollo de las acciones de prevención de la exclusión y me intranquiliza sobre toda la situación de los menores, ya que la mayoría de las veces, la exclusión empieza en los primeros años de vida.

En salud mental la puesta en marcha de los centros rehabilitación psicosocial ha supuesto sin duda un gran avance pero persisten importantes deficiencias. Las quejas que recibimos nos indican que es imprescindible dar una solución inmediata a la actual carencia de plazas de larga estancia para enfermos mentales graves. ¡Los enfermos y sobre todo sus familiares y cuidadores no pueden esperar más! La

atención sanitaria a este colectivo dista también de ser la idónea y seguimos reclamando por tanto un Plan de Salud Mental Integral.

El Informe Especial sobre “La accesibilidad física y sensorial a los centros y servicios de uso público en Navarra” que hemos acometido nos indica que transcurridos casi 20 años desde la promulgación de la Ley Foral 4/1988 el incumplimiento de sus previsiones es frecuente.

Deben regularse de forma adecuada los flujos migratorios, pero mi obligación es poner el acento en que resulta esencial reforzar los modelos de integración. Debemos volcar nuestra toda atención en lograr que las segundas generaciones de jóvenes sientan que forma parte de nuestra sociedad. En ello nos jugamos nuestro futuro como sociedad cohesionada.

Como Defensora del Pueblo presto especial atención a las quejas relacionadas con los derechos de la mujer y constato que las desigualdades persisten aún en diversos campos. He reiterado la insuficiencia de medios para una lucha verdaderamente eficaz frente a la violencia de género y me preocupa también especialmente la doble discriminación que padece la mujer inmigrante y entiendo necesario establecer programas específicos para que se garanticen sus derechos constitucionales.

Otras áreas de intervención.

263

La preocupación generalizada por el tema de la vivienda nos ha llevado a todos los Defensores a abordar de forma conjunta el análisis del problema y la formulación de recomendaciones.

Entendemos que las distintas Administraciones competentes disponen de muchas posibilidades de actuación de las que actualmente emplean. Es necesaria una mayor intervención pública en materia de suelo, un mayor impulso a las políticas de vivienda social en alquiler, al uso de viviendas vacías y es preciso evitar el deterioro y favorecer la rehabilitación del parque de viviendas de los cascos antiguos, que son precisamente las que están ocupadas por los colectivos sociales más desfavorecidos.

La sanidad ha sido en el 2005 la principal causa de queja y ello tiene mucho que ver con la situación de las listas de espera. Sobre este tema formulamos la recomendación de que se regulasen los tiempos máximos de espera en el ámbito de las consultas médicas, controles de prevención ginecológica y exploraciones ambulatorias; recomendación que hasta el momento ha sido desoída y que deseo reiterar en sede Parlamentaria.

En materia de educación se han duplicado prácticamente las quejas del año anterior, hecho que está muy vinculado con las quejas por la deficiente situación en que se encuentran las instalaciones de muchos

centros, la atención a los alumnos con necesidades educativas especiales, la concentración de alumnos inmigrantes, la planificación educativa ante las nuevas necesidades, en particular las relacionadas con la implantación de nuevas líneas del modelo "D" y la demora en la construcción de centros docentes en los nuevos barrios.

No quiero dejar de realizar una mención a las quejas sobre medio ambiente, que han experimentado un incremento del 60%, ni a las quejas relativas al bilingüismo que continúan llegándonos de forma reiterada. Hora es ya de normalizar la situación en esta materia.

Impulso de los derechos ciudadanos.

Pero más allá de las deficiencias comentadas los Defensores del Pueblo consideramos necesario establecer un nuevo modelo de relación con los ciudadanos. El ciudadano actual, mejor formado e informado no acepta ya modelos de administración pública paternalista que concede prestaciones gratias.

Creemos imprescindible fomentar y exigir que se establezcan mecanismos y sistemas que realmente garanticen el respeto general de los derechos ciudadanos. Para ello la primera acción será lograr que los derechos sociales vayan siendo reconocidos como verdaderos derechos exigibles, y para ello es preciso aprovechar todas las oportunidades que nos brinda la normativa legal. Tal como les recomendé ya hace un año entiendo que este Parlamento debiera asumir el reto de incorporar al propio Amejoramiento los Derechos y Libertades que las instituciones forales se comprometen a garantizar a todos los ciudadanos y ciudadanas navarros, debieran establecerse compromisos concretos en la nueva Ley de Servicios Sociales, y debiera realizarse un ambicioso desarrollo a las previsiones de la futura Ley de Dependencia.

