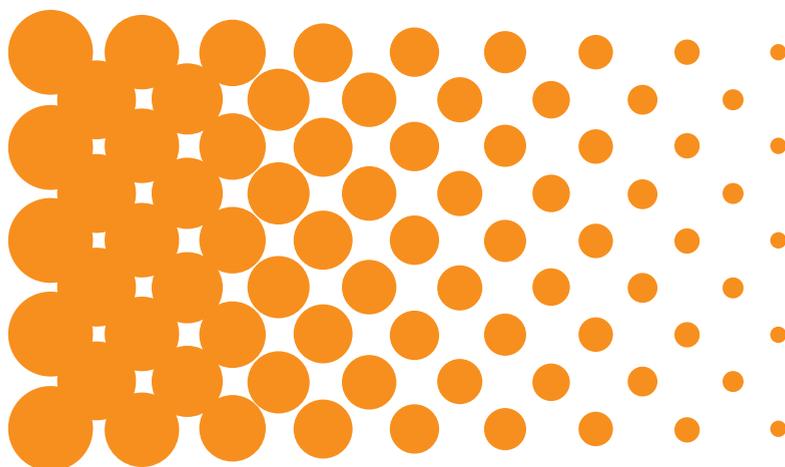


INFORME ANUAL 2008



Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

20



Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA COMUNIDAD FORAL
DE NAVARRA

**INFORME ANUAL
2008**

Título: Informe Anual 2008

Edita: Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra

© Mayo de 2009

Diseño y maquetación: Carlos Fernández Prego

Imprime:

Depósito Legal:

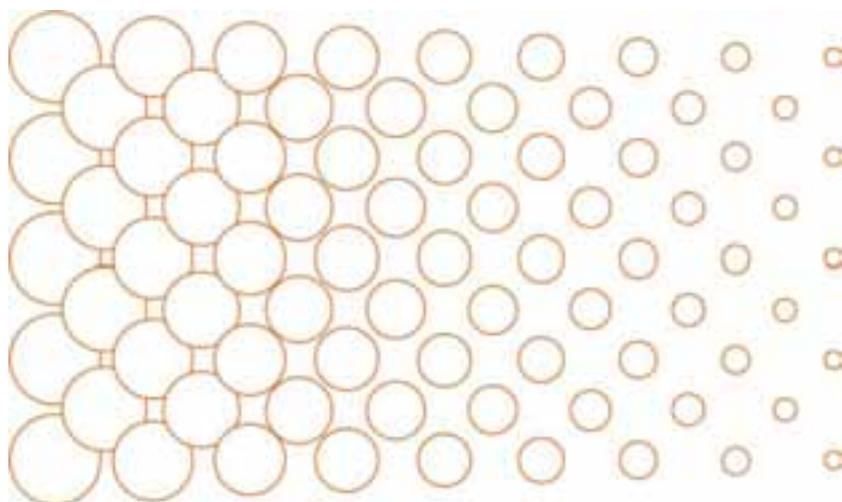
Impreso en Papel 100% reciclado y totalmente libre de cloro con bajo impacto ambiental en todo su ciclo de vida, que cuenta con las siguientes certificaciones: Ángel Azul, Nordic Swan y Etiqueta Ecológica de la Unión Europea.



índice

2008

índice



2008

PRESENTACIÓN.....	3
-------------------	---

INTRODUCCIÓN.....	23
-------------------	----

CAPÍTULO I. ESTADÍSTICA GENERAL DE LAS QUEJAS.....	29
--	----

1.1. Datos generales.....	29
1.2. Quejas admitidas.....	33
1.3. Quejas remitidas a otros Comisionados Parlamentarios.....	36
1.4. Quejas estimadas.....	36
1.5. Distribución de las quejas por materias.....	38
1.6. Administraciones Públicas destinatarias de las quejas.....	40

CAPÍTULO II. EVALUACIÓN DE LAS QUEJAS.....	49
--	----

2.1. Introducción.....	49
2.2. Quejas presentadas por materias.....	50
2.2.1. Agricultura.....	50
2.2.2. Bienestar Social.....	51
2.2.3. Bilingüismo.....	56
2.2.4. Comercio.....	58
2.2.5. Cultura.....	59
2.2.6. Educación y enseñanza.....	60
2.2.7. Extranjería.....	63
2.2.8. Función Pública.....	65
2.2.9. Hacienda.....	71
2.2.10. Impulso de derechos-La garantía de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.....	75
2.2.11. Industria.....	78
2.2.12. Interior.....	78
2.2.13. Justicia.....	81
2.2.14. Juventud y Deporte.....	83
2.2.15. Medio Ambiente.....	83
2.2.16. Obras Públicas.....	86
2.2.17. Sanidad.....	88
2.2.18. Seguridad Social.....	92
2.2.19. Servicios públicos.....	94
2.2.20. Trabajo.....	96
2.2.21. Tráfico.....	97
2.2.22. Turismo.....	98
2.2.23. Urbanismo.....	98
2.2.24. Vivienda.....	101
2.2.25. Varios.....	106

CAPÍTULO III. RESOLUCIONES111

3.1. Valoración general	111
3.2. Resoluciones aceptadas	117
3.2.1. Resoluciones aceptadas por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.....	117
3.2.2. Resoluciones aceptadas por las entidades locales	128
3.2.3. Resoluciones aceptadas por otras Administraciones y Entidades Públicas	138
3.3. Resoluciones no aceptadas	139
3.3.1. Resoluciones no aceptadas por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra	139
3.3.2. Resoluciones no aceptadas por las entidades locales.....	143
3.4. Resoluciones cerradas por otras causas durante el año 2008	145
3.4.1. Administración de la Comunidad Foral de Navarra.....	145
3.4.2. Entidades locales	146
3.5. Resoluciones pendientes de contestar a 31 de diciembre de 2008	147
3.5.1. Administración de la Comunidad Foral de Navarra.....	147
3.5.2. Entidades locales	154
3.5.3. Otras Administraciones y Entidades Públicas	162
3.6. Resoluciones dictadas antes del 31 de diciembre de 2007 que quedaron pendientes de respuesta de la Administración.....	163
3.6.1. Resoluciones aceptadas	163
3.6.1.1. Por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.....	163
3.6.1.2. Por las entidades locales de Navarra.....	167
3.6.2. Resoluciones no aceptadas	171
3.6.2.1. Por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.....	171
3.6.2.2. Por las entidades locales de Navarra.....	172
3.6.3. Resoluciones cerradas por otras causas	173

CAPÍTULO IV. INVESTIGACIONES DE OFICIO177

4.1. Actuaciones de oficio realizadas	177
4.2. Resumen por materias	187
4.3. Resumen por Administraciones Públicas	189
4.4. Información referente a la situación de la infancia y la adolescencia en Navarra	191

**CAPÍTULO V. PROPUESTAS DE MEJORA
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS201**

5.1. Propuestas realizadas.....	201
5.2. Resumen por Administraciones Públicas	206

CAPÍTULO VI. PRINCIPALES RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS211

6.1. Introducción	211
6.2. Recomendaciones y sugerencias por materias	212
6.2.1. Agricultura	212
6.2.2. Bienestar social	213
6.2.3. Bilingüismo	217
6.2.4. Educación	219
6.2.5. Función Pública	223
6.2.6. Hacienda	226
6.2.7. Impulso de Derechos. La garantía de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas	227
6.2.8. Interior	229
6.2.9. Justicia	229
6.2.10. Medio ambiente	230
6.2.11. Obras públicas	231
6.2.12. Sanidad	232
6.2.13. Trabajo	235
6.2.14. Tráfico	236
6.2.15. Turismo	237
6.2.16. Urbanismo	238
6.2.17. Vivienda	239
6.2.18. Varios	241

CAPÍTULO VII. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON LA INSTITUCIÓN. ORGANISMOS Y ENTIDADES NO COLABORADORES245

7.1. El deber de colaboración de las Administraciones Públicas de Navarra con la Institución	245
7.2. Cumplimiento del deber de colaboración	247
7.2.1. Administraciones que no han respondido los requerimientos de la Institución durante la fase de investigación y se consideran entorpecedoras	249
7.2.2. Administraciones que no contestaron las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales o no las han aceptado sin justificar adecuadamente las razones para ello	249
7.3. Grado de aceptación de las principales Administraciones Públicas	257

CAPÍTULO VIII. INFORMES261

8.1. Informes especiales	261
8.2. Informes solicitados por las Administraciones Públicas de Navarra	263

CAPÍTULO IX. LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LOS CIUDADANOS Y LA SOCIEDAD CIVIL	267
9.1. La Oficina de Información	267
9.2. Contacto con la sociedad civil	271
CAPÍTULO X. EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD	275
10.1. La opinión de los ciudadanos sobre la utilidad y eficacia de la Institución	275
10.2. Plazos medios de tramitación de las quejas	283
ANEXO	287
I. Liquidación del presupuesto de la Institución correspondiente a 2008.....	287
II. Plantilla orgánica y personal de la Institución	296

presentación

2008

presentación



2008



Francisco Javier Enériz Olaechea

Francisco Javier Enériz Olaechea
Defensor del Pueblo de Navarra

Un año más tengo el privilegio de presentar al Parlamento de Navarra y a la sociedad el informe general que refleja la actividad de la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra que me honro en dirigir, en sus relaciones con los ciudadanos y las Administraciones Públicas de Navarra.

13

Entre las principales notas destacables de esa actividad en 2008 sobresale el número de quejas que los ciudadanos han presentado, el mayor desde que se creara la Institución en el año 2000. Han sido 647, doscientas más que en el año precedente, lo que supone un incremento de un 44,7% respecto a las quejas formuladas en ese año.

Este incremento obedece, fundamentalmente, a una campaña de difusión emprendida a principios del año pasado para hacer más conocida la Institución entre los ciudadanos, recogiendo así las sugerencias de varios medios de comunicación social, que consideraban que la Institución no era todavía lo suficientemente conocida entre la población y cuál era su función de ayuda a las personas.

El referido aumento del número de quejas se suma a otros objetivos alcanzados por la Institución para ese año, tales como: facilitar el acceso de todas las personas y asociaciones (dos de cada cuatro quejas se presentan presencialmente,

buscando el asesoramiento personal, y una cuarta parte por medios electrónicos), simplificar la tramitación de los expedientes de queja, eliminando pasos innecesarios, reducir al máximo los tiempos de tramitación de éstas para agilizar la respuesta a los problemas de las personas, activar mecanismos de mejora continua (a través de la elaboración y publicación mensual de indicadores, consultables directamente y con toda transparencia en el sitio internet), e informar con claridad a los ciudadanos de las acciones desarrolladas en relación con sus inquietudes durante el año.

A la satisfacción que da comprobar que se han alcanzado todos estos objetivos, se suma la valoración global que en 2008 han efectuado los ciudadanos acerca de la intervención de la Institución en relación con su problema, y que ha mejorado respecto a 2007. La media de la valoración efectuada por los ciudadanos en 2008 alcanza el 7,5, frente al 7 del año anterior.

El mayor número de quejas presentadas en 2008 ha versado sobre el deber legal de las Administraciones Públicas de informar a los ciudadanos, resolver en el plazo establecido sus solicitudes y recursos presentados y atender su derecho a recibir un trato respetuoso y cortés; en definitiva, en relación con su derecho a una buena administración de sus asuntos. En segundo lugar, la materia en la que más quejas se han formulado ha sido la de función pública, tanto en lo relativo a cuestiones de ingreso como del régimen jurídico que les es de aplicación. Le siguen, en tercer término, las quejas relacionadas con los asuntos de bienestar social, en su mayor parte relativas a prestaciones sociales, si bien debe puntualizarse con alto agrado que, a diferencia de lo que hemos conocido en jornadas de coordinación con otras Defensorías del Pueblo autonómicas, han sido escasas en Navarra las quejas relativas a la aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (más conocida como la “Ley de la dependencia”).

En 2008 se han mantenido en términos prácticamente similares los porcentajes de las quejas sobre sanidad y vivienda, dos preocupaciones esenciales para los ciudadanos, pero que, si se atiende al número de quejas, aparecen con menor grado de reclamación que en otras materias. Las cuestiones referidas al acceso en propiedad y a las prestaciones sanitarias son las que mayor amplitud ocupan.

Las quejas sobre bilingüismo se sitúan en sexto lugar, con un destacable incremento respecto a 2007. La razón del incremento obedece a la remisión por parte de la fundación denominada “Observatorio de los Derechos Lingüísticos” de distintas quejas que ha ido recogiendo de los ciudadanos respecto del uso oficial o normal del euskera en Navarra. También han aumentado el número de quejas en las materias de hacienda y de educación, que se sitúan en el séptimo y octavo lugar, respectivamente.

15

Por el contrario, han disminuido respecto al año anterior las quejas sobre medio ambiente, urbanismo, justicia, trabajo, tráfico, interior y juventud.

La Institución ha gestionado 779 quejas (123 más que en el año 2007), de las que ha podido resolver 692 de ellas (el 89%) y ha tenido que dejar pendientes de cierre 81 quejas al 31 de diciembre de 2008.

De las quejas gestionadas, nueve de cada diez han sido admitidas, lo que da idea de la facilidad de acceso a la Institución, del estudio que se hace de cada queja antes de decidir sobre su admisión o no, pero también de que los ciudadanos cada vez conocen mejor la función y ámbito de actuación de la Institución, algo que es fácilmente deducible en comparación con los ejercicios anteriores. A su vez, una de las nueve quejas admitidas se ha remitido, mayoritariamente, al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, por ser una cuestión

relacionada con la Administración del Estado o, en menor número, a algún comisionado parlamentario autonómico con función análoga, por tratarse de asuntos de su competencia. Con ello, la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra se convierte también en una oficina de acceso al Defensor del Pueblo de España, al que guía las quejas ciudadanas que caen en su ámbito de decisión y con el que se coordina de forma eficaz sin ningún tipo de fricción, incrementándose así la deseable cooperación leal entre la institución estatal y la institución foral.

Las quejas no admitidas, una de cada diez, lo han sido, en su mayor parte, por la extemporaneidad de la queja, la naturaleza jurídico-privada de las quejas o por tratarse de cuestiones pendientes de resolución judicial.

Además, en este año 2008 se ha mantenido prácticamente igual el porcentaje de estimación de quejas: una de cada dos quejas examinadas por la Institución. A la vez que se ha incrementado el número de resoluciones dictadas en los expedientes de queja: 241 frente a las 170 del año anterior (un 40% más).

También destaca el alto porcentaje de colaboración mostrado por las Administraciones Públicas de Navarra, lo cual es digno de alabar y agradecer. Éstas han remitido con mayor celeridad los informes solicitados en los expedientes de investigación y han aceptado las recomendaciones y mediaciones en el 85,5% de casos, una cifra que se debe calificar de muy alta, aunque, como toda cifra que no alcanza el 100%, siempre es perfeccionable.

Las actuaciones de oficio que ha llevado a cabo la Institución han sido 27, la mayoría de ellas sobre asuntos relacionados con las materias de bienestar social, educación, sanidad y servicios públicos. Estas actuaciones han permitido compro-

bar el grado de funcionamiento de los servicios públicos o concertados, en algunas ocasiones de elevado nivel, y formular sugerencias para su mejora.

También se han formulado propuestas de mejora de los servicios públicos, concretamente 63, muchas de ellas formuladas por los propios ciudadanos y varias de las cuales han tenido muy buena aceptación por parte de los poderes públicos y han dado lugar a modificaciones normativas, varias de ellas legislativas. Se demuestra así que la Institución puede servir como un ente mediador entre lo que los ciudadanos y las Instituciones y Administraciones competentes.

De esta manera, se ha seguido potenciando la función proactiva del Defensor del Pueblo de Navarra, no limitándolo a recibir y resolver las quejas de los ciudadanos, que es su principal función legal, sino abriéndolo a realizar recomendaciones y propuestas de mejora de la actuación de las Administraciones Públicas de Navarra a la hora de prestar los servicios públicos o de controlar o fomentar la actividad privada. Así, en 2008 se hicieron un total de 446 recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales a todas las Administraciones navarras, en comparación con las 244 del año anterior (un 83% más).

17

Por otro lado, los informes especiales elaborados y presentados al Parlamento de Navarra han sido siete, que en su conjunto contienen 118 propuestas (recomendaciones y sugerencias), dirigidas a las Administraciones Públicas de Navarra y que nos hemos ahorrado reiterar en este Informe por figurar ya en un documento o libro *ad hoc*, editado para recogerlos todos conjuntamente. .

Merece la pena destacar la actividad de la Oficina de Información durante este año. Como ya he tenido ocasión de indicar en varias ocasiones, esta oficina realiza una función

trascendental de ayuda y asesoramiento a los ciudadanos en el conocimiento y mejor ejercicio de sus derechos subjetivos, al punto de convertirse en una de las funciones principales de la Institución en un mundo cada vez más complejo y en donde la sensación de desconocimiento o indefensión de los ciudadanos puede sentirse con más intensidad. Es en esta área donde la Institución alcanza su reconocimiento social más elevado y en donde la práctica totalidad de los ciudadanos que responden nuestras encuestas al salir de la consulta, valoran la Institución como útil o muy útil, hasta el punto de que la media alcanzada en cuanto al grado de satisfacción supera el nueve. Pues bien, si en 2007 se atendieron 990 consultas, en 2008 han sido 1.529 (un 54% más), de las que 277 derivaron en la presentación de una queja contra la actuación de alguna Administración pública.

No quiero dejar pasar por alto que la mejora de los datos generales de la actividad de la Institución se ha llevado a cabo con el mismo personal que en el año 2007 y una notable reducción del gasto público en el presupuesto respecto al año anterior (-15% de gasto). El mérito es, desde luego, de todos quienes trabajan al servicio de la Institución, quienes, con su profesionalidad, sostienen, mejoran y atienden día a día a los ciudadanos con toda su vocación de servicio público. De haber errores, como en todas las facetas del quehacer institucional, esos deben imputarse a quien encarna la Institución, por ser su máximo responsable, y que es quien suscribe estas líneas.