Definir los derechos es muy importante pero no basta con declarar derechos. Una administración social avanzada debe desarrollar nuevos sistemas mecanismos e instrumentos de garantía para asegurar que sus beneficios alcancen a todos los ciudadanos y ciudadanas y no solos a quienes cuentan con los recursos y habilidades culturales y sociales pertinentes para reclamarlos o exigirlos. La palabra "garantizar" es por tanto la clave. Como ejemplo hemos iniciado un Informe Especial sobre los Sistemas de Garantía de los derechos en materia sanitaria.

También como se recordará nuestra Institución elaboró una propuesta de Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra y lanzó el reto a las Administraciones Públicas de Navarra para que desarrollaran sus propias Cartas de Derechos y se comprometieran a elaborar Cartas de Servicios específicas con compromisos concretos de calidad. Hemos realizado un seguimiento específico de estas recomendaciones y hoy podemos mostrar nuestra satisfacción porque han empezado a ver la luz diversas iniciativas del más alto rango en materia de cartas de servicios, calidad, etc.

Por otra parte una un ejercicio democrático del poder verdaderamente orientado al interés general, debe basarse una concepción positiva y de mejora continua en la transparencia informativa, la rendición de cuentas con el máximo respeto y toma en consideración de la opinión de los ciudadanos.

En esta línea, el año 2001 el Parlamento Europeo aprobó el “Código Europeo de Buena Conducta Administrativa, y encomendó a los Defensores del Pueblo la evaluación de su grado de cumplimiento y el impulso de iniciativas para que sus principios sean incorporados por las distintas Administraciones Públicas.

Para dar cumplimiento a este mandato nuestra Institución realizó la Carta de Derechos y recientemente ha puesto en marcha el llamado “Plan Local de Derechos Ciudadanos” en el evaluamos el grado de desarrollo alcanzado en materia de transparencia y buena conducta administrativa y al que se están incorporando progresivamente y de manera voluntaria diversos ayuntamientos que se comprometen establecer áreas de mejora y con compromisos públicos en esta materia.

Pero creo que es necesario dar un salto cualitativo en este campo. Para ello, y en línea con lo realizado en otras Comunidades Autónomas, considero que sería aconsejable que este Parlamento encomendara la realización de una evaluación global y externa del actual grado de transparencia pública en las Administraciones de la Comunidad Foral. Sería recomendable contar con la experiencia que pueden aportar organismos internacionales independientes especializados en la materia.

El cuarto eje de nuestra acción proactiva es el impulso de la convivencia y el respeto a los derechos de las minorías. A todos nos preocupa que no estemos acertando en la transmisión a nuestros menores de valores sociales positivos y de convivencia y por ello desde nuestra institución estamos llevando a cabo diversas acciones en esta materia, talleres, campañas, iniciativas de coordinación institucional, etc.

Las responsables públicos no podemos inhibirnos en esta materia que condiciona el futuro de nuestra sociedad y por ello les quisiera pedir a este Parlamento que se comprometa a impulsar iniciativas para implicar a toda la Sociedad en la Educación en Valores y en la Educación para la Convivencia” y sobre todo quiero pedirles que prediquen con el ejemplo promoviendo los valores del diálogo y la tolerancia. “Navarra tierra de diversidad” no debiera ser solo un eslogan referido al paisaje.

Balance de la institución.

En los cinco años transcurridos desde la creación de la figura del Defensor del Pueblo nuestra institución se ha consolidado y progresa adecuadamente pero aún tiene un amplio potencial de desarrollo.

La propia puesta en marcha y consolidación de la institución es sin duda el principal logro de estos años ya que hemos conseguido homologar nuestro funcionamiento al de instituciones análogas y hemos alcanzado índices de calidad, utilidad y eficacia similares o mejores que las instituciones homónimas mucho más veteranas. Las Administraciones aceptan con frecuencia nuestros criterios y recomendaciones y en otras ocasiones, aunque las mismas no tengan un eco inmediato, aportan sin duda un importante grano de arena que acaba por aflorar a medio o largo plazo. El Programa de Atención a Personas con Trastorno Mental Grave, la Ley Foral de Protección de la Infancia y la Adolescencia, la mejora de los procedimientos de adjudicación de viviendas etc. etc. son algunos ejemplos que dan buena prueba de ello.

Hemos reducido en más de un 30% los Tiempos Medios de Tramitación de las quejas y por primera vez hemos realizado encuestas de satisfacción cuyo principales resultados nos demuestran que el 98 % de las personas que han acudido a la Oficina de Información y el 76% de quienes nos han presentado una queja recomendarían a otros utilizar nuestra Institución por que les ha resultado de utilidad.

Las metas alcanzadas en tan corto periodo de tiempo son relevantes pero soy consciente del gran número de retos que aún nos aguardan. Los Defensores del Pueblo podemos y debemos jugar un papel más activo en el proceso de transformación del Estado Social, pero para lograrlo precisamos reforzar los instrumentos de que disponemos y sobre todo debemos remover los obstáculos que nos lo dificultan o impiden.

La Ley Foral 4/2000 reguladora del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral ya preveía que a los cinco años pudieran introducirse las modificaciones que por la experiencia en su funcionamiento se hubiera demostrado necesarias. Dicha previsión fue sin duda acertada y creo llegado el momento de proceder a su revisión.

Creo necesario flexibilizar los criterios de admisión de quejas, ampliar su ámbito de intervención a los servicios de interés general gestionados por empresas privatizadas e incrementar los canales de comunicación existentes entre nuestra institución y este Parlamento a fin de reforzar la posición de la institución realizando un seguimiento más directo del cumplimiento de nuestras recomendaciones.

Despedida.

La decisión que hace cinco años adoptó este Parlamento de crear la figura de Defensor del Pueblo fue sin duda correcta. El acierto al elaborar las leyes y su posible mejora es lo que sustentan la labor de un Parlamento y felicito por ello a cuantos tuvieron la valentía de poner en pie la Ley porque creyeron en la necesidad de crear nuevos instrumentos de control externo y de garantía de los derechos ciudadanos.

Como he tratado de demostrar el empeño ha valido la pena y hoy contamos con una institución plenamente homologada y que en el ámbito de las actividades de impulso es incluso reconocida como una institución pionera.

Pero no podemos conformarnos con lo que hoy tenemos. Los ciudadanos exigen evaluaciones rigurosas e independientes, y sin duda les gustaría que los órganos de control dispusieran de un peso mayor y del máximo respaldo institucional.

Por su atención y la posibilidad de esta comparecencia, muchas gracias. Eskerrik asko.

*M^a Jesús Aranda Lasheras.
Defensora del Pueblo de Navarra.*

Tras la exposición, y conforme al procedimiento establecido por la Mesa de la Cámara, la Defensora se ausentó del Salón de Plenos y el Sr. Presidente del Parlamento dio la palabra a los portavoces de los distintos Grupos Parlamentarios.

Dada su relevancia, se recogen a continuación las valoraciones globales que sobre la institución y sobre el Informe Anual realizaron los distintos portavoces, por cuanto reflejan su decidido apoyo a la propia institución y a la labor que viene realizando.

267

Sr. Rapún León (UPN)

“No puedo menos que felicitar a la Defensora del Pueblo y a todo su equipo de trabajo porque esta es una institución consolidada, asentada, lo cual es bueno para toda la sociedad navarra, en la medida en que cumple con su objetivo y con la misión de órgano de control de todas las Administraciones Públicas”.

Sr. Puras Gil (PSN)

“Mi grupo y este portavoz desean agradecer el informe que nos ha presentado y al mismo tiempo felicitar a la Defensora por el brillante informe anual de 2005. Ese informe pone de relieve precisamente el acierto y la importancia de la labor que esa institución viene realizando bajo su dirección, esa labor que no solo es reactiva sino también proactiva y preventiva y es absolutamente imprescindible que así sea abordada”.

“Mi grupo comparte también por completo la orientación dada por la Defensora a la institución, centrada fundamentalmente en los más desfavorecidos”.

“Entendemos que hay mucho trabajo, mucha sensibilidad y mucha conciencia social detrás de este informe que hoy se nos ha presentado”.

Sr. Taberna Monzón (IU)

“Alabamos sin lugar a dudas el trabajo y la gestión de la institución”.

“Ya contamos con una institución madura, con lo que cuesta en las sociedades que las instituciones sean maduras, tengan una cierta relevancia, tengan una cierta credibilidad”.

“Contamos con una institución que es eficaz para los ciudadanos, que es socialmente funcional y que tiene mucho trabajo encima”.

“En definitiva, creo que es un buen documento el informe del año 2005 que presenta la Defensora del Pueblo”

Sr. Zabaleta Zabaleta (Aralar)

“Entendemos que la institución de la Defensora del Pueblo es una institución que hace aportaciones y no solo sugerencias, es mucho más que eso”.