Finalmente, no me cabe sino abrir un largo capítulo de agradecimientos: a los ciudadanos, por su cada vez mayor reconocimiento y confianza en la Institución, a muchos de los cuales tengo que pedir perdón por haber defraudado sus expectativas o por no haberles sido de más ayuda en asuntos para ellos siempre difíciles y personales; al Parlamento de Navarra, por la confianza, cuando no el calor, que han mos-

trado a la Institución en todo el año y que tanta fuerza da para seguir intentando mejorar la labor encomendada; al Gobierno de Navarra y a las entidades locales, a todos sus dirigentes y trabajadores, por la mayor colaboración que vienen prestando y que se nota cada año, por la atención a las recomendaciones que les formulamos, por su paciencia (que me consta) con la función supervisora que nos toca realizar y por la preferencia que otorgan a la colaboración con la Institución. A todos, gracias, *milla esker*.

Pamplona, 2 de marzo de 2009

19

Francisco Javier Enériz Olaechea
Defensor del Pueblo de Navarra
Nafarroako Arartekoa

introducción

2008

introducción



2008

El objetivo principal de este informe es presentar al Parlamento de Navarra los datos relativos a la actividad desarrollada por la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2008.

El artículo 36 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, reguladora del Defensor de la Comunidad Foral de Navarra establece que éste dará cuenta anualmente al Parlamento de Navarra, de la gestión realizada en un Informe que presentará al mismo en el periodo ordinario de sesiones.

Por su parte, el artículo 37.1 de dicha Ley Foral precisa que en su informe anual el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra dará cuenta del número y tipo de quejas presentadas, de aquéllas que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como de las cuestiones que hayan sido objeto de investigación y de su resultado, especificando las advertencias, sugerencias, recordatorios o recomendaciones admitidas por la Administración.

El informe mantiene la estructura del año anterior con algunos pequeños cambios de metodología. Está dividido en diez capítulos.

En el capítulo primero se ofrecen los datos relativos al número y tipo de quejas presentadas, a su clasificación por materias, a las Administraciones implicadas en los procesos de investigación y al estado y resultado de la tramitación de los procedimientos. Información que se complementa con que la que ofrece el capítulo segundo, en donde se exponen y analizan los problemas de fondo que plantean los ciudadanos en sus quejas.

El capítulo tercero contiene la información relativa a las resoluciones dictadas en los expedientes de queja; el número de recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales formulados, y el grado de aceptación o rechazo de éstos por las Administraciones Públicas de Navarra. No se incluye el

contenido íntegro de las resoluciones dictadas, ya que se encuentra disponible en el portal web de la Institución <http://www.defensornavarra.com>, dentro del epígrafe “Resoluciones”.

Las actuaciones e investigaciones practicadas de oficio se recogen en el capítulo cuarto. La presentación de este capítulo ha variado respecto a la edición anterior, con la finalidad de hacer más sencilla su consulta. Así, las recomendaciones y sugerencias formuladas en las actuaciones de oficio no figuran en este capítulo, sino que se han incorporado al capítulo sexto, que agrupa las principales sugerencias y recomendaciones emitidas en el año, con independencia de que correspondan a expedientes de queja, a investigaciones de oficio o a propuestas ciudadanas. Además, se incluyen los datos relativos a la valoración de la situación de la infancia y la adolescencia en los términos previstos en el artículo 14 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, protección y defensa de la infancia y de la adolescencia.

En el capítulo quinto se da cuenta de la actividad desarrollada en una nueva área de trabajo inaugurada en el año 2008, consistente en recibir y tramitar las propuestas de mejora de los servicios públicos que nos hacen llegar los ciudadanos.

Como ya se ha señalado, en el capítulo sexto se relacionan de manera proactiva y constructiva las principales sugerencias y recomendaciones que la Institución efectúa a las Administraciones públicas, con la finalidad de mejorar los servicios y funciones que prestan.

En el capítulo séptimo se evalúa el grado de colaboración mostrado por las Administraciones públicas supervisadas en los expedientes de queja.

Los informes especiales elaborados durante el año 2008 se mencionan en el capítulo octavo, con la expresa intención de no rei-

terar su contenido, ya expuesto, con ocasión de su presentación, al Parlamento de Navarra.

Los capítulos noveno y décimo se refieren, respectivamente, a la Oficina de Información, cuya actividad en 2008 experimentó un destacable crecimiento, y a la valoración que los ciudadanos hacen de la Institución.

Por último, el informe contiene un Anexo en el que figuran la liquidación del Presupuesto y la plantilla de la Institución, en los términos exigidos por la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, reguladora del Defensor del Pueblo de Navarra.

1 _ estadística general de las quejas

2008

1 _ estadística general de las quejas



2008

CAPÍTULO I ESTADÍSTICA GENERAL DE LAS QUEJAS

1.1. DATOS GENERALES

Con carácter previo a la valoración estadística que se aborda en este Capítulo, ha de precisarse que los datos que se analizan parten de la definición de “queja” que ofrece la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, esto es, la consideración como tal queja de la reclamación presentada a instancia de los ciudadanos.

Esta precisión es importante ya que la Institución, dentro de su actividad ordinaria, lleva a cabo, además de la atención de las quejas de los ciudadanos, actuaciones e investigaciones desarrolladas de oficio que pueden haber sido instadas por el Parlamento de Navarra o por las Administraciones Públicas de Navarra, y propuestas presentadas por los ciudadanos para la mejora de los servicios públicos de las Administraciones Públicas de Navarra. Estas otras actuaciones distintas de las quejas se tratan en los Capítulos IV y V del informe, respectivamente.

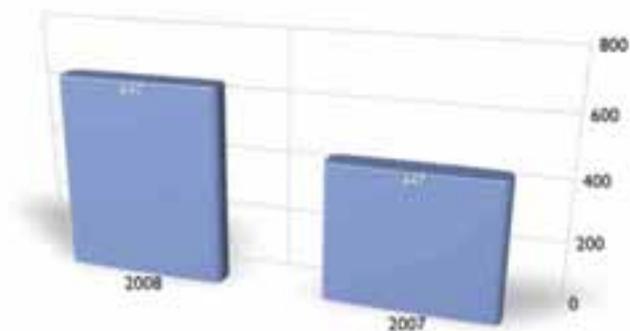
Centrada en estos términos la valoración de las quejas, los datos más relevantes son los siguientes:

1. **El número de quejas presentadas** por los ciudadanos durante el año 2008 ascendió a 647. Esto supone un crecimiento de un 44,7% más respecto al año 2007, en el que se registraron 447 quejas. El incremento es realmente muy significativo y sitúa al año 2008 como el año en el que más quejas se han presentado en números absolutos desde que se creó la Institución, que ya suma, en sus ocho años de existencia, más de 3.380 quejas.

Entre los factores que pueden considerarse causantes del incremento se encuentra la difusión de su existencia

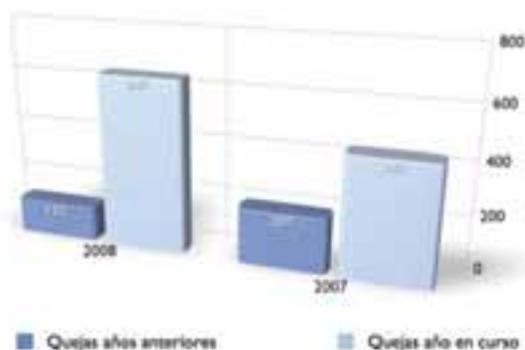
efectuada por la propia Institución entre la ciudadanía, para darla a conocer.

Quejas presentadas 2008-2007



2. En cuanto al **número de quejas gestionadas** por la Institución en el año 2008, éste se eleva a 779, ya que, además de las quejas presentadas en dicho año, se tramitaron 132 quejas de años anteriores.

Quejas gestionadas 2008-2007



A fecha 31 de diciembre de 2008 quedaron resueltos 692 expedientes, es decir, el casi el 90% de los gestionados (107 expedientes más que en el año precedente, es decir, un 18,3%).



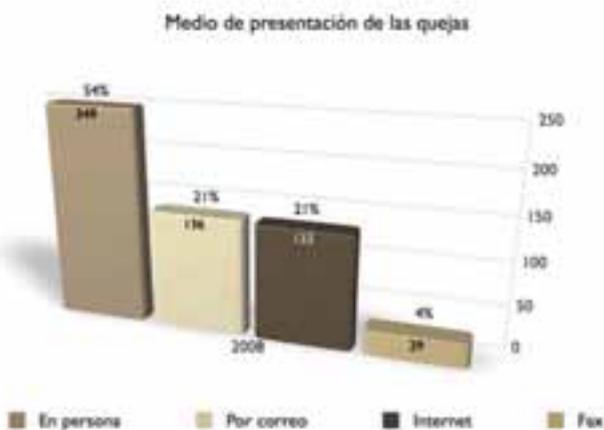
31

Las otras 87 quejas se hallaban pendientes de resolución al 31 de diciembre de 2008, fecha de cierre del ejercicio.

3. El **medio más utilizado para presentar las quejas** por los ciudadanos fue el presencial: el 54% de las quejas se presentaron en persona en la Oficina del Defensor del Pueblo de Navarra. El 21% de las quejas se presentaron por correo electrónico o a través de la página web de la Institución. El mismo porcentaje se remitió por correo ordinario; y un 4% de las quejas por fax.

Así, el camino más empleado continúa siendo acudir personalmente a la Oficina, lo que se explica por la información que se da *in situ* a las personas interesadas sobre su asunto y por la asistencia que les prestan los

asesores y personal de la oficina en la redacción material de la queja.



4. De las 647 quejas presentadas, 564 fueron a título individual, y 83 de forma colectiva o formuladas por un conjunto de personas. La distribución entre uno y otro grupo no cambia sustancialmente respecto a la de años anteriores.
5. En cuanto al perfil de la persona promotora de la queja, fueron más los hombres que presentaron quejas que las mujeres. Concretamente, el 53% de las quejas individuales fueron formuladas por hombres, y el 47% por mujeres. Se mantienen prácticamente iguales los porcentajes del año anterior.
6. En el año 2008 aumentaron las quejas presentadas en euskera o en bilingüe (euskera y castellano). Se presentaron 53 quejas utilizando el euskera (8,2%), frente a las 4 del año 2007.

1.2. QUEJAS ADMITIDAS

Las quejas admitidas (todas aquellas en las que la Institución se pronunció en uno u otro sentido sobre la cuestión de fondo planteada por el ciudadano) fueron 598, lo que representa un porcentaje de un 77% respecto del total de quejas gestionadas (779).



33

El número de quejas que no se admitieron a trámite durante 2008 fue de 100, lo que supone un porcentaje de un 12,8% respecto del número total de quejas gestionadas. Por lo tanto, de cada diez quejas, prácticamente una no fue admitida.

En el 17% de los casos (17 quejas), la inadmisión obedeció a *causas subjetivas*, tales como la falta de aportación de datos por el promotor de la queja (deficiencia que se dio en cinco supuestos), el desistimiento por parte del interesado (que se solicitó en ocho supuestos), el carácter anónimo de la queja, que se dio en

tres supuestos, y la falta de interés legítimo que se dio en un supuesto.

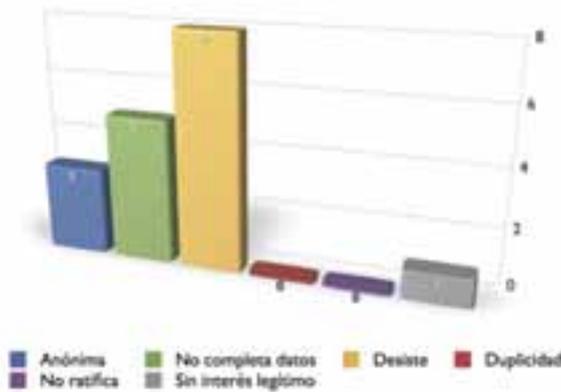
Es conveniente señalar que, antes de proceder a la inadmisión de una queja por estas causas, en particular por la ausencia de datos o de los requisitos formales que establece la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, la Institución ofrece a los ciudadanos numerosas y variadas posibilidades de subsanación de la deficiencia advertida, que pueden practicar por diversos medios. Preside la actuación de la Institución un espíritu antiformalista y poco burocrático, pero, no obstante, en ocasiones, y a pesar de los esfuerzos realizados por la Institución, los ciudadanos no aportan los datos necesarios para la tramitación del expediente y éste ha de cerrarse.

A los supuestos de inadmisión por causas subjetivas se añaden aquellos otros en los que la inadmisión obedece a *causas objetivas*. En el año 2008 se inadmitieron 83 quejas por causas objetivas con asesoramiento previo al interesado.

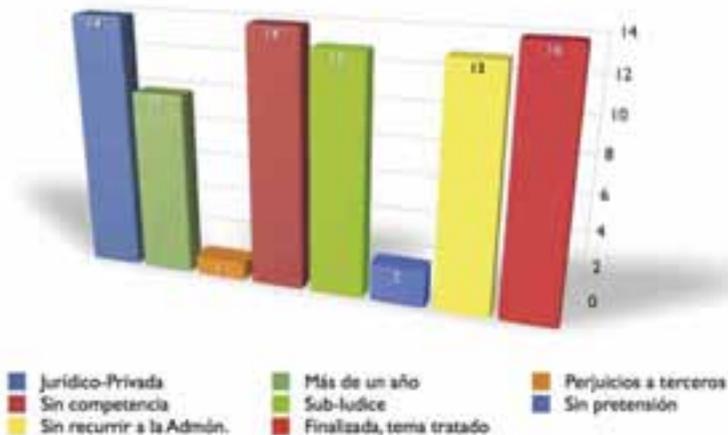
Entre estas causas se encuentra la extemporaneidad de la queja por el transcurso del plazo máximo de un año para su presentación previsto en la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo la Comunidad Foral de Navarra, que se dio en 10 expedientes, y aquellos otros supuestos en los que el asunto sometido a la consideración del Defensor del Pueblo no pudo ser objeto de investigación, bien por corresponder a la esfera jurídicoprivada (14 casos), bien por ser objeto de un procedimiento judicial (13 casos), bien por carecer la queja de una pretensión concreta (2 supuestos), por la posibilidad de producir perjuicios a terceros, que se dio en un caso, o por tratarse de un tema planteado directamente al Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra sin hacer un previo planteamiento del mismo a la Administración competente, siendo ello necesario (13 casos).

Por último, 16 expedientes se inadmitieron por versar su objeto sobre un asunto finalizado, y otros 14 por carecer el Defensor de competencia para su tramitación.

Causas subjetivas



Causas objetivas con asesoramiento



1.3. QUEJAS REMITIDAS A OTROS COMISIONADOS PARLAMENTARIOS

En el año 2008 se remitieron a otros altos comisionados parlamentarios para la defensa de los derechos de los ciudadanos un total de 81 quejas, que representan el 10% de las gestionadas. Así, en una de cada diez quejas recibidas en la Institución, la competencia para su resolución no recae en el Defensor del Pueblo de Navarra, sino en otra Institución análoga de otro territorio o materia.

De estas 81 quejas, 79 se remitieron al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales y dos a Defensorías autonómicas análogas, distribución que se hizo en función del ámbito competencial sobre el que versaba la queja.

Este dato permite colegir que la mayor parte de los ciudadanos navarros conoce perfectamente el ámbito competencial de la Institución Foral y se dirige directamente a ella.

36

1.4. QUEJAS ESTIMADAS

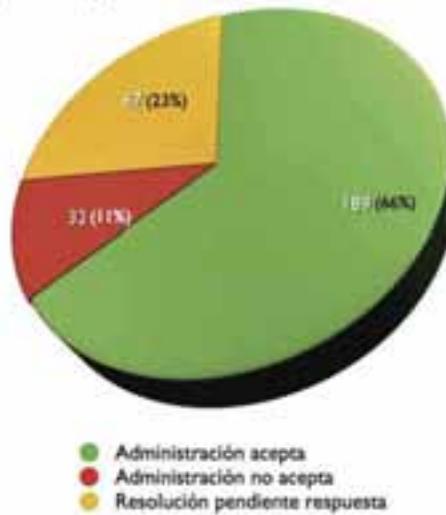
Tras el estudio y análisis de las quejas admitidas, se estimó la razón del reclamante en un 48% de los expedientes (288 supuestos) que pasaron a la decisión sobre el fondo del asunto por parte del Defensor del Pueblo de Navarra.

De los citados 288 supuestos, la Administración pública supervisada aceptó el pronunciamiento de la Institución en dos de cada tres casos (189 expedientes).

En otros 223 expedientes admitidos, que representan el 37% del total, se desestimó razonadamente la reclamación tras su estudio.



Quejas en las que se estima que el reclamante tiene razón



1.5. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR MATERIAS

Por materias, el número de quejas presentadas en 2008 se distribuye así:

Áreas de actuación	2008		2007		Variación	
Impulso de Derechos	70	10,82%	19	4,25%	51	268,42%
Función Pública	65	10,05%	54	12,08%	11	20,37%
Bienestar Social	60	9,27%	49	10,96%	11	22,45%
Sanidad	49	7,57%	34	7,61%	15	44,12%
Vivienda	49	7,57%	38	8,50%	11	28,95%
Bilingüismo	37	5,72%	0	0,00%	37	100,00%
Hacienda	36	5,56%	16	3,58%	20	125,00%
Educación y Enseñanza	34	5,26%	18	4,03%	16	88,89%
Tráfico	32	4,95%	33	7,38%	-1	-3,03%
Seguridad Social	28	4,33%	18	4,03%	10	55,56%
Medio Ambiente	26	4,02%	33	7,38%	-7	-21,21%
Urbanismo	25	3,86%	33	7,38%	-8	-24,24%
Interior	25	3,86%	26	5,82%	-1	-3,85%
Servicios Públicos	23	3,55%	15	3,36%	8	53,33%
Agricultura	17	2,63%	9	2,01%	8	88,89%
Obras Públicas	15	2,32%	10	2,24%	5	50,00%
Justicia	13	2,01%	16	3,58%	-3	-18,75%
Varios (funcionamiento entidades locales y jco- pdas)	11	1,70%	4	0,89%	7	175,00%
Comercio	11	1,70%	3	0,67%	8	266,67%
Extranjería	9	1,39%	5	1,12%	4	80,00%
Trabajo	4	0,62%	5	1,12%	-1	-20,00%
Industria	3	0,46%	1	0,22%	2	200,00%
Cultura	2	0,31%	2	0,45%	0	0,00%
Juventud y Deporte	2	0,31%	5	1,12%	-3	-60,00%
Turismo	1	0,15%	1	0,22%	0	0,00%
Totales	647	100,00%	447	100,00%	200	44,74%

El mayor número de quejas presentadas se refiere, a la **obligación de informar, de resolver en el plazo legal y de actos que pueden suponer un maltrato o descortesía** por parte de las Administraciones Públicas. Representan el 10,8% frente al 4,2% del año anterior.

Las quejas relativas a **función pública** ocupan el segundo lugar, si bien descienden en el porcentaje: del 12% del 2007 pasan al 10% en el 2008.

El tercer bloque de quejas lo ocupan los asuntos de **bienestar social**, que descienden del 10,9% al 9,2%.

El número de quejas relativas a la **sanidad** se sitúa en un porcentaje del 7,6%, idéntico al del año precedente.

Se mantienen en similares términos, con un ligero descenso en cuanto a su representación, las quejas relativas a **vivienda**, que descienden de un 8,5% a un 7,5%.

39

En sexto lugar, con un incremento significativo, se sitúan las quejas sobre **bilingüismo**, que pasan a representar el 5,7% del total, cuando en 2007 sólo se registraron 3 quejas.

Las materias de **hacienda y educación** aumentan, tanto en número de quejas como en porcentaje de representación, y se sitúan, la primera en un 5,5% respecto del total, y la segunda en el 5,2%.

El resto de las materias no alcanza el 5% del total de las presentadas.

1.6. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS

El mayor número de las quejas presentadas en el año 2008 se formuló frente a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, en relación con sus departamentos o con sus organismos públicos. Así fue en 314 quejas, que representan el 48,5% del total. Por tanto, prácticamente la mitad de las quejas versó sobre actos de la Administración foral.

Sobre las actuaciones de las entidades locales se presentaron 212 quejas, que representan el 32,7% del total.

En siete supuestos las quejas afectaron conjuntamente a la Administración de la Comunidad Foral y a la Administración local.

En relación con la gestión del personal del Parlamento de Navarra se presentó una queja.

Dirigidas a la Administración del Estado se presentaron 84 quejas.

Frente a la Administración judicial se presentaron 4 quejas.

Y otras 8 quejas tuvieron como objeto la actuación de sociedades públicas y colegios profesionales.

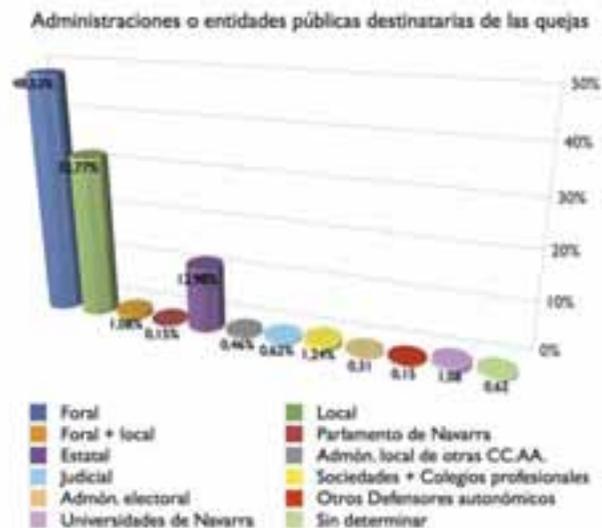
2 quejas se dirigieron a la Administración electoral.

Otras 7 quejas tuvieron por destinatarias las universidades de la Comunidad Foral de Navarra, principalmente la Universidad Pública de Navarra.

Se presentó una queja sobre la actuación de otros Defensores autonómicos y, finalmente, 4 quejas se presentaron frente a entes privados y otros sujetos sin determinar.

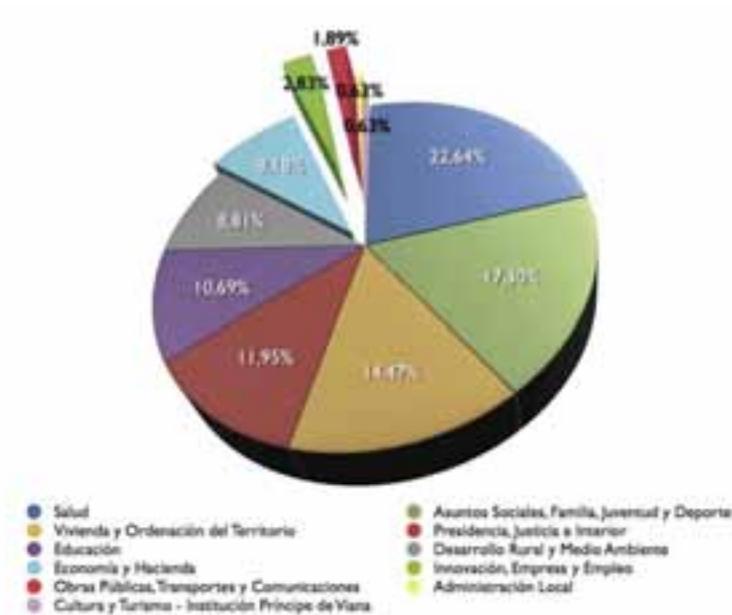
ADMINISTRACIONES O ENTIDADES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS		
	Nº quejas	%
Foral	314	48,53%
Local	212	32,77%
Foral + Local	7	1,08%
Parlamento de Navarra	1	0,15%
Estatal	84	12,98%
Admón. Local de otras CC.AA.	3	0,46%
Judicial	4	0,62%
Sociedades + Colegios Profesionales	8	1,24%
Administración electoral	2	0,31%
Otros defensores autonómicos	1	0,15%
Universidades de Navarra	7	1,08%
Sin determinar	4	0,62%
TOTAL (*)	647	100,00%

* De las 318 quejas, hay 4 que también tienen por administración afectada a una entidad local



En cuanto a la distribución de quejas por **Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra**, fue la siguiente:

DEPARTAMENTOS	Nº quejas	%
Salud	72	22,64%
Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte	55	17,30%
Vivienda y Ordenación del Territorio	46	14,47%
Presidencia, Justicia e Interior	38	11,95%
Educación	34	10,69%
Desarrollo Rural y Medio Ambiente	28	8,81%
Economía y Hacienda	26	8,18%
Innovación, Empresa y Empleo	9	2,83%
Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones	6	1,89%
Administración Local	2	0,63%
Cultura y Turismo - Institución Príncipe de Viana	2	0,63%
TOTAL	318	100,00%



Por **entidades locales**, las que mayor número de quejas recibieron fueron, Pamplona (64 quejas), Etxarri – Aranz (17), Estella (7), Tudela (6), Fitero (4) y Berriozar (4).

En 2008 aumentaron las quejas presentadas frente a la actuación de los Concejos de Navarra. Así, en 2008, se registraron 9 quejas sobre la actuación de 7 Concejos, frente a las 6 quejas relativas a 4 Concejos, del año 2007.

Las quejas presentadas sobre la actuación y gestión de las Mancomunidades fueron 15, cifra que triplica el número de quejas presentadas en 2007.

Para más detalle, se reproducen las tablas y gráficos sobre los datos.

QUEJAS REFERIDAS A ENTIDADES LOCALES DE NAVARRA

43

MUNICIPIOS	TOTALES
ABAURREPEA - ABAURREA BAJA	1
ALLO	1
ALTSASU-ALSASUA	1
ANDOSILLA	2
ANSOÁIN	3
AOIZ	1
ARANGUREN	1
ARBIZU	1
ARESO	1
ARRÓNIZ	1
ATEZ	1
AZAGRA	2
BARAÑÁIN	1
BAZTÁN	1
BERRIOZAR	4

BUÑUEL	2
BURLADA	3
CAPARROSO	2
CASCANTE	2
CASEDA	1
CASTEJÓN	2
CENDEA DE CIZUR	1
CINTRUÉNIGO	3
CIRIZA	3
CORELLA	3
CORTES	2
DESOJO	1
DICASTILLO	1
EGÜÉS	3
ESTELLA	7
ETAYO	1
ETXARRI - ARANATZ	17
EZCABARTE	1
FITERO	4
FUSTIÑANA	1
GOIZUETA	1
HUARTE	2
IRURTZUN	1
LESAKA	1
LODOSA	1
LUMBIER	1
MAÑERU	1
MARCILLA	1
MENDAVIA	2
MENDIGORRÍA	3
MILAGRO	2
MIRANDA DE ARGA	1
NOÁIN	3
OBANOS	1
OLITE	2
PAMPLONA	64

PERALTA	2
ROMANZADO	1
SAN ADRIÁN	2
SANGÜESA	0
TAFALLA	2
TUDELA	6
UNZUÉ	1
URDAZUBI-URDAX	1
VILLAVA	1
YERRI	1
YESA	2
ZIZUR MAYOR	3
TOTAL MUNICIPIOS	191

CONCEJOS

CONCEJO DE ARBEIZA	1
CONCEJO DE ARLEGUI	3
CONCEJO DE BEUNZA	1
CONCEJO DE DOMEÑO	1
CONCEJO DE GARTZARON	1
CONCEJO DE GAZOLAZ	1
CONCEJO DE SORAUREN	1
TOTAL CONCEJOS	9

MANCOMUNIDADES

MANCOMUNIDAD SERV. GENRALES MALERREKA	1
MANCOMUNIDAD DE MAIRAGA	1
MANCOMUNIDAD DE LA COMARCA DE PAMPLONA	8
MANCOMUNIDAD DE MONTEJURRA	1
MANCOMUNIDAD DE MONCAYO	1
MANCOMUNIDAD DE SERV. SOCIALES HUARTE Y ESTERÍBAR	1
COMUNIDAD DE REGANTES Nº 1 DE BARDENAS	1
MANCOMUNIDAD DE SERV. ADMTVOS. ANDIA	1
TOTAL MANCOMUNIDADES	15
TOTAL	215

(*) *De las 215 quejas, hay tres que también tienen por afectada a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.*

2 _ evaluación de las quejas

2008

2 _ evaluación de las quejas



2008

CAPÍTULO II EVALUACIÓN DE LAS QUEJAS

2.1. INTRODUCCIÓN

Durante el año 2008 el número de quejas presentadas por los ciudadanos se incrementó en un 44,7% respecto del año 2007, culminando como el año con mayor número de quejas desde que se creara la Institución. Este crecimiento, si bien no puede atribuirse a una materia concreta, ha tenido un impacto más significativo en las quejas relativas al cumplimiento de la obligación de responder en plazo a las solicitudes y recursos de los interesados, que en 2008 triplicaron las presentadas en 2007, y en las quejas sobre la utilización del euskera por las Administraciones Públicas, que han pasado de 3 a 37. Por lo demás, los datos que ofrece el análisis de año 2008 ponen de manifiesto un aumento del número de quejas en casi todas las materias a excepción de medio ambiente, urbanismo, justicia, trabajo, tráfico e interior.

49

Dado que la finalidad de este Capítulo es ofrecer información sobre el contenido de las quejas presentadas durante todo el año, se ha optado por agrupar éstas por materias, sin hacer mención a las recomendaciones, sugerencias ni recordatorios de deberes legales que ha formulado la Institución en los expedientes de queja, información que aparece en los Capítulos III y VI.

Se trata, en definitiva, de ofrecer información sobre los asuntos que los ciudadanos plantean, con independencia de las posibilidades reales de intervención de la Institución en cada asunto concreto y de cuál haya sido el trámite dado a la queja o el resultado final de nuestra actuación, de forma que dicha información resulte útil para transmitir efectivamente al Parlamento de Navarra, a las Administraciones y a los medios de comunicación, en cuanto reflejo de la opinión pública, así como a todos los que lean o consulten el Informe, las inquietudes de una parte de la sociedad navarra.

El índice de materias se presenta por orden alfabético para facilitar la consulta de este capítulo.

2.2. QUEJAS PRESENTADAS POR MATERIAS

2.2.1. Agricultura

Durante el año 2008 se presentaron 17 quejas en el área de agricultura, frente a las 9 del año 2007.

En su conjunto, estas quejas representan el 2,6% del total de quejas registradas, porcentaje prácticamente igual al del año 2007, que fue del 2%, lo que permite concluir que se trata de un ámbito en el que no existe una gran demanda de intervención de la Institución.

La práctica totalidad de las quejas iba referida al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente.

El índice de quejas más significativas es el siguiente:

- Discrepancias y reclamaciones en procesos de concentración parcelaria por las fincas de reemplazo adjudicadas o por la superficie de las mismas.
- Falta de contestación e información en los procesos de concentración parcelaria.
- Disconformidad con el programa de regadío a implantar en una zona de Navarra.
- Defectos procedimentales en la tramitación de una solicitud de ayudas de la Política Agrícola Común.

- Disconformidad con la solicitud de reintegro de una ayuda obtenida por primera instalación como joven agricultor.
- Disconformidad con las parcelas adjudicadas en un sorteo de parcelas comunales.
- Falta de contestación por el Departamento competente a varios escritos presentados por un ciudadano sobre aprovechamientos comunales.
- Disconformidad con la calificación otorgada a un resultado de prueba de Brucelosis en explotación ganadera y malestar por la falta de respuesta por el Departamento competente a los escritos presentados por el interesado.
- Denegación de la indemnización solicitada por los daños generados a un animal durante la realización de pruebas oficiales de saneamiento en una explotación ganadera.
- Exposición de la actual situación económica y física del Matadero Comarcal de Tudela.

2.2.2. Bienestar Social

Durante el año 2008 se presentaron 60 quejas, frente a las 49 del año 2007. Estas quejas representan en su conjunto el 9,2% del total, frente al 10,9% del año 2007. Las quejas versaron sobre los siguientes aspectos: 15 sobre la necesidad de atención y protección a las personas mayores, 7 sobre menores, 17 sobre discapacidad, 8 sobre familia y conciliación de la vida familiar y laboral, 7 sobre la aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, y 6 sobre otras situaciones de necesidad social.

El índice de quejas por materias es el siguiente:

Tercera Edad

- Discrepancias con las condiciones de ingreso y estancia en residencias de tercera edad, en concreto sobre:
 - La adjudicación de plazas en residencias ubicadas en localidades lejanas a la de origen del residente.
 - El incremento de precios y tarifas por estancia en residencias.
 - La carencia de plazas concertadas en residencias.
- Falta de información y ejecución de una deuda por la estancia residencial.
- Falta de resolución por el Departamento competente de una solicitud de ayuda para sufragar el coste de la estancia en una residencia.
- Dilaciones indebidas en la concesión de las pensiones de viudedad y orfandad solicitadas en la Dirección Provincial de Navarra del Instituto Nacional de la Seguridad Social al amparo del convenio Hispano-Mexicano.
- Falta de resolución favorable en el procedimiento administrativo llevado a cabo en el Consulado español en San Francisco (EE.UU.) para el reconocimiento de una pensión de jubilación.
- Falta de abono de una ayuda para equiparar la pensión de viudedad al salario mínimo interprofesional.

- Discrepancia con la disminución de las prestaciones económicas que otorga el Departamento competente al cumplir 65 años.
- Denegación por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de la solicitud de complemento de pensión instaurada para los perceptores de pensiones no contributivas que residen habitualmente en una vivienda alquilada.

Menores

- Denegación de la solicitud de que sus hijos, en situación de acogimiento residencial, vuelvan al domicilio familiar.
- Discrepancia por la modificación del horario de visitas de sus tres hijos, acogidos temporalmente.
- Intervención desfavorable en la tramitación de una solicitud de acogimiento familiar de un menor.
- Intervención desfavorable en el proceso de adopción de un menor.
- Incorrecta actuación por parte del servicio de mediación familiar hacia su persona.
- Además de estas quejas, que iban referidas a la actuación de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, se presentaron las dos siguientes:
- Falta de resolución por parte del Defensor del Pueblo Andaluz a una queja presentada ante éste en materia de acoso escolar.
- Disconformidad con que una mancomunidad ofrezca el servicio de transporte nocturno “voy y vengo” a los menores.

Discapacidad

- Disconformidad con el grado de minusvalía reconocido o con la revisión de éste.
- Discrepancia con la decisión de no otorgar efecto retroactivo al grado de minusvalía reconocido.
- Condiciones de ingreso y estancia en residencias para personas con enfermedad mental.
- Deficiente e insuficiente funcionamiento de los servicios de transporte adaptado para discapacitados.
- Denegación de tarjetas de aparcamiento para personas con minusvalía reconocida.
- Falta de servicios o ayudas para el transporte al trabajo de personas con discapacidad.
- Existencia de barreras físicas para personas con discapacidad.
- Denegación de una ayuda para la adquisición de un cojín ortopédico.
- Denuncia por las dificultades que el colectivo de jóvenes discapacitados psíquicos en un grado poco pronunciado tienen para el acceso al mundo laboral, así como la ausencia de líneas de actuación específicas de la Administración de la Comunidad Foral para tal colectivo.

Familia y conciliación de la vida familiar y laboral

- Falta de implantación en la Administración de la Comunidad Foral de diversas medidas de conciliación de la vida familiar

y laboral (posibilidad de reducir la jornada en 1/8, acumulación del permiso de lactancia en jornadas completas).

- Demora en el abono de la ayuda concedida para sufragar el coste de la guardería.
- Discrepancia con la denegación de una ayuda extraordinaria para adquirir un bien de necesidad.
- Discrepancia con la facultad del Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte para emitir certificados acreditativos de la condición de víctima de violencia de género cuando se ha producido el sobreseimiento de la causa penal.
- Disconformidad con la denegación de ayuda a mujer trabajadora.
- Dilación en la percepción de una prestación económica para sufragar el coste de una educadora para sus hijos.
- Solicitud de intervención y ayuda en un caso de extrema necesidad del solicitante.

Aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia

- Denegación de la ayuda para la obtención de cuidados en el propio domicilio.
- Discrepancia con la negativa a otorgar efectos retroactivos a un reconocimiento de dependencia severa y, en consecuencia, a abonar el importe de la ayuda no percibida para la obtención de los servicios de cuidado en el propio domicilio

- Falta de coordinación entre las personas que prestan un servicio de atención domiciliaria.
- Discrepancia con el reconocimiento como “Dependiente moderado nivel 2”.
- Disconformidad con la aportación económica que debe realizar la persona que formula la queja por un familiar declarado incapaz y dependiente severo.
- Denegación del reconocimiento de la situación de dependencia y falta de ayudas públicas para sufragar el coste de la atención que se precisa.
- Denegación de prestación económica para el cuidado de una persona en situación de gran dependencia.

Todas estas quejas se refirieron a la actuación de la Administración de la Comunidad Foral.

Pobreza y exclusión social

- Solicitud de realojo tras la ruina y derrumbe de su vivienda.
- Rechazo municipal a la ubicación de un centro para la atención de personas marginadas en situación de exclusión social.

2.2.3. Bilingüismo

El área de bilingüismo es una de las que mayor incremento de quejas registró en 2008. Las quejas presentadas en esta materia fueron 37, frente a las 3 presentadas en 2007 (dos registradas en el área de función pública y una en la de Administración elec-

toral), con lo que han alcanzado un porcentaje de representación sobre el total de las quejas registradas en el año de un 5,7%, frente al 0,6% que correspondería al año 2007. La razón principal de este incremento obedece a la remisión por parte de la Fundación *Behatokia* de las quejas que recibe sobre la posible vulneración de los derechos lingüísticos de los ciudadanos por parte de las Administraciones Públicas de Navarra.

De las quejas presentadas, 10 se refirieron a rotulaciones de dependencias y espacios públicos, 5 a la edición de impresos y material divulgativo, 21 a las comunicaciones con los ciudadanos y 1 a la determinación de los perfiles lingüísticos de los puestos de trabajo de la Administración pública.

El índice de quejas por materias es el siguiente:

- Rotulación únicamente en castellano de diversas calles y zonas de uso público en un municipio de la zona mixta.
- Rotulación únicamente en castellano de diversas dependencias de la Administración de la Comunidad Foral.
- Existencia de rótulos únicamente en castellano de un vehículo de la Policía Foral que actúa en la zona vascofona.
- Información en castellano, francés e inglés, y no en euskera, en los folletos publicados por un Ayuntamiento de la zona mixta para sus fiestas patronales.
- Redacción únicamente en castellano por la Hacienda Tributaria de Navarra de los carteles informativos de la campaña de la Renta del año 2007.
- Puesta a disposición, únicamente en castellano, a los alumnos de un centro de modelo D de los trípticos y carteles de un concurso de ámbito foral.

- Falta de remisión por diversos Ayuntamientos de la zona vascofona de los recibos de la contribución en euskera.
- Disconformidad con la recepción de la propuesta de declaración de la renta únicamente en castellano.
- Remisión de citaciones médicas a los residentes en la zona vascofona únicamente en castellano.
- Falta de expedición de la tarjeta individual sanitaria en vascofona a los residentes de la zona vascofona de Navarra.
- Falta de atención en euskera en diferentes Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral a los ciudadanos que se dirigen verbalmente a la misma.
- Falta de redacción en euskera de los impresos correspondientes a la preinscripción de los Máster y Doctorados para el curso 2008 de la Universidad Pública de Navarra (impresos que fueron colocados en la página web de la Universidad).
- Solicitud de exigencia del conocimiento del euskera para acceder a una plaza de servicios múltiples con destino en un colegio público de la zona mixta.

2.2.4. Comercio

En materia de comercio las quejas presentadas fueron 11 (1,7% del total) frente a las 3 del año 2007 (0,6% del total).

El contenido de las quejas versó sobre asuntos relacionados con la protección al consumidor. El resumen de dichos asuntos es el siguiente:

- Disconformidad con el procedimiento seguido para el sorteo de un viaje en una feria de turismo.
- Mala atención, falta de información y diversos problemas surgidos con una compañía eléctrica con ocasión del cambio de potencia de energía.
- Facturación indebida por una compañía de telefonía.
- Facturación indebida por una compañía eléctrica.
- Falta de entrega, por parte de una empresa bodeguera, del bien adquirido, una vez abonado el coste del mismo mediante transferencia.
- Reclamación de daños a una aseguradora.
- Reclamación por la falta de información de una entidad bancaria sobre sus cuentas.
- Imposibilidad de hacer efectiva una reclamación de cantidad frente a un establecimiento por cierre de éste.
- Falta de respuesta a una reclamación en materia de consumo por el órgano competente.
- Falta de actuación del Departamento competente ante un supuesto de publicidad engañosa.

2.2.5. Cultura

Durante el año 2008 se presentaron dos quejas en esta materia: una, sobre el incremento de los precios de matriculación y cuota anual de los cursos impartidos en un colectivo cultural, y la otra,

sobre la denegación por parte del Departamento competente en la materia, de una beca para la ampliación de estudios artísticos, motivada por la falta de acreditación de un requisito en el momento de presentar la solicitud de participación en la convocatoria.

2.2.6. Educación y enseñanza

En esta materia se presentaron 34 quejas en el año 2008, frente a las 18 del año 2007. El porcentaje de representación sobre el total es del 5,2%, frente al 4% del año precedente. La casuística de las quejas fue muy variada y afectó a todos los niveles educativos.

En cuanto a su contenido concreto, el índice de materias es el siguiente:

Centros de primer ciclo de educación infantil (0 a 3 años)

- Disconformidad con el proceso de admisión en una escuela infantil de titularidad municipal por la existencia de una lista preferente para empadronados en el municipio.
- Disconformidad con el baremo de acceso a las escuelas infantiles públicas por considerar que éste beneficia a las personas con empleo estable y no tiene en cuenta las circunstancias que pueden darse en caso de trabajos temporales.
- Apoyo de las reivindicaciones del personal que presta servicio en las escuelas infantiles públicas de un municipio.
- Disconformidad con el proceso de admisión en las escuelas infantiles de un municipio.

- Falta de adecuación, por parte del Ayuntamiento, del calendario de una escuela municipal a las normas aprobadas por el Departamento de Educación para el funcionamiento de los centros de primer ciclo de educación infantil.

Segundo ciclo de educación infantil y enseñanzas obligatorias

- Falta de espacio en el comedor escolar de un centro privado.
- Puesta en funcionamiento de un centro escolar público sin haber concluido definitivamente las obras de construcción del mismo.
- Disconformidad con el traslado de los alumnos de un centro escolar público a otro centro del mismo carácter para acometer obras de mejora.
- Deficiencias en las escaleras de evacuación del patio de un centro público comarcal.
- Necesidad de construir un nuevo centro escolar público en el Pirineo, por el deficiente estado del actual.
- Falta de cuidadora en el comedor escolar de un centro privado para una niña con necesidades educativas especiales.
- Discrepancia frente a la denegación de cambio de centro escolar adoptada por el Departamento competente.
- Desigualdad en el acceso a centros educativos sostenidos con fondos públicos por la aplicación del criterio complementario de antiguo alumno.

- Insuficiente información dada a una solicitud de cambio de centro educativo y de modelo lingüístico.
- Falta de criterios homogéneos por el Departamento competente para determinar el número máximo de alumnos por clase en los centros concertados y su posible ampliación.
- Falta de respuesta del Departamento competente a una solicitud de cambio de modelo lingüístico.
- Discrepancia con el horario escolar establecido para el modelo D en un centro educativo público por su falta de coincidencia con el horario del autobús escolar.
- Denuncia del trato incorrecto dado a un alumno en un centro escolar privado.
- Irregularidades en la tramitación de un expediente disciplinario frente a un alumno (ejecución de la sanción impuesta con carácter previo a la resolución formal del expediente).
- Discrepancia con el sistema de financiación de los libros de texto para la enseñanza básica, en particular por el hecho de que los padres deban abonar una parte del coste de los libros que deberían ser gratuitos.

Otras enseñanzas

- Disconformidad de los alumnos de una Escuela Oficial de Idiomas con la supresión de la doble convocatoria (junio-septiembre) para la superación de los diferentes cursos de las enseñanzas de idiomas.
- Discrepancia con la calificación obtenida en una prueba de música (trompeta Jazz) y malestar por el trato recibido del profesor que le calificó.

- Denegación de una beca de estudios para enseñanzas medias.
- Disconformidad con la exigencia de una prueba para acceder al sexto curso de estudios musicales.

Enseñanzas universitarias

- Denegación de una beca para enseñanzas universitarias por superar el límite de renta per cápita establecido en la convocatoria.
- Negativa a la devolución del importe de la matrícula anulada.
- Desavenencias con los directores de tesis doctorales e imposibilidad de presentar éstas ante su falta de autorización.

Equivalencia y homologación de títulos

- Denegación de la solicitud de equivalencia de estudios para el ingreso al servicio de la Administración General del Estado.
- Discrepancia con la falta de homologación de un título obtenido en Portugal y la imposibilidad que de ello deriva para participar en un proceso selectivo para el ingreso en la Administración General del Estado.

2.2.7. Extranjería

Las quejas presentadas en materia de extranjería fueron 9 y superaron en cuatro a las presentadas en 2007. El porcentaje de re-

presentación sobre el total se mantiene en torno al 1,4%. La mayor parte de ellas, dado el ámbito competencial al que iban referidas, fueron remitidas al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales.

En cuanto su contenido, el resumen es el siguiente:

- Denegación de un visado para reagrupación familiar.
- Denegación, por el Consulado General de España en Bogotá, de un visado de turista.
- Denegación, por parte del Consulado de España en Argel, de dos visados de turista.
- Denegación del Registro Civil Central de la inscripción de matrimonio coránico celebrado en Marruecos.
- Dificultades en el Consulado de Rumanía en España para la expedición de una copia del pasaporte.
- Denegación del permiso de residencia por antecedentes penales.
- Disconformidad con la resolución de expulsión del territorio nacional y prohibición de entrada en el mismo durante un periodo de tres años
- Dificultades para la renovación del pasaporte y tarjeta de residencia permanente.
- Dificultades de residencia de un menor extranjero marroquí.

2.2.8. Función Pública

Los expedientes registrados en el año 2008 en materia de función pública experimentaron, por segundo año consecutivo, un aumento respecto al año precedente, ya que de 54 pasaron a 65. No obstante, el porcentaje de quejas en esta materia respecto del total de las presentadas en el año, pasó de ser un 12% en 2007 a un 10% en 2008.

De las 65 quejas recibidas, más de la mitad, concretamente 35 quejas, versaron sobre procedimientos de ingreso y provisión de puestos de trabajo, 2 sobre movilidad, 12 sobre régimen retributivo y carrera administrativa, 6 sobre derechos y deberes de los funcionarios, 2 sobre régimen disciplinario y 8 sobre derechos pasivos y seguridad social.

El índice de quejas más significativas en esta materia es el siguiente:

65

Ingreso y provisión de puestos

- Discrepancias con las puntuaciones asignadas por los Tribunales designados en diversos procesos selectivos convocados para el ingreso en diversas Administraciones Públicas de Navarra.
- Disconformidad con la publicación de los nombres de los aspirantes aprobados en el proceso de ingreso al Cuerpo de la Policía Foral de Navarra.
- Disconformidad con el límite de edad máximo establecido en la convocatoria para el ingreso en el Cuerpo de bomberos.
- Disconformidad con el hecho de no considerar la titulación de Técnico de Farmacia (FP de grado medio) como

habilitante para acceder a puestos de trabajo en los servicios de Farmacia Hospitalaria del Servicio Navarro de Salud - Osasunbidea.

- Paralización de la toma de posesión del puesto de trabajo obtenido tras participar en una convocatoria aprobada para la provisión, mediante traslado por concurso de méritos, de varias vacantes.
- Falta de adjudicación de dos plazas que quedaron desiertas en un concurso de traslados, a dos aspirantes que se quedaron inicialmente sin plaza.
- Demora en la resolución de recursos de alzada interpuestos frente a los procesos selectivos convocados por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.
- Discrepancia con su exclusión de la lista de aprobados de la convocatoria de ingreso en el Cuerpo de Maestros, producida como consecuencia de la estimación de un recurso de alzada interpuesto por otra aspirante.
- Disconformidad con la decisión de un Ayuntamiento de crear una empresa pública para la gestión del Servicio de Atención Domiciliaria.
- Discrepancia con los criterios y forma de provisión de las Jefaturas de Negociado y Sección en un Departamento.
- Disconformidad con la inadmisión de las personas con la titulación académica de ingeniero agrónomo en las convocatorias de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra para proveer puestos de ingeniero técnico agrícola.

- Lesión de los derechos de audiencia y defensa de las personas afectadas por la estimación de un recurso de alzada interpuesto frente a la resolución de un proceso de provisión en promoción interna restringida, mediante concurso-oposición.
- Disconformidad con los requisitos exigidos en la convocatoria para la constitución de tres relaciones de aspirantes para una contratación temporal.
- Inadmisión de un recurso presentado ante la Mesa del Parlamento de Navarra en un procedimiento convocado para la provisión de puestos al servicio del Parlamento de Navarra.
- Discrepancia con la falta de exigencia de la titulación de Técnico Administrativo para el ingreso en los puestos de auxiliar administrativo en las Administraciones Públicas de Navarra.
- Disconformidad con el contenido de las pruebas físicas previstas para la selección de aspirantes en un concurso-oposición para la provisión de plazas al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.
- Imposibilidad de revisar las pruebas y falta de transparencia de los tribunales designados en diversos procesos selectivos.
- Discriminación en el procedimiento selectivo convocado para el ingreso y acceso a varios cuerpos docentes, por la imposibilidad de que los funcionarios interinos, ejercientes en una Comunidad Autónoma, puedan sustituir la realización de un ejercicio por un informe elaborado por la Administración en el que se valoren sus conocimientos.

- Discrepancia con la exigencia de tener la nacionalidad española, o la de un Estado de la Unión Europea (o sus familiares), para participar en un proceso selectivo para la provisión de un puesto de trabajo temporal en régimen laboral.

Movilidad

- Negativa a reubicación en una plaza o puesto de trabajo acorde a sus condiciones físico-sanitarias.
- Disconformidad con el procedimiento para la provisión de las plazas vacantes de secretarías de diversas entidades locales de Navarra, conforme a las previsiones contenidas en la Ley Foral 11/2004, de 29 de octubre.
- Discrepancia con la negativa a prorrogar los servicios especiales como orientador a un funcionario docente.

Régimen retributivo

- Exclusión del sistema de carrera profesional de los diplomados sanitarios adscritos a la Agencia Navarra para la Dependencia (Ley Foral 8/2008, de 30 de mayo).
- Exclusión del sistema de carrera profesional de los Diplomados en Enfermería, adscritos a los Departamentos de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, Presidencia, Justicia e Interior y Educación (Ley Foral 8/2008, de 30 de mayo).
- Exclusión del sistema de carrera profesional de los Diplomados Sanitarios en Fisioterapia adscritos a los Departamentos de Bienestar Social y Educación (Ley Foral 8/2008, de 30 de mayo).

- Negativa a la solicitud de integración del personal del área de prevención de riesgos laborales en el sistema de carrera profesional previsto para los facultativos del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.
- Falta de reconocimiento del grado, antigüedad y ayuda por hijo, al personal contratado en régimen administrativo de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.
- Negativa al reconocimiento del derecho a percibir ayuda por hijo.
- Negativa a la solicitud de abono de retribuciones por las funciones adicionales a su puesto de trabajo en una entidad local.
- Negativa a la solicitud de que la compensación de las horas extraordinarias se materialice en tiempo de descanso y no en una retribución económica. .
- Retraso en el pago de las retribuciones correspondientes a dos becarias de la Administración de la Comunidad Foral.
- Falta de reconocimiento de antigüedad a los docentes contratados temporales al servicio del Departamento de Educación.

Derechos y deberes

- Denegación de la solicitud de acumulación del permiso de lactancia en jornadas completas.
- Negativa del Departamento de Educación a conceder las reducciones de jornada por cuidado de hijo hasta que no encuentre sustituto para el solicitante.

- Disconformidad con la denegación de una excedencia voluntaria.
- Discrepancia por la inferior duración, respecto al personal funcionario, del permiso por maternidad en el caso de personal contratado.
- Discrepancia con la actuación del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea para aplicar los servicios mínimos fijados en una huelga del personal de enfermería.
- Discrepancia por el cese en la jefatura que ostentaba.

Régimen disciplinario y separación o cese

- Inactividad de la Administración municipal ante las denuncias de maltrato profesional presentadas.

Derechos pasivos y Seguridad Social

- Denegación de la revisión del grado de incapacidad permanente reconocido en su día, por considerar la Administración de la Comunidad Foral de Navarra que las declaraciones de incapacidad permanentes en los casos de agravamiento o error de diagnóstico no pueden ser revisadas en los casos de funcionarios acogidos al régimen de derechos pasivos del personal funcionario acogido al sistema anterior a la Ley Foral 10/2003.
- Tardanza en la adopción del acuerdo de integración en el sistema de derechos pasivos previsto en la Ley Foral 10/2003, de 5 de marzo, sobre régimen transitorio de los derechos pasivos del personal funcionario de los montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra, de los funcionarios que han optado por la integración.

- Inadmisión en el nuevo sistema de derechos pasivos previsto en la Ley Foral 10/2003, de 5 de marzo, sobre régimen transitorio de los derechos de los montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra.
- Falta de reconocimiento del tiempo de realización del servicio militar a efectos de antigüedad.
- Deficiente atención de MUFACE.
- Falta de tramitación de su inclusión en el Montepío de Funcionarios o en la Seguridad Social.
- Falta de reconocimiento, a efectos de jubilación, de que la incapacidad que posee se deriva de un accidente de trabajo o enfermedad profesional
- Denegación del complemento de jubilación anticipada previsto en la Ley Orgánica de Educación.

2.2.9. Hacienda

El incremento de las quejas en materia de hacienda fue muy considerable, ya que las registradas en 2008 fueron 36, frente a 16 del año 2007. El porcentaje de representación sobre el total ha pasado del 3,6% al 5,5%.

Del contenido de las quejas resulta el siguiente índice:

Tributos de la Hacienda Foral

- Disconformidad con la valoración efectuada sobre un inmueble, a efectos de la tributación del Impuesto de Sucesiones y Donaciones.

- Disconformidad con los intereses generados por una deuda tributaria.
- Inadmisión de una solicitud de rectificación de la auto-liquidación del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas para acogerse a la opción de tributación individual.
- Disconformidad con la declaración de deuda y con la sanción impuesta tras una inspección tributaria.
- Disconformidad con la no inclusión en la base liquidable de la declaración de Impuesto de la Renta de las Personas Físicas de la reducción en concepto de mínimos familiares por minusvalía y ascendiente.
- Disconformidad con la reclamación de devolución de las deducciones practicadas por aportación a una cuenta vivienda, más los intereses, por haber efectuado disposiciones de la misma, realizadas para abonar pagos de una vivienda que fue adjudicada, pero cuyo contrato no fue visado.
- Disconformidad con la imposibilidad de reducir la base imponible del Impuesto de la Renta de No Residentes en los gastos generados para la obtención de los ingresos declarados.
- Denuncia de la desigualdad de trato fiscal que se produce entre los dos miembros de una pareja tras su separación.
- Disconformidad con la liquidación del Impuesto de la Renta de No Residentes, efectuada con objeto de la venta de un bien inmueble sito en Navarra.
- Disconformidad con la reclamación de deuda tributaria.

- Disconformidad con las declaraciones del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas de ejercicios anteriores.
- Disconformidad con una reclamación de deuda por el IVA.
- Queja en relación al destino del porcentaje del 0,7% del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas que los contribuyentes señalan a la hora de realizar la declaración del mencionado impuesto.
- Discrepancia con la modificación de autoliquidaciones del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas.
- Discrepancia por el recargo ejecutivo exigido por la Hacienda Tributaria en relación con el pago del Impuesto sobre Sucesiones.
- Disconformidad con la actuación de la Hacienda Tributaria de Navarra respecto de unas retenciones monetarias a su favor por la falta de un determinado formulario.
- Disconformidad con la reclamación formulada por la Hacienda Tributaria por la declaración extemporánea del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales.
- Disconformidad con el embargo practicado por la Hacienda Tributaria.
- Dificultades para realizar trámites telemáticos relacionados con la Hacienda Foral.
- Discrepancia por la no inclusión de su sociedad en el Registro de operadores intracomunitarios.
- Sobre el tipo de gravamen aplicable en el Impuesto de Sucesiones y Donaciones a los distintos grados de parentesco.

Tributos locales

- Discrepancia con el escaso plazo de fraccionamiento otorgado por un Ayuntamiento para satisfacer el impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos urbanos.
- Disconformidad con el cobro de la tasa de recogida y tratamiento de basuras y residuos sólidos urbanos que una Mancomunidad le reclama.
- Negativa del Ayuntamiento a reintegrarle la cantidad correspondiente a la baja de la tarjeta de estacionamiento para residentes.
- Diferencia de trato establecida por el Ayuntamiento por la utilización de las piscinas municipales, en función del empadronamiento.
- Discrepancia con la pretensión de una Junta Concejil de cobrar una cantidad del presupuesto de ejecución de una obra de canalización.
- Discrepancia por la exigencia del abono de una tasa por consulta urbanística por parte de un Ayuntamiento.
- Disconformidad con el pago de la tasa del vado de 2008 exigido por un Ayuntamiento.
- Disconformidad con la pretensión municipal de un Ayuntamiento de cobrar una cuota de urbanización.
- Discrepancia con el embargo practicado por una Comunidad de Regantes.
- Discrepancia con una diligencia de embargo cursada por un Ayuntamiento.

Agencia Tributaria del Estado

- Disconformidad con la resolución de la Agencia, correspondiente a su solicitud de pago anticipado de la deducción por maternidad del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas del año 2003, por no cumplir los requisitos establecidos.
- Discrepancia con la emisión de una providencia de apremio.

2.2.10. Impulso de derechos-La garantía de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas

En esta materia se presentaron 70 quejas. Se trata de la materia que más incremento de quejas experimentó en 2008 respecto de 2007, año en el que se registraron 19 quejas. El porcentaje de representación sobre el número total de quejas alcanza el 10,8% frente al 4,25% del año anterior, y la sitúa como la materia con mayor número de quejas registradas en 2008.

75

En este epígrafe se incluyen las quejas que tienen que ver con los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas, como el derecho general a la información, el acceso a centros y oficinas, el derecho a una atención adecuada, la obligación de responder (silencio administrativo), la participación ciudadana, la transparencia en la gestión, el desarrollo de sistemas de garantías y otras acciones de impulso de derechos.

Las quejas presentadas por los ciudadanos se refirieron a los siguientes asuntos:

Derecho a la información y obligación de responder de las Administraciones

- Falta de información por parte de un Ayuntamiento a diversas solicitudes de información territorial y urbanística.
- Discrepancia con la respuesta del Ministerio de Defensa sobre una consulta sobre el grado militar que ostentaba un familiar.
- Falta de respuesta a diversas solicitudes de información presentadas ante varios Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.
- Negativa de acceso a la documentación de un expediente administrativo por parte de un Departamento de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.
- Deficiente información recibida de un centro de salud sobre el fallecimiento de un familiar.
- Falta de contestación a diversas peticiones de información y recursos presentados en distintos Ayuntamientos.
- Demora en la resolución de un recurso de alzada por el Tribunal Administrativo de Navarra.
- Falta de contestación a una solicitud de acceso a un archivo administrativo municipal.
- Falta de contestación por parte de varios Ayuntamientos a las solicitudes de indemnización por responsabilidad patrimonial que presentan los ciudadanos.
- Inactividad de varios Concejales ante reiteradas peticiones.

- Inactividad de un Ayuntamiento en relación con una solicitud en materia de conservación ambiental.
- Falta de respuesta de una mancomunidad a una solicitud de información.
- Falta de contestación de un Ayuntamiento a una solicitud presentada en un proceso de concentración parcelaria.

Participación ciudadana y transparencia

- Disconformidad con la negativa de un Concejo a permitir el ejercicio del derecho a intervenir mediante “ruegos y preguntas”.
- Denuncia por irregularidades administrativas en un Ayuntamiento.
- Discriminación de un Ayuntamiento por su actuación en la adjudicación de la gestión de los locales del polideportivo municipal.
- Queja por la inclusión por parte de un Ayuntamiento en el programa de sus fiestas patronales de la actuación de un grupo musical de reconocido prestigio que, finalmente, no se llevó a efecto.

Otros

- Discrepancia con la retransmisión por TVE de las corridas de toros.

2.2.11. Industria

En materia de industria, siguiendo la línea de años anteriores, las quejas presentadas en 2008 fueron muy escasas, concretamente tres (en el año 2007 solo se registró una). El porcentaje de estas quejas no alcanza el 1% del total de las registradas en el año.

El índice de quejas es el siguiente:

- Deficiencias en un procedimiento de concesión de una subvención para la instalación de placas solares.
- Falta de resolución de una convocatoria de subvenciones en actuaciones de ahorro y eficiencia energética.
- Falta de información acerca de la obligatoriedad de la inspección técnica periódica para los ciclomotores.

2.2.12. Interior

El número de quejas registradas en materia de interior fue prácticamente el mismo que en el año 2007. En el año 2008 se presentaron 25, una menos que en el año precedente. No obstante, el porcentaje de representación de esta materia respecto del total ha descendido de un 5,8% a un 3,8%.

Dentro de esta materia, las quejas sobre administración penitenciaria fueron 6. Éstas quejas se remitieron al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, ya que el ámbito de actuación de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra se ciñe a las Administraciones de la Comunidad Foral de Navarra y, si bien la Comunidad Foral tiene competencia de ejecución de la legislación penitenciaria, todavía no se ha transferido la misma de la Administración del Estado a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

El índice de asuntos de las quejas es el siguiente:

Seguridad ciudadana

- Deficiente conservación, por la falta de vigilancia y control policial, de una plaza pública.
- Disconformidad con los procedimientos sancionadores incoados por un Ayuntamiento.

Administración penitenciaria

- Discrepancias sobre el emplazamiento del nuevo centro penitenciario en Pamplona.
- Denuncia la falta de módulo para madres en el actual centro penitenciario de Pamplona.
- Falta de información sobre la detención de su pareja.
- Discrepancia con la inaplicación de medidas que permitan a su hijo salir de un centro penitenciario, una vez cumplidas las tres cuartas partes de la condena.
- Disconformidad con el traslado a otro centro penitenciario.

Actuaciones policiales

- Solicitud de intervención de la Institución en relación con las detenciones practicadas por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, practicadas en virtud de una orden judicial dictada al amparo de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.
- Solicitud de intervención de la Institución en relación con la medida de incomunicación adoptada, conforme a la Ley de Enjuiciamiento Criminal, respecto de varios detenidos.

- Queja por el decomiso de una navaja por los agentes de la Policía Foral.
- Queja por el trato recibido por agentes de la Policía Municipal.
- Queja por el trato dispensado por los agentes antidisturbios de la Policía Foral.
- Discrepancias respecto de la actuación de los agentes de la Policía Foral por la entrega de los objetos personales de su marido, fallecido en accidente de tráfico, a sus hermanos.
- Queja por el trato dispensado por los agentes de la Guardia Civil.
- Queja por el trato dispensado por la Policía Nacional en un control de tráfico.
- Queja por el registro y comprobación de identidad llevada a cabo por la Policía Foral.
- Queja por el requerimiento de identificación y registro de sus pertenencias llevado a cabo por agentes de la Policía, por un error de identificación cometido por un encargado de seguridad de un centro comercial.
- Queja por la actuación de la Brigada Provincial de Extranjería y Documentación de la Jefatura Superior de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional.

Trámites administrativos

- Dilación para tramitar el pasaporte de un menor.

2.2.13. Justicia

En materia de Administración de Justicia las quejas registradas fueron 13, tres menos que en el año 2007. Estas quejas representan el 2% del número total de quejas presentadas en 2008.

En cuanto al contenido de las quejas; 4 versaron sobre el funcionamiento de la Administración de Justicia, 3 sobre justicia gratuita y actuación de los colegios profesionales, 3 sobre el funcionamiento de los registros, 2 sobre la administración electoral y 1 sobre el contenido de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género.

Como ya se ha hecho constar en anteriores informes, las quejas relativas al funcionamiento de la Administración de Justicia afectan a un ámbito de competencia exclusiva del Estado. Sin embargo, en este punto, el artículo 13 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, establece que deberán reflejarse expresamente en el informe anual las quejas que reciba la Institución sobre el funcionamiento de la Administración de Justicia en la Comunidad Foral.

Por otra parte, las quejas relativas al funcionamiento de los Registros dependientes del Ministerio de Justicia se remitieron al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, Institución competente para su supervisión por tratarse de una actuación de la Administración del Estado.

El índice de quejas registradas en esta materia es el siguiente:

Administración de Justicia

- Dilación indebida en la tramitación de procedimientos judiciales.

- Disconformidad con la orden de registro de su vivienda.
- Disconformidad con una declaración de herederos.

Actuación profesional de Abogados y Colegios Profesionales

- Disconformidad con la denegación de justicia gratuita por un Colegio de Abogados de Navarra para un litigio ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea.
- Mala actuación profesional del abogado designado de oficio.
- Error notarial y perjuicios ocasionados por el mismo.

Registros

- Disconformidad con el cambio de orden de los apellidos por la adquisición de la nacionalidad española.
- Disconformidad con la denegación de capacitación matrimonial.
- Indebida anotación de antecedentes penales en el Registro Central de la Policía Nacional.

Procedimiento electoral

- Disconformidad con la denegación por la Junta Electoral de Zona de su solicitud de exención del deber de formar parte de una mesa electoral, ante la necesidad de atender a su hija lactante.
- Oposición al suministro de datos personales contenidos en el censo electoral a partidos políticos o sindicatos.

Otros

- Disconformidad con las medidas previstas en la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género

2.2.14. Juventud y Deporte

En materia de juventud y deporte fueron 2 las quejas presentadas, cifra como puede observarse muy baja, estas quejas representan el 0,31% del total, frente al 1,12% del año 2007, en el que se registraron 5 quejas.

El índice es el siguiente;

- Denegación de la inscripción de una asociación en el censo de entidades de juventud de Navarra
- Discrepancia con el procedimiento de concesión de abonos para distintas piscinas de Pamplona, en particular por la deficiente publicidad de las adjudicaciones.

83

2.2.15. Medio Ambiente

Las quejas presentadas en el área de medio ambiente fueron 26, que representan el 4% del total. En esta área se ha producido un decrecimiento respecto del número de quejas registradas en 2007, que fueron 33 y que representaban el 7,3% del total.

En cuanto a su contenido, las quejas versaron sobre los siguientes asuntos:

Acceso a información medioambiental y participación en la toma de decisiones medio ambientales

- Falta de un cauce de participación ciudadana en el proyecto de implantación del Tren de Alta Velocidad en Navarra.
- Falta de información por parte de las Administraciones implicadas respecto de la posible instalación de la “CIUDAD DE LA CARNE” en el “Área de Actividades Económicas de Valdizarbe”
- Desestimación de las alegaciones presentadas al procedimiento de autorización de afecciones ambientales para la instalación de un área experimental.

Explotaciones agrarias y ganaderas

- Molestias ocasionadas por una explotación ganadera situada junto a su domicilio.

Contaminación acústica

- Molestias ocasionadas por los “cuartos de peña” existentes en un municipio e inactividad del Ayuntamiento para solucionar el problema.
- Molestias ocasionadas por la ubicación de un parque infantil debajo de su domicilio.
- Molestias por las actividades desarrolladas en un campo de fútbol próximo y los frontones situados junto a él.
- Molestias por el ruido nocturno que producen las máquinas barredoras en el casco viejo de un municipio.

- Molestias por ruidos procedentes de un equipo de calefacción/aire acondicionado e inactividad del Ayuntamiento para solucionar el problema.
- Molestias por el ruido del motor-compresor instalado en un supermercado.
- Molestias por el ruido provocado en una cafetería.
- Molestias por el ruido provocado en un local destinado a la actividad de bar.
- Molestias por el ruido de la maquinaria de un supermercado.
- Molestias ocasionadas por perros.

Protección del medio natural

- Falta de vigilancia y actuación del Departamento competente ante los daños producidos en un terreno sometido a repoblación forestal.
- Falta de limpieza de un escuridero de un barranco procedente de las Bardenas.

Tratamiento de Residuos

- Falta de medidas por parte de una Mancomunidad ante el problema provocado por la salida de aguas fecales a la vía pública.

Instalación de antenas y otros elementos

- Denuncia por la existencia de una antena de telefonía móvil instalada en una localidad.

- Incumplimiento de la normativa sobre instalación de antenas parabólicas e inactividad de un Ayuntamiento.
- Disconformidad con la instalación de un transformador eléctrico.
- Disconformidad con la instalación de un motor eléctrico.

Sanciones por infracciones

- Disconformidad con una sanción impuesta por infracción medio ambiental por un Ayuntamiento.
- Disconformidad con la multa impuesta por pescar con la licencia de pesca caducada.

Protección de la fauna

- Peligro por irrupción de animales salvajes en las vías de AP-15 y A-68 y por la problemática de la plaga de conejos instalados en sus taludes.
- Denuncia la situación de unos caballos que se encuentran en una parcela próxima a la AP 30.

Otras

- Abandono y maltrato de animales en una perrera municipal situada fuera de Navarra.

2.2.16. Obras Públicas

En materia de obras públicas las quejas fueron 15, que representan el 2,4% del total. Este porcentaje es similar al del año

2007 que se situó en un 2,2%, si bien las quejas en dicho ejercicio fueron cinco menos que en 2008.

El índice de quejas es el siguiente:

- Desacuerdo con la construcción de un camino que afecta a su propiedad.
- Negativa de un Ayuntamiento a regular la señalización de velocidad y peso de vehículos en una calle de la localidad.
- Disconformidad con la afección de una parcela en el proyecto de construcción de una variante.
- Disconformidad con las actuaciones de reurbanización de una calle en una localidad.
- Disconformidad con las obras llevadas a cabo por un Ayuntamiento por haberle privado del acceso a su propiedad.
- Ocupación indebida de una finca por el Ayuntamiento.
- Molestias y dificultad de tránsito por obras públicas y la urbanización de terrenos.
- Deficiente estado de conservación del camino de acceso a su vivienda.
- Deficiente estado de conservación de una tubería de un manantial a su paso por una parcela.
- Disconformidad con las obras de repavimentación llevadas a cabo en un municipio por afección a una vivienda.

- Falta de respuesta a una denuncia presentada en relación con el barro existente en la carretera por causa de las obras públicas.
- Disconformidad con el justiprecio en expediente expropiatorio.
- Discrepancia con la posible expropiación de terrenos para la instalación de las infraestructuras necesarias para el Tren de Alta Velocidad.
- Disconformidad con la desestimación de una reclamación de responsabilidad patrimonial por los daños sufridos con ocasión de una caída provocada por el mal estado de conservación de la acera.

2.2.17. Sanidad

En esta materia se presentaron 49 quejas, que representan el 7,6% del total, porcentaje igual al del 2007, aun cuando en dicho ejercicio se registraron 15 quejas menos.

Según su contenido las quejas se clasifican del siguiente modo:

Prestaciones sanitarias y reintegro de gastos

- No inclusión de determinadas prestaciones, prótesis y fármacos, en la Cartera de Servicios o Catálogo de prestaciones del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, y la carga económica de tener que financiar totalmente la adquisición del producto sanitario.
- Negativa al reintegro de gastos, bien porque la asistencia sanitaria recibida o el producto sanitario adquirido no

están comprendidos en la Cartera de Servicios o Catálogo de prestaciones, bien porque el interesado no había cumplido u observado los requisitos formales exigidos para generar el derecho al reintegro del gasto.

- Disconformidad con la facturación de la asistencia sanitaria recibida a través del Servicio Navarro de Salud - Osasunbidea.
- Disconformidad con la suspensión de tratamiento médico sin ofrecimiento de otra alternativa.
- Disconformidad con la denegación por parte del Servicio de Prestaciones y Conciertos de un tratamiento médico.
- Desigualdad de trato, en la asistencia farmacéutica, de las personas acogidas al régimen de Universalización de la Asistencia Sanitaria Pública en la Comunidad Foral de Navarra respecto a los jubilados o pensionistas de la Seguridad Social.
- Desacuerdo con el pago, en concepto de fianza, que están obligados a realizar los pacientes sometidos a terapias respiratorias cuando viajan fuera de la Comunidad Foral de Navarra con el dispositivo médico que precisan para su tratamiento.
- Dificultades para que el Servicio Aragonés de Salud emita la tarjeta individual de asistencia sanitaria por la pertenencia del solicitante al Montepío de Funcionarios Locales de Navarra.

Atención clínica en general

- Necesidad de realizar un análisis y promover actuaciones “a futuro” para mejorar y racionalizar las condiciones es-

tructurales y laborales de los agentes que intervienen en la protección de la salud.

- Deficiente atención médica y tardanza en el diagnóstico a diversos pacientes.
- Por la imposibilidad de que, a través del Servicio Navarro de Salud - Osasunbidea, se practique en Navarra la interrupción voluntaria del embarazo.
- Disconformidad con la exclusión del programa de diagnóstico precoz de cáncer de mama por el hecho de cumplir 70 años.
- Deficiente atención psiquiátrica.
- Falta de información y deficiente prestación sanitaria para los tratamientos de fertilidad.
- Disconformidad con la negativa del Servicio Navarro de Salud - Osasunbidea a la práctica de una intervención quirúrgica.

Salud pública

- Incumplimiento de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo, y de la Ley Foral 6/2003, de 14 de febrero, de prevención del consumo de tabaco, de protección del aire respirable y de la promoción de la salud.
- Inactividad de un Ayuntamiento ante una plaga de cucarachas.

En relación con los derechos de los usuarios del sistema sanitario

- Denuncias por la excesiva tardanza en recibir la prestación sanitaria o clínica correspondiente, en concreto por la espera padecida para una revisión urológica, un test neuropsicológico, una revisión del aparato digestivo y consulta con el endocrino.
- Denuncia por facilitar determinados datos clínicos protegidos existentes en la historia clínica a terceros no autorizados a obtener dichos datos.
- Disconformidad con el cambio de médico de cabecera y centro de salud.
- Negativa del centro sanitario a prestar una telerradiografía.
- Tardanza en la derivación a un centro privado.
- Insuficiente información clínica recibida durante el proceso asistencial.
- Falta de información al usuario del sistema sanitario sobre la apertura y cierre de un centro sanitario durante un día.
- Disconformidad con la exigencia de un certificado de convivencia para la obtención de la Tarjeta Individual Sanitaria de un menor adoptado.

Transporte sanitario y atención de urgencias

- Desatención por parte del servicio médico de urgencias por su negativa a realizar el traslado en ambulancia de un paciente con síntomas y antecedentes de meningitis.

- Tardanza en la atención médica por demora en la llegada de la ambulancia.
- Mala atención recibida por parte del personal del 112.
- Disconformidad con la negativa del Servicio Navarro de Salud - Osasunbidea a facilitar un medio de transporte sanitario para acudir a tratamientos y revisiones.

Apertura de farmacias

- Disconformidad con la denegación de apertura de farmacia.

2.2.18. Seguridad Social

Las quejas relativas a Seguridad Social que se recibieron en el año 2008 fueron 28, frente a las 18 del año 2007. Estas quejas representan un 4,3% del número total de las registradas, porcentaje prácticamente igual al del año 2007.

92

Las quejas relativas a Seguridad Social se remiten en su mayoría, dado su contenido, al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales.

El resumen del contenido de las quejas es el siguiente:

Pensiones

- Solicitud de que se extienda a las pensiones de invalidez o vejez del SOVI, la deducción fiscal, prevista en el artículo 67 bis de la Ley Foral 22/1998, de 30 de diciembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, para las pensiones de viudedad de éste régimen.

- Disconformidad con la denegación de una ayuda complementaria a la pensión de viudedad.
- Discrepancia por el escaso incremento de la pensión de jubilación.
- Discrepancia por las retenciones practicadas en la pensión de incapacidad permanente total.
- Desacuerdo con la negativa de la Seguridad Social a complementar su pensión por invalidez total.
- Solicitud de reconocimiento de la pensión del SOVI.
- Discrepancia con el procedimiento seguido por la Dirección Provincial en Navarra del Instituto Nacional de la Seguridad Social al requerirle el reintegro de prestaciones indebidamente percibidas.
- Disconformidad con la forma de cálculo de las pensiones de jubilación.
- Falta de reconocimiento del derecho a una pensión derivada de una incapacidad permanente.
- Solicitud de reconocimiento de trabajo efectivo durante el periodo mínimo necesario para la obtención de la pensión de jubilación.
- Discrepancia con la ponderación realizada por la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social a la hora de computar el tiempo que transcurre desde que se produce el hecho causante hasta que cumpla la edad efectiva de jubilación.

- Por la práctica de un embargo ejecutado por la Tesorería de la Seguridad Social sobre sus ingresos, que proceden del subsidio por desempleo y del complemento de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

Procesos de declaración de incapacidades

- Disconformidad con la denegación de reconocimiento de invalidez permanente.
- Disconformidad con las valoraciones efectuadas por el Equipo Médico de Incapacidades de la Dirección Provincial del Instituto Navarro de Seguridad Social.
- Desigualdad injustificada por la aplicación de baremos distintos para el reconocimiento de incapacidad de los enfermos de diabetes, debido al cambio normativo en esta materia producido en el año 1999.
- Disconformidad con las revisiones del Instituto Nacional de la Seguridad Social sobre capacidad para el ejercicio de actividad laboral.

2.2.19. Servicios públicos

Las quejas presentadas fueron 23, frente a las 15 registradas en 2007. El porcentaje de representación de estas quejas sobre el total se mantiene en torno al 3,5%.

El índice de quejas es el siguiente:

- Discrepancia respecto a la actuación de una Mancomunidad en relación con el impago de unos recibos y la suspensión del contrato de abastecimiento y saneamiento.
- Denuncia el mal estado de los desagües de un municipio.
- Inadecuación de la ejecución de una obra por un Ayuntamiento al proyecto establecido y daños causados a un particular.
- Falta de prestación de servicios propios de un núcleo urbanizado (alumbrado apropiado, acondicionamiento de la fosa séptica y de la carretera de acceso).
- Dificultades para acceder al servicio de abastecimiento de agua potable.
- Falta de instalación de marquesinas para los usuarios del transporte público.
- Insuficiencia del servicio de autobuses para cubrir los trayectos de un municipio a Pamplona.
- Deficiencias en la ejecución del plan de infraestructuras de banda ancha en la Comunidad Foral de Navarra.
- Discrepancia con la determinación de las tarifas de electricidad y con la intercesión del Gobierno de España ante la subida de precios.
- Inactividad de un Ayuntamiento ante las demandas ciudadanas para instalación de infraestructura de telecomunicaciones.

- Falta de cobertura de las televisiones: Localia Canal 4 Navarra, Canal 6 Navarra y Popular Televisión Navarra, en un municipio.
- Disconformidad con la modificación de la potencia contratada con una compañía eléctrica en aplicación de la Disposición Transitoria Cuarta del Real Decreto 1634/2006, de 29 de diciembre.
- Negativa de un Ayuntamiento a la petición de que retiren las maquinas de limpieza de las vías urbanas.
- Inactividad de un Ayuntamiento ante las continuas inundaciones que sufre su vivienda.
- Por la actuación de vigilancia y control de un Ayuntamiento respecto al servicio que presta un centro de asistencia social.
- Negativa de un Ayuntamiento para permitir un enterramiento en el cementerio municipal.

Responsabilidad patrimonial

- Error en la identificación del sujeto responsable de un hecho ilícito por parte de una sociedad pública.
- Denegación de un Ayuntamiento de una indemnización por los daños sufridos en una caída provocada por el mal estado de la acera
- Denegación de una indemnización solicitada a una Mancomunidad por los daños provocados por el corte de suministro de agua.

2.2.20. Trabajo

En esta materia únicamente fueron 4 las quejas presentadas (0,5% del total), un número prácticamente igual al del año 2007, en el que se registraron 5 quejas (1% del total)

El contenido de las quejas fue el siguiente:

- Incorrecta actuación del Instituto Nacional de Empleo por ingresarle la prestación de desempleo en una cuenta distinta a la designada al efecto.
- Solicitud de concesión del subsidio por desempleo para mayores de 52 años.
- Falta de efectividad en el desempeño de sus funciones de un organismo público con competencia en materia de empleo.
- Desigualdad por la aplicación de convenios de trabajo distintos a los trabajadores de una entidad pública.

2.2.21. Tráfico

En esta materia las quejas presentadas fueron 32, una menos que en 2007. No obstante, el porcentaje de representación de estas quejas sobre el total descendió de un 7% registrado en 2007 al 5% en 2008.

El índice de quejas es el siguiente:

- Disconformidad con las sanciones impuestas en esta materia.

- Indefensión por el excesivo alcance de la presunción de veracidad de los hechos constatados por los agentes de la autoridad.
- Disconformidad con diversos aspectos del procedimiento sancionador, en particular por la falta de motivación de las sanciones, falta de información en el procedimiento y denegación de prueba.
- Falta de información sobre la posible pérdida de puntos en la denuncia formulada por los agentes de la Policía Municipal.
- Discrepancia con la denegación de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad y con la falta de motivación de dicha denegación.
- Negativa del Ayuntamiento a crearle una plaza de estacionamiento para personas con discapacidad.
- Error cometido en la Jefatura provincial de tráfico al tramitar el permiso de conducir.
- Discrepancia con el procedimiento seguido en un Ayuntamiento para retirarle la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad.
- Discrepancia con la reclamación por abandono de vehículo.

2.2.22. Turismo

En materia de turismo se registró una queja relativa a la denegación por parte del Departamento competente en la materia de la calificación como casa rural de un inmueble.

2.2.23. Urbanismo

Las quejas en materia de urbanismo fueron 25. Se trata de una de las áreas en las que el número decreció respecto al año 2007, concretamente disminuyó en 8 quejas, pasando de representar un 7,3% a un 3,8% del total de las presentadas.

En concreto, las quejas fueron las siguientes:

Planeamiento urbanístico

- Falta de delimitación, en la Modificación puntual de las determinaciones de ordenación pormenorizada de un Plan General de Ordenación Urbana y de un Plan Especial de Reforma Interior, del aprovechamiento medio de cada unidad de ejecución.
- Falta de modificación, desde el año 2003, de un Plan Municipal en el que se ha constatado un error.

99

Gestión urbanística

- Retraso en la urbanización de una plaza municipal pública.
- Queja frente a un Ayuntamiento por la falta de aprobación de un nuevo Proyecto de Reparcelación de una unidad del Plan General de Ordenación Urbana.
- Negativa de un Ayuntamiento a la solicitud presentada por un propietario para que se le excluya del sistema de compensación previsto para llevar a cabo una urbanización.
- Falta de información por parte de un Ayuntamiento acerca de los requisitos necesarios y coste económico de la colocación de una pérgola.

- Discrepancia con una serie de decisiones tomadas por una Junta de Compensación.
- Denegación de realojo por un Ayuntamiento mientras se realiza la rehabilitación de la vivienda del arrendatario.
- Falta de formalización en escritura pública de una permuta realizada por un Ayuntamiento.

Protección de la legalidad y la disciplina urbanística

- Falta de actuación de un Ayuntamiento respecto a una denuncia presentada por la colocación de unos maceteros en la vía pública.
- Disconformidad con las obras de urbanización realizadas en un Parque Fluvial por no ajustarse al Plan General Municipal de Ordenación Urbana y el Plan Parcial.
- Falta de actuación por parte de un Ayuntamiento ante la construcción y mantenimiento sin licencia de un transformador eléctrico.
- Incumplimiento del procedimiento de tramitación de una licencia de obras en un Concejo que carece de Plan General Municipal.
- Disconformidad con la aprobación definitiva de los Estatutos de una Junta de Compensación por discrepancias sobre la superficie atribuida a la unidad de ejecución
- Denegación de licencia de obras por parte de un Ayuntamiento.
- Disconformidad con el requerimiento efectuado por un Ayuntamiento de desmontaje de una tejavana construida sin licencia de obra.

- Tolerancia de la Administración a determinados usos del suelo realizados en una localidad.
- Falta de actuación de un Ayuntamiento ante la construcción de una vivienda ilegal.
- Incorrecta actuación de un Ayuntamiento respecto a la ejecución de unas obras.
- Inactividad de un Ayuntamiento ante una denuncia de construcción de un edificio sin licencia.
- Discrepancias en relación con la autorización para la conexión de la vía férrea con un apartadero para una empresa instalada en un Polígono Industrial.
- Denegación de licencia de obras por un Ayuntamiento para el cerramiento de patio de su propiedad.
- Disconformidad con la comunicación de inicio de una actuación inspectora por parte de un Ayuntamiento.
- Falta de actuación de un Ayuntamiento en relación con la construcción de una chimenea de leña.

2.2.24. Vivienda

En esta materia se presentaron 49 quejas, 11 más que en 2007. El porcentaje de estas quejas sobre el total es del 7,5%, frente al 8,50% del año 2007.

El resumen de las quejas en esta materia es el siguiente:

Adjudicación de viviendas protegidas

- Denegación del visado del contrato de compraventa de una vivienda de protección pública por haber obtenido mayores ingresos que los declarados en el Impuesto de la Renta de las Personas Físicas.
- Solicitud de que se acepte el ofrecimiento de su vivienda de protección pública, adjudicada en régimen de propiedad, y se le adjudique una en régimen de alquiler.
- Solicitud de que se le permita renunciar a los anejos, dos garajes y un trastero, incorporados a la vivienda de precio tasado adjudicada.
- Disconformidad con la valoración que efectúa la Administración competente de la vivienda que tiene en propiedad para permitirle adquirir otra de protección pública.
- Descoordinación entre un Ayuntamiento y el Departamento competente en la información suministrada sobre los requisitos precisos para acceder a una vivienda protegida.
- Denegación de visado de contrato de compraventa de una vivienda protegida por no alcanzar los ingresos de la solicitante el mínimo anual exigido por la ley.
- Disconformidad con el número de miembros de la unidad familiar que se han tenido en cuenta a efectos del baremo de adjudicación de vivienda pública protegida.
- Falta de publicidad de datos en las campañas de viviendas protegidas, tanto en régimen de propiedad como en régimen de alquiler.

- Disconformidad con la denegación de una vivienda de protección oficial por los bajos ingresos que perciben.
- Denegación del visado del contrato de compraventa de una vivienda de protección pública, por no cumplir el requisito de no haber transmitido su vivienda en los últimos cinco años y ocultación de datos.
- Disconformidad con la puntuación otorgada en el proceso de adjudicación de vivienda de protección pública por ingresos familiares.
- Solicitud de que se flexibilicen los criterios de acreditación de las circunstancias determinantes de la necesidad de vivienda en los procedimientos de adjudicación de viviendas en régimen de alquiler, ya que no contemplan supuestos como la residencia de personas en habitaciones sin contrato de alquiler.
- Denegación de visado del contrato de compraventa de una vivienda protegida, por no ostentar el puesto que le permitiría resultar adjudicatario de la misma.
- Denegación de visado del contrato de compraventa de una vivienda protegida adjudicada, por error en la adjudicación por la promotora.
- Denegación de visado del contrato de compraventa de una vivienda protegida adjudicada por no cumplir el requisito de residencia efectiva.
- Dificultad para acceder a una vivienda de protección pública, pese a su grado de discapacidad.
- Inexacta información sobre el lugar de reserva que ocupa el interesado en las listas para la adjudicación de vivienda de protección pública.

- Denegación de una vivienda de protección pública por el error en el certificado de convivencia emitido por el Ayuntamiento.
- Denegación de visado del contrato de compraventa de una vivienda protegida adjudicada, por el hecho de ser copropietario de otra vivienda cuyo usufructo corresponde a sus padres.
- Error en la comunicación efectuada por la Administración competente sobre la adjudicación de vivienda.
- Disconformidad con varios de los criterios legales para la adjudicación de viviendas de protección pública en régimen de compraventa; en particular, los de edad del solicitante y familia monoparental.
- Desacuerdo con la imposibilidad de obtener puntuación para la adjudicación de vivienda de protección pública, por la tenencia de una cuenta vivienda, al haber transcurrido más de ocho años desde su apertura.
- Denegación de visado del contrato de compraventa de una vivienda protegida, por no reunir los requisitos a fecha presentación de la solicitud, extremo del que no fue informado el interesado.
- Disconformidad con la exigencia de empadronamiento ininterrumpido para poder acceder a la puntuación correspondiente a la residencia efectiva en una localidad de Navarra durante los últimos años.
- Disconformidad con su inclusión como socio adjudicatario de la cooperativa que actuó como promotora en la adjudicación de su vivienda de protección pública.

- Disconformidad con el cómputo del plazo de la cuenta vivienda.
- Solicitud de que la Administración de la Comunidad Foral permita, en caso de separación o divorcio, la adjudicación a precio tasado de la parte alícuota de la vivienda que corresponde a su ex pareja para consolidar la propiedad de la vivienda protegida.

Ayudas económicas a la adquisición, alquiler o rehabilitación de vivienda

- Discrepancia con la posible pérdida de una subvención que tiene concedida por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra para hacer frente a alquiler del contrato de arrendamiento de vivienda en régimen especial.
- Disconformidad con la denegación de ayudas para la construcción de una vivienda protegida.
- Denegación de la renta básica para alquiler de vivienda.
- Disconformidad con el art. 2.1.d) del Real Decreto 1472/2007, de 2 de noviembre, por el que se regula la renta básica de emancipación de los jóvenes, por la exigencia que contiene respecto a los extranjeros de tener residencia legal y permanente en España.
- Disconformidad con el importe de las ayudas otorgadas por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra por las inundaciones que se produjeron en la Ribera de Navarra.
- Disconformidad con el requerimiento de subsanación de las deficiencias advertidas en la documentación presentada en solicitud de ayuda para rehabilitación de la vivienda unifamiliar por el Departamento competente

Cédulas de habitabilidad

- Falta de comprobación por el Departamento competente de las condiciones preceptivas para la concesión de una cédula de habitabilidad.

Defectos constructivos

- Solicitud de intervención de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra por defectos constructivos en las viviendas de protección pública.

Inspección de viviendas

- Disconformidad con las inspecciones sufridas y el expediente sancionador incoado por la no efectiva ocupación de la vivienda de protección oficial de su propiedad.

Condiciones de estancia y otras cuestiones relacionadas con la vivienda

- Exposición de una situación conflictiva provocada por las malas relaciones vecinales en un edificio de viviendas de protección pública en régimen de alquiler.
- Discrepancia con el traslado a una vivienda de titularidad municipal mientras se llevan a cabo las obras de reestructuración del inmueble donde está ubicada su residencia habitual.
- Disconformidad con la exigencia de determinados conceptos en pago por el arrendamiento de viviendas de protección oficial, régimen especial.
- Falta de entrega de las viviendas de protección pública en el plazo previsto.

2.2.25. Varios

Se incluye en este último apartado un grupo de diversas quejas que no tienen encaje en los apartados anteriores.

Estas quejas, que en 2008 fueron 11, se refirieron principalmente al comportamiento de cargos electos de municipios o concejos y a asuntos de neto carácter jurídico-privado no incluíble por razón de la materia en otros bloques.

El índice de quejas es el siguiente:

- Falta de tramitación del nombramiento del Juez de Paz.
- Disconformidad con la cesión de un local concejil a una sociedad.
- Disconformidad con la actuación del personal adscrito a una entidad local.
- Dificultades en la gestión del padrón municipal.
- Incorrecta actuación por parte de algunos representantes municipales.
- Falta de ejecución subsidiaria de obra acordada por el Tribunal Administrativo de Navarra.
- Imposibilidad de reclamar los daños provocados en un vehículo por la insolvencia del autor de los mismos.
- Reclamación relativa al servicio de podología que se presta en un hogar del jubilado.

3 _ resoluciones

2008

3 _ resoluciones



2008

CAPÍTULO III RESOLUCIONES

3.1. VALORACIÓN GENERAL

Durante el año 2008 la Institución emitió 241 resoluciones en 193 expedientes de queja, lo que supone un incremento respecto al año anterior del 41,8% en el número de resoluciones y del 21,4% en el número de quejas afectadas.

El contenido íntegro de las resoluciones dictadas, con referencia al expediente al que pertenecen, figura en el portal web del Defensor del Pueblo de Navarra, al que se puede acceder en la siguiente dirección <http://www.defensornavarra.com>, en el epígrafe “Resoluciones”.

El conjunto de resoluciones a que se ha hecho referencia, dio lugar a 97 recomendaciones, 101 recordatorios de deberes legales, 42 sugerencias (de ellas, 8 normativas) y 1 resolución de mediación.

109

El hecho de que no coincida el número de resoluciones, 241, con el de expedientes de queja a los que se refieren, 193, obedece fundamentalmente a dos razones: la primera es que, con motivo de un mismo expediente de queja, pueden dirigirse a la Administración afectada diversas recomendaciones, sugerencias o recordatorios, según lo requiera la investigación; y la segunda, que puede darse el caso de que en un expediente de queja se recomiende, se sugiera o se recuerde el cumplimiento de sus deberes legales a varias Administraciones Públicas.

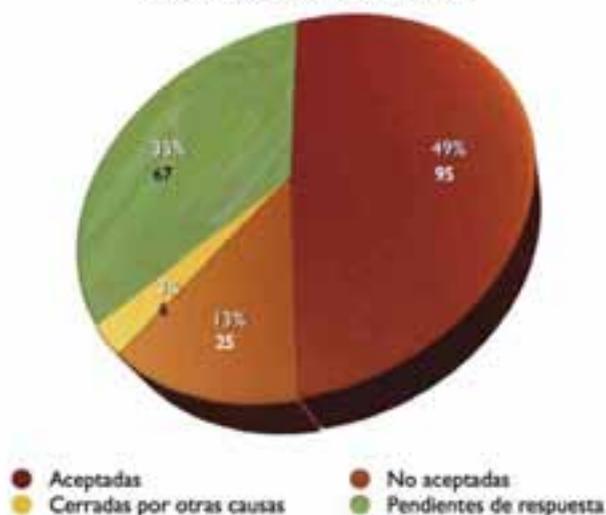
El cuadro siguiente refleja el número de recomendaciones, recordatorios de deberes legales, sugerencias y resoluciones de mediación emitidos, desglosado por materias:

MATERIA	Recomendación	Recordat. Deb. Legales	Sugerencia	Sugerencia normativa	Resolución de mediación	Total de 2008	Nº Quejas afectados
Impulso de derechos	2	37	2	0	0	41	39
Función pública	22	12	9	3	1	47	37
Bienestar social	7	4	1	1	0	13	11
Sanidad	6	7	6	0	0	19	15
Vivienda	5	5	3	1	0	14	10
Bilingüismo	5	2	1	0	0	8	7
Hacienda	5	1	2	0	0	8	6
Educación y enseñanza	10	2	2	2	0	16	11
Tráfico	7	6	1	0	0	14	8
Medio ambiente	8	6	2	0	0	16	11
Urbanismo	9	5	0	0	0	14	11
Interior	1	0	1	0	0	2	2
Servicios públicos	7	4	0	1	0	12	9
Agricultura	2	3	0	0	0	5	4
Obras públicas	1	5	2	0	0	8	8
Justicia	0	0	1	0	0	1	1
Varios	0	1	0	0	0	1	1
Comercio	0	1	0	0	0	1	1
Turismo	0	0	1	0	0	1	1

A 31 de diciembre de 2008, las Administraciones afectadas habían dado respuesta a 126 expedientes de los 193 que fueron objeto de pronunciamiento por la Institución.

- En 95 casos, la Administración aceptó el pronunciamiento de la Institución.
- En otros 25, rechazó la propuesta.
- Seis expedientes finalmente fueron cerrados por otras causas.
- Los expedientes que quedaron pendientes de respuesta al cierre del ejercicio fueron 67.

Resoluciones dictadas en 2008



Como puede verse, la Administración aceptó expresamente el 49% de las resoluciones dictadas en 2008 y rechazó el 13%. El 3% se cerraron por otras causas sin ser necesaria la aceptación de la Administración, mientras que el 35% restante se encontraba pendiente de contestación a 31 de diciembre de 2008.

Hay que destacar positivamente que el porcentaje de aceptación de las decisiones de la Institución por parte de las Administraciones se eleva al 79%, si no se cuentan las resoluciones pendientes de respuesta (algo que es lógico, pues todavía no se conoce su contestación) y sólo se computan aquéllas en las que se recibió contestación, bien aceptando, bien rechazando la recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes legales, manteniendo de este modo la misma tendencia de las respuestas expresas.

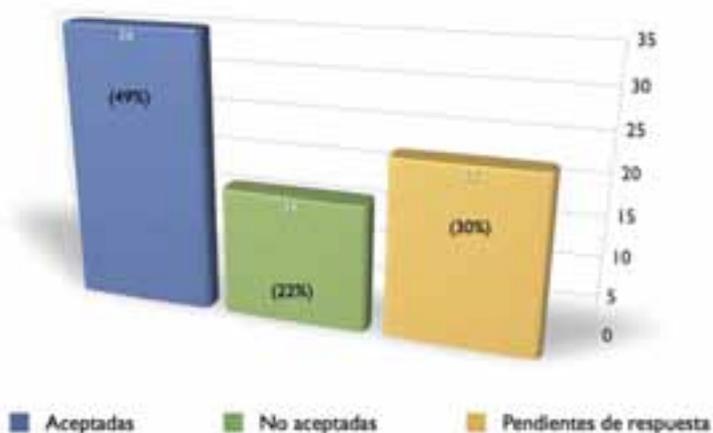
Resoluciones dictadas y respondidas en 2008



A continuación se muestran los porcentajes de aceptación de cada tipo de resoluciones, es decir, el grado de aceptación de las recomendaciones, de los recordatorios de deberes legales, de las sugerencias (incluidas las normativas), referido al número de quejas afectadas y no al de resoluciones formuladas.

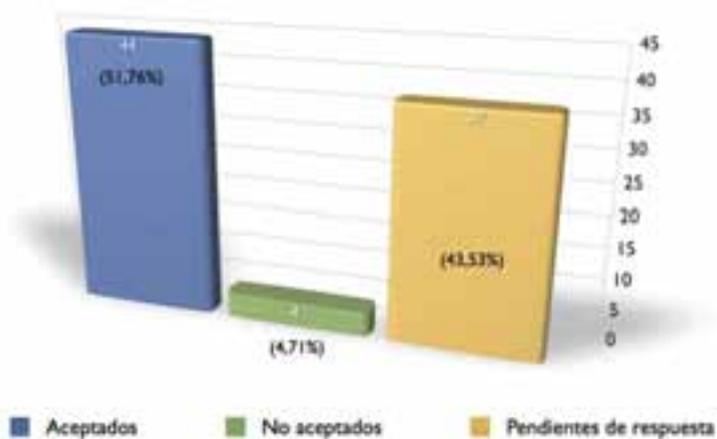
112

Recomendaciones



El porcentaje de aceptación de las recomendaciones se eleva a un 69,2% sobre el total de respuestas de la Administración.

Recordatorios de deberes legales

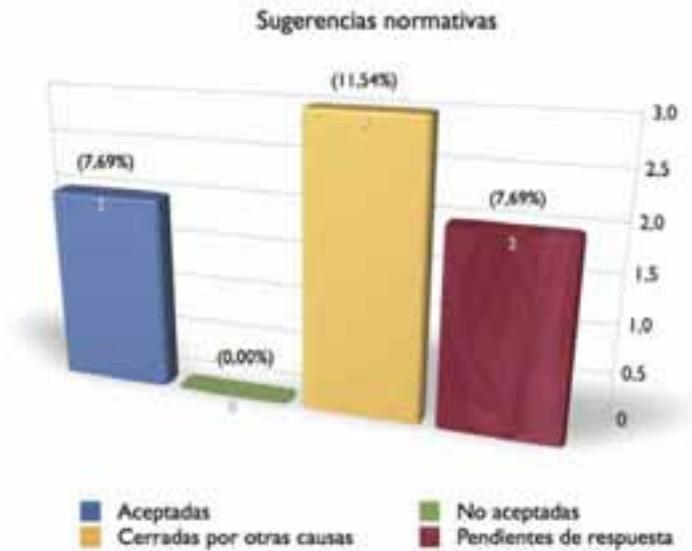


El porcentaje de aceptación de los recordatorios de deberes legales se eleva al 91,7% sobre el total de respuestas de la Administración.

Sugerencias



El porcentaje de aceptación de las sugerencias se eleva al 72,2% sobre el total de respuestas de la Administración.



El porcentaje de aceptación de las sugerencias normativas se eleva al 100% sobre el total de respuestas de la Administración, ya que no ha habido ninguna no aceptación por parte de la Administración.

3.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS

En este apartado se recoge una relación de las resoluciones formuladas por el Defensor del Pueblo de Navarra que han sido aceptadas por la Administración afectada.

3.2.1. Resoluciones aceptadas por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra

Departamento de Asuntos sociales, Familia, Juventud y Deporte

Expediente: 07/370
Materia: Bienestar social
Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes legales
Asunto: Disconformidad con la denegación de una ayuda para sufragar la estancia en un centro residencial.

115

Expediente: 08/29
Materia: Bienestar social
Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes legales
Asunto: Disconformidad con la asignación de plaza en una residencia pública para personas de la tercera edad que se encuentra a 130 km de la residencia habitual de su familia.

Expediente: 08/55
Materia: Bilingüismo
Tipo: Recomendación
Asunto: Puesta a disposición únicamente en castellano en un centro escolar de modelo D, de los trípticos y carteles de un concurso de diseño joven.

Expediente: 08/94
Materia: Bienestar social
Tipo: Sugerencia (este expediente también contiene una sugerencia al Departamento de Salud, sobre la que no se ha obtenido respuesta)
Asunto: Solicitud de una ayuda de renta básica.

Expediente: 08/142
Materia: Comercio
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de respuesta a una reclamación en materia de consumo por la Sección de Consumo del Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

Expediente: 08/170
Materia: Bienestar social
Tipo: Recomendación
Asunto: Denegación del abono de la subvención que le corresponde como persona dependiente.

116

Departamento de Desarrollo rural y Medio Ambiente

Expediente: 07/348
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de respuesta a una solicitud de información sobre la situación jurídica de un convenio transaccional sobre helechales.

Expediente: 08/58
Materia: Agricultura
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Disconformidad con la superficie asignada a una parcela en un proceso de concentración parcelaria.

Expediente: 08/327
Materia: Agricultura
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de contestación a varios escritos presentados por un ciudadano sobre aprovechamientos comunales.

Expediente: 08/328
Materia: Agricultura
Tipo: Recomendación
Asunto: Disconformidad con la superficie de las parcelas adjudicadas en un proceso de concentración parcelaria.

Expediente: 08/428
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de contestación a una solicitud de ayudas para la reposición de ganado bovino.

117

Departamento de Economía y Hacienda

Expediente: 08/298
Materia: Bilingüismo
Tipo: Recomendación
Asunto: Redacción exclusivamente en castellano de los carteles informativos de la campaña del impuesto de la Renta de las Personas Físicas de 2007.

Departamento de Educación

Expediente: 08/14
Materia: Función Pública
Tipo: Recomendación
Asunto: Ausencia de negociación sobre el reconocimiento de la antigüedad del personal contratado.

Expediente: 08/175
Materia: Educación
Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes legales
Asunto: Puesta en funcionamiento de un centro escolar sin haber concluido las obras de construcción.

Expediente: 08/207
Materia: Función pública
Tipo: Recomendación
Asunto: Acumulación del permiso de lactancia en jornadas completas.

Expediente: 08/281
Materia: Educación
Tipo: Recomendación
Asunto: Irregularidades en la tramitación de un expediente disciplinario frente a un alumno, concretamente por hacer efectiva la sanción impuesta antes de la conclusión del expediente disciplinario.

Expediente: 08/337
Materia: Educación
Tipo: Recomendación
Asunto: Necesidad de construir un nuevo centro escolar en el Valle del Roncal por el deficiente estado del actual.

Expediente: 08/388
Materia: Función pública
Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes
Asunto: Discriminación en el procedimiento selectivo convocado para el ingreso y acceso a varios cuerpos docentes, por la imposibilidad de que los funcionarios interinos, ejercientes en una Comunidad Autónoma puedan sustituir la realización de un ejercicio por un informe elaborado por la Administración en el que se valoren sus conocimientos.

Expediente: 08/389
Materia: Función pública
Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes
Asunto: Discriminación en el procedimiento selectivo convocado para el ingreso y acceso a varios cuerpos docentes, por la imposibilidad de que los funcionarios interinos, ejercientes en una Comunidad Autónoma puedan sustituir la realización de un ejercicio por un informe elaborado por la Administración en el que se valoren sus conocimientos.

Expediente: 08/444
Materia: Educación
Tipo: Recomendación
Asunto: Falta de respuesta a una solicitud de cambio de modelo lingüístico.

119

Expediente: 08/474
Materia: Función pública
Tipo: Recomendación
Asunto: Disconformidad con la decisión de supeditar la concesión de una reducción de jornada por cuidado de hijo a la sustitución efectiva de la solicitante.

Departamento de Innovación, Empresa y Empleo

Expediente: 08/297
Materia: Bilingüismo
Tipo: Recordatorio de deberes legales (también dirigido al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior)
Asunto: Imposibilidad de dirigirse a la Administración en euskera debido al desconocimiento de esta lengua por el personal de que presta servicios en ésta.

Departamento de Vivienda y Ordenación del territorio

Expediente: 07/255
Materia: Vivienda
Tipo: Recordatorio de deberes legales y Sugerencia
Asunto: Incumplimiento de las obligaciones de una empresa promotora de vivienda protegida.

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

Expediente: 07/411
Materia: Función pública
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de eficacia y celeridad en la gestión de una convocatoria para la contratación de Guardas Forestales y en la evaluación de los documentos aptos para concurrir a la misma.

Expediente: 07/437
Materia: Función pública
Tipo: Recomendación (la misma recomendación se remitió al Departamento de Salud)
Asunto: Falta de elaboración del proyecto de Ley Foral que regule la carrera profesional del personal de enfermería.

Expediente: 07/441
Materia: Función pública
Tipo: Sugerencia
Asunto: Discrepancia con la valoración, por distintos psicólogos, de los aspirantes al ingreso al cuerpo de Bomberos.

Expediente: 07/443
Materia: Función pública
Tipo: Recomendación
Asunto: Incorrecta actuación del Tribunal designado para la evaluación de los aspirantes al ingreso en la Administración de la Comunidad Foral.

Expediente: 07/444
Materia: Función pública
Tipo: Sugerencia
Asunto: Discrepancia con el procedimiento seguido para la provisión de una plaza de periodista, en particular, por la no utilización en las pruebas del sistema de plicas.

Expediente: 08/77
Materia: Bienestar social
Tipo: Sugerencia normativa
Asunto: Dificultades de acceso al mundo laboral de los jóvenes discapacitados psíquicos en un grado poco pronunciado y falta de líneas específicas de actuación de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

Expediente: 08/136
Materia: Función pública
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Tardanza en la resolución de dos recursos de alzada.

Expediente: 08/296
Materia: Función pública
Tipo: Recomendación y sugerencia
Asunto: Denegación de la revisión del grado de incapacidad permanente, en los casos de agravamiento o error de diagnóstico, de funcionarios acogidos al régimen de derechos pasivos del personal funcionario acogido al sistema anterior a la Ley Foral 10/2003.

Expediente: 08/297
Materia: Bilingüismo
Tipo: Recordatorio de deberes legales (también dirigido al Departamento de Innovación, Empresa y Empleo)
Asunto: Imposibilidad de dirigirse a la Administración en euskera debido al desconocimiento de esta lengua por el personal de la Administración.

Expediente: 08/300
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Retraso en la resolución de un recurso de alzada por el Tribunal Administrativo de Navarra.

Expediente: 08/418
Materia: Medio ambiente
Tipo: Recomendación (se remitieron, además, dos recomendaciones al Ayuntamiento del Valle de Aranguren)
Asunto: Falta de actuación en relación con la situación en que encuentran unos caballos en una parcela próxima a la AP 30.

122

Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud Osasunbidea

Expediente: 06/142
Materia: Sanidad
Tipo: Sugerencia
Asunto: Necesidad de abordar acciones para el tratamiento de la fibromialgia.

Expediente: 07/364
Materia: Sanidad
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Solicitud de reintegro de gastos por la compra de medicamentos.

Expediente: 07/437
Materia: Función pública
Tipo: Recomendación (también efectuada al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior)
Asunto: Falta de elaboración del proyecto de Ley Foral que regule la carrera profesional del personal de enfermería.

Expediente: 08/45
Materia: Sanidad
Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes legales.
Asunto: Negativa a la práctica de una intervención quirúrgica.

Expediente: 08/94
Materia: Sanidad
Tipo: Sugerencia (se formuló otra sugerencia al Departamento de Asuntos sociales, Familia, Juventud y Deporte)
Asunto: Demora en efectuar un diagnóstico.

Expediente: 08/163
Materia: Bilingüismo
Tipo: Recomendación
Asunto: Falta de expedición de la tarjeta individual sanitaria en vascuence a los residentes de la zona vascofona de Navarra.

Expediente: 08/397
Materia: Sanidad
Tipo: Recomendación
Asunto: Disconformidad con la exigencia de un certificado de convivencia para la obtención de la Tarjeta Individual Sanitaria de un menor adoptado.

Expediente: 08/482
Materia: Sanidad
Tipo: Recomendación
Asunto: Falta de información al usuario del sistema sanitario sobre la apertura y cierre de un centro sanitario durante un día.

Departamento de Vivienda y Ordenación del territorio

Expediente: 08/70
Materia: Vivienda
Tipo: Recomendación
Asunto: Defectos constructivos en V.P.O.

Expediente: 08/89
Materia: Vivienda
Tipo: Recomendación
Asunto: Falta de información sobre los requisitos para la adjudicación de vivienda protegida y el plazo en el que deben cumplirse.

Expediente: 08/112
Materia: Vivienda
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Defectos constructivos en V.P.O.

Expediente: 08/119
Materia: Vivienda
Tipo: Recordatorio de deberes legales y Sugerencia normativa
Asunto: Solicitud de que la Administración de la Comunidad Foral permita, en caso de separación o divorcio, la adjudicación a precio tasado de la parte alícuota de la vivienda que corresponde a la ex pareja para consolidar la propiedad de la vivienda protegida.

Expediente: 08/137
Materia: Vivienda
Tipo: Recordatorio de deberes legales y Recomendación (también contiene una recomendación al Ayuntamiento de Noáin)
Asunto: Descoordinación entre el Ayuntamiento y el Departamento en la información suministrada sobre los requisitos para acceder a una vivienda.

Expediente: 08/270
Materia: Vivienda
Tipo: Sugerencia
Asunto: Falta de publicidad de datos en las campañas de viviendas protegidas, tanto en régimen de propiedad como en régimen de alquiler.

Expediente: 08/276
Materia: Vivienda
Tipo: Sugerencia
Asunto: Denegación del visado del contrato de compraventa de una vivienda de protección pública, por no cumplir el requisito de no haber transmitido su vivienda en los últimos cinco años y ocultación de datos.

Expediente: 08/321
Materia: Vivienda
Tipo: Recomendación
Asunto: Falta de comprobación por el Departamento competente de las condiciones preceptivas para la concesión de una cédula de habitabilidad.

**Departamento de Obras públicas, Transportes
y Comunicaciones**

Expediente: 08/192
Materia: Obras públicas
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Demora en el abono del justiprecio en un expediente expropiatorio.

**3.2.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS POR LAS
ENTIDADES LOCALES**

Ayuntamiento de Abaurreagaina – Abaurrea Alta

Expediente: 08/187
Materia: Servicios públicos
Tipo: Sugerencia normativa
Asunto: Negativa a permitir un enterramiento en el cementerio municipal.

Ayuntamiento de Altsasu - Alsasua

Expediente: 08/169
Materia: Servicios públicos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Mal estado de los desagües de un barrio de la localidad.

Ayuntamiento de Aoiz

Expediente: 07/307
Materia: Educación y enseñanza
Tipo: Sugerencia
Asunto: Discrepancias con algunos aspectos relativos al funcionamiento del centro de 0 a 3 años.

Ayuntamiento de Aranguren

Expediente: 08/418
Materia: Medio ambiente
Tipo: Dos recomendaciones (contiene también otra recomendación adicional al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior)
Asunto: Falta de actuación en relación con la situación en que encuentran unos caballos en una parcela próxima a la AP 30.

Ayuntamiento de Barañáin

Expediente: 07/416
Materia: Función pública
Tipo: Dos recomendaciones
Asunto: Falta de respuesta a una solicitud de reubicación de puesto de trabajo.

Ayuntamiento de Beriáin

Expediente: 07/219
Materia: Sanidad
Tipo: Sugerencia
Asunto: Discrepancia con la negativa municipal de permitir a los padres y madres la entrada, con los menores, a la piscina de chapoteo.

Ayuntamiento de Berriozar

Expediente: 08/147
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de contestación a una solicitud presentada por un ciudadano.

Ayuntamiento de Biurrun - Olcoz

Expediente: 07/100
Materia: Urbanismo
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Disconformidad con las cuotas de urbanización exigidas por el Ayuntamiento.

Ayuntamiento de Buñuel

Expediente: 08/368
Materia: Urbanismo
Tipo: Recomendación
Asunto: Disconformidad con el procedimiento seguido por el Ayuntamiento para la expropiación de un terreno.

Ayuntamiento de Burlada

Expediente: 08/129
Materia: Función pública
Tipo: Sugerencia
Asunto: Irregularidades en proceso el proceso selectivo convocado para cubrir una plaza en el Ayuntamiento.

Expediente: 08/330
Materia: Urbanismo
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de aprobación de un proyecto de reparcelación de una unidad.

Ayuntamiento de Caparroso

Expediente: 08/422
Materia: Servicios públicos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de prestación de servicios propios de un núcleo urbanizado.

Ayuntamiento de Carcastillo

Expediente: 07/362
Materia: Bienestar social
Tipo: Recomendación
Asunto: Deficiente gestión de la residencia de tercera edad.

Ayuntamiento de Cascante

Expediente: 08/109
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de respuesta a los escritos presentados por los interesados.

Expediente: 08/234
Materia: Función pública
Tipo: Recomendación
Asunto: Falta de actuación por parte del Ayuntamiento ante la solicitud de apertura de un expediente disciplinario.

129

Ayuntamiento de Cáseda

Expediente: 08/331
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de respuesta a una solicitud presentada por un ciudadano.

Ayuntamiento de Cintruénigo

Expediente: 08/113
Materia: Bienestar social
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Disconformidad con la sanción impuesta por el Ayuntamiento y falta de respuesta a una solicitud cursada ante éste.

Ayuntamiento de Eratsun

Expediente: 07/348A
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de respuesta a una solicitud de información sobre la situación jurídica de un convenio transaccional sobre helechales.

Ayuntamiento de Estella

Expediente: 08/189
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de respuesta a una solicitud de información presentada por un ciudadano.

Ayuntamiento de Etxarri - Aranzatz

Expediente: 08/239
Materia: Función pública
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de respuesta a una solicitud presentada por un funcionario.

130

Ayuntamiento de Fitero

Expediente: 08/242
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de respuesta a una solicitud formulada por un ciudadano.

Ayuntamiento de Huarte

Expediente: 07/448
Materia: Medio ambiente
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Molestias por ruidos provenientes de un campo de fútbol.

Ayuntamiento de Mañeru

Expediente: 08/104
Materia: Obras públicas
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Discrepancia con la construcción de un camino por afección a una propiedad privada.

Ayuntamiento de Mendigorria

Expediente: 08/67
Materia: Obras públicas
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Discrepancia con las obras de acondicionamiento y saneamiento realizadas en una calle y falta de respuesta del Ayuntamiento a los escritos presentados.

Ayuntamiento de Milagro

Expediente: 08/135
Materia: Urbanismo
Tipo: Recomendación
Asunto: Falta de formalización en escritura pública de una permuta realizada por el Ayuntamiento.

Ayuntamiento de Noáin

Expediente: 08/137
Materia: Vivienda
Tipo: Recomendación (también contiene un recordatorio de deberes legales y una recomendación al Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio)
Asunto: Descoordinación entre el Ayuntamiento y el Departamento en la información suministrada sobre los requisitos para acceder a una vivienda de protección pública.

Ayuntamiento de Olite

Expediente: 08/320
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de respuesta a varias solicitudes de información urbanística.

Ayuntamiento de Pamplona

Expediente: 07/410
Materia: Tráfico
Tipo: Recomendación
Asunto: Falta de aviso sobre la entrada en el depósito municipal de un vehículo robado.

Expediente: 08/34
Materia: Función pública
Tipo: Recomendación
Asunto: Incorrecta actuación del tribunal calificador designado para la evaluación de los aspirantes al ingreso a una plaza del Ayuntamiento.

Expediente: 08/105
Materia: Urbanismo
Tipo: Dos recordatorios de deberes legales
Asunto: Inactividad del Ayuntamiento de Pamplona respecto a una denuncia presentada por la colocación de unos maceteros en la vía pública.

Expediente: 08/110
Materia: Tráfico
Tipo: Sugerencia
Asunto: Falta de información sobre la posible pérdida de puntos en la denuncia formulada por los agentes de la Policía Municipal de Pamplona.

Expediente: 08/143
Materia: Tráfico
Tipo: Recordatorio de deberes legales y recomendación
Asunto: Discrepancia con la denegación de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad y falta de motivación de la denegación

Expediente: 08/175
Materia: Educación
Tipo: Recordatorio de deberes legales (también contiene un recordatorio de deberes legales y una recomendación al Departamento de Educación)
Asunto: Puesta en funcionamiento de un centro escolar sin haber concluido las obras de construcción

Expediente: 08/180
Materia: Hacienda
Tipo: Recomendación y sugerencia
Asunto: Negativa al reintegro de la tasa por estacionamiento para residentes, en la cuantía proporcional al tiempo de cese en el año natural.

Expediente: 08/183
Materia: Función pública
Tipo: Sugerencia
Asunto: Disconformidad con la decisión de un Ayuntamiento de crear una empresa pública para la gestión del Servicio de Atención Domiciliaria.

Expediente: 08/188
Materia: Medio ambiente
Tipo: Recordatorio de deberes legales y sugerencia
Asunto: Molestias ocasionadas por ruidos provenientes de un campo de fútbol.

Expediente: 08/212
Materia: Urbanismo
Tipo: Recomendación
Asunto: Disconformidad con las obras de urbanización realizadas en el Parque Fluvial por no ajustarse al Planeamiento.

Expediente: 08/258
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Denegación de una solicitud de utilización de la vía pública.

Expediente: 08/259
Materia: Función pública
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Denegación de la ayuda familiar por hijos.

Expediente: 08/350
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Inclusión en el programa de las Fiestas de San Fermín de la actuación de un grupo musical de reconocido prestigio que, finalmente, no se llevó a efecto.

Ayuntamiento de Tiebas – Muruarte de Reta

Expediente: 07/427
Materia: Servicios públicos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de respuesta en un procedimiento de responsabilidad patrimonial.

Ayuntamiento de Tudela

Expediente: 08/316
Materia: Impulso de Derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de respuesta a los escritos presentados por los interesados.

Ayuntamiento de Uharte-Arakil

Expediente: 07/347
Materia: Obras públicas
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Deficiente estado de la carretera que une el núcleo urbano con el barrio de la estación.

Ayuntamiento de Yesa

Expediente: 08/319
Materia: Hacienda
Tipo: Recomendación
Asunto: Diferencia de trato en el establecimiento de las tasas por utilización de las piscinas municipales, en función del empadronamiento.

135

Concejo de Gartzaron

Expediente: 08/205
Materia: Hacienda
Tipo: Sugerencia
Asunto: Disconformidad con el contenido del acuerdo de la Junta Concejil por la solicitud de una cantidad equivalente al 50% del presupuesto de ejecución de una obra de canalización.

Concejo de Gazolaz

Expediente: 08/231
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Denegación de información solicitada por el ciudadano.

Mancomunidad de la Comarca de Pamplona

Expediente: 08/294
Materia: Impulso de Derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Atención inadecuada al usuario.

Expediente: 08/315
Materia: Impulso de Derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de respuesta a un escrito presentado por un ciudadano.

3.2.3. RESOLUCIONES ACEPTADAS POR OTRAS ADMINISTRACIONES Y ENTIDADES PÚBLICAS

Colegio de Abogados de Pamplona

Expediente: 08/243
Materia: Justicia
Tipo: Sugerencia
Asunto: Denegación del cambio de abogado de oficio solicitado.

Universidad Pública de Navarra

Expediente: 08/152
Materia: Educación
Tipo: Recomendación y sugerencia
Asunto: Denegación de la devolución del importe de la matrícula anulada.

3.3. RESOLUCIONES NO ACEPTADAS

En este apartado se recogen las recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias que no han sido aceptadas por las diferentes Administraciones.

3.3.1. RESOLUCIONES NO ACEPTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

Departamento de Desarrollo rural y Medio Ambiente

Expediente: 08/126
Materia: Medio ambiente
Tipo: Recomendación
Asunto: Daños provocados por la entrada de ganado bovino en un terreno sometido a repoblación forestal.

137

Departamento de Educación

Expediente: 07/412
Materia: Educación
Tipo: Recomendación
Asunto: Denegación de una ayuda para sufragar el gasto del transporte de un alumno con deficiencia auditiva a un centro educativo de otra Comunidad Autónoma.

Expediente: 08/85
Materia: Educación
Tipo: Recomendación
Asunto: Discrepancia con la aplicación del criterio de escolarización de antiguo alumno en centros sostenidos con fondos públicos.

Expediente: 08/99
Materia: Función pública
Tipo: Recomendación
Asunto: Falta de cómputo, en los términos que exige la convocatoria de ingreso a cuerpos docentes, de un certificado de servicios prestados en una escuela municipal de música.

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

Expediente: 08/32
Materia: Función pública
Tipo: Sugerencia
Asunto: Integración en el sistema de carrera profesional, previsto para los facultativos del Servicio Navarro de Salud/Osasunbidea, del personal facultativo sanitario de la Administración de la Comunidad Foral no adscrito al Departamento de Salud y sus organismos autónomos.
Nota: El Parlamento de Navarra rechazó una proposición de ley foral en la que se planteaba, entre otras, esta cuestión.

138

Departamento de Salud - Servicio Navarro de Salud Osasunbidea

Expediente: 07/204
Materia: Función pública
Tipo: Sugerencia
Asunto: Falta de reconocimiento, a efectos de carrera profesional, del tiempo de prestación de servicios en puestos de trabajo de veterinario al servicio del Departamento de Agricultura.

Expediente: 07/350
Materia: Función pública
Tipo: Sugerencia
Asunto: Falta de reconocimiento, a efectos de carrera profesional, del tiempo de prestación de servicios en puestos de trabajo de veterinario al servicio del Departamento de Agricultura.

Expediente: 08/39
Materia: Sanidad
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Disconformidad con la desigualdad de trato existente, a efectos de la gratuidad de la prestación farmacéutica, entre las personas de 65 años acogidas al régimen de universalización de la asistencia sanitaria pública y las de esta misma edad afiliadas al Régimen de la Seguridad Social.

139

Expediente: 08/47
Materia: Función pública
Tipo: Recomendación
Asunto: Falta de reconocimiento de la titulación de Técnico de Farmacia (FP de grado medio) como habilitante para acceder a puestos de trabajo en los servicios de Farmacia Hospitalaria.

Expediente: 08/172
Materia: Función pública
Tipo: Recomendación
Asunto: Discrepancia con la actuación para aplicar los servicios mínimos fijados en una huelga de personal.

Expediente: 08/256
Materia: Sanidad
Tipo: Recomendación
Asunto: Negativa a facilitar un medio de transporte para acudir a las revisiones médicas.

Expediente: 08/268
Materia: Sanidad
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de notificación del cambio de médico de cabecera y centro de salud.

Expediente: 08/285
Materia: Sanidad
Tipo: Sugerencia
Asunto: Denegación de una ambulancia para el traslado de urgencia de un paciente con sintomatología de meningitis.

Expediente: 08/339
Materia: Sanidad
Tipo: Recomendación
Asunto: Denegación de la apertura de una farmacia por distancia con otra preexistente.

Expediente: 08/361
Materia: Sanidad
Tipo: Recomendación
Asunto: Obligación de abono de una fianza por viajar fuera de Navarra con el aparato médico necesario para la terapia respiratoria.

Expediente: 08/364
Materia: Sanidad
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Disconformidad con la derivación a un centro sanitario de otra Comunidad Autónoma para la práctica de una interrupción voluntaria del embarazo.

Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio

Expediente: 08/96
Materia: Vivienda
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Disconformidad con la exigencia de empadronamiento ininterrumpido a efectos del baremo de adjudicación de vivienda protegida.

Departamento de Obras públicas, Transportes y Comunicaciones

Expediente: 04/272
Materia: Obras públicas
Tipo: Sugerencia
Asunto: Denegación del resarcimiento de parte de unos gastos generados por la realización de una obra.
Nota: El Departamento justificó adecuadamente las razones para no aceptar la sugerencia.

141

3.3.2. RESOLUCIONES NO ACEPTADAS POR LAS ENTIDADES LOCALES

Ayuntamiento de Arróniz

Expediente: 08/385
Materia: Servicios