Sr. Alli Aranguren (CDN)

“Quiero agradecer una vez más a la institución, en quien hoy la personifica, el informe, la claridad de su exposición, el contenido de las observaciones y las numerosas y ricas sugerencias que realiza, que sería una irresponsabilidad no asumir por parte de esta Cámara”.

“Una vez más nosotros hemos de felicitar a la institución por la labor realizada y poner de relieve que el deber de todos los que estamos aquí es poner los medios para hacer efectivos todos los consejos, sugerencias, propuestas”.

“La labor de la institución de la Defensora del Pueblo no puede ser la de hacer unos informes de complacencia. Es evidente que a quien es objeto de crítica en el informe no le gustará la crítica. Pero es que para eso está la institución, señorías, para que se refleje precisamente la parte de la sociedad que no se considera correctamente tratada”.

Sra. Errazti Esnal (EA)

“Eusko Alkartasuna apoya profundamente esta institución y también a la señora Aranda, y no la votamos hace cinco años”.

Apoyo claramente la función que ha realizado, porque ha hecho una buena función, ha creado una institución, la ha desarrollado durante cinco años partiendo de cero y nos ha hecho reflexionar a los políticos y a las políticas en Navarra”.

“Me gusta cómo lo hace, me gusta la seriedad que ha dado a una institución como es esta”.

09.1.3. Comparecencia sobre el Informe Especial sobre el centro penitenciario de Navarra.

El 25 de septiembre de 2006 la Defensora compareció de nuevo ante el Parlamento de Navarra, esta vez ante la "Ponencia para el estudio de las condiciones de Reclusión de las personas encarceladas desde la perspectiva de su reinserción social", para presentar el Informe Especial sobre "Las medidas sociales, sanitarias y educativas que debieran preverse para el nuevo centro penitenciario".

Este Informe había sido solicitado por la propia Ponencia en su sesión del 3 de marzo de 2006.

Una referencia al contenido de dicho Informe se recoge en el Capítulo V de este Informe Anual.

09.2. OTRAS RELACIONES INSTITUCIONALES.

09.2.1. Entrevistas y encuentros de la Defensora con representantes de instituciones públicas.

Asimismo, a lo largo del 2006 la Defensora del Pueblo de Navarra mantuvo diversas reuniones con Consejeros del Gobierno de Navarra, cargos públicos municipales y representantes políticos de todas las formaciones con representación parlamentaria. En unos casos, lo hizo con motivo de sus actividades de mediación o de resolución de quejas, y, en otros, con objeto de presentar sus iniciativas de impulso de los derechos ciudadanos o de elaboración de sus informes especiales.

09.2.2. Reunión con Consejeros.

A lo largo del año, la Defensora mantuvo entrevistas personales directas con el Consejero de Educación, la Consejera de Salud, el Consejero de Presidencia, Justicia e Interior, la Consejera de Bienestar Social, Deporte y Juventud, y, en dos ocasiones, con el Consejero de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda.

09.2.3. Reunión con Alcaldes.

Para el desarrollo del Plan Local, la Defensora del Pueblo mantuvo diversas reuniones con los Alcaldes de Tudela, Burlada, Zizur Mayor, Los Arcos, Lekunberri y Ribaforada y con la alcaldesa de Estella, y realizó la primera reunión de presentación del proyecto al Presidente de la Mancomunidad Municipios, a la alcaldesa de Tafalla, al alcalde de Barañáin, así como el teniente de alcalde y portavoz del Ayuntamiento de Pamplona.

En el marco de otras iniciativas, la Defensora mantuvo contactos directos con los Ayuntamientos de Ollo, Arlegui, Mendavia, Bera, etc.

09.2.4. Reuniones con el Presidente y los Grupos Parlamentarios.

En el año 2006 la Defensora del Pueblo mantuvo, al menos, dos entrevistas personales con el Presidente del Parlamento y con cada uno de los representantes de los Grupos Parlamentarios de la Cámara.

09.2.5. Reuniones con otras Instituciones

Asimismo, durante el 2006, la Defensora mantuvo encuentros personales con representantes del Colegio de Psicólogos, del Colegio de Farmacéuticos, de la Fundación Tutelar, del Consejo Audiovisual de Navarra, con el Juez de Vigilancia Penitenciaria, el Director del Centro Penitenciario, con el Equipo Auditor de la Jefatura Superior de Policía, etcétera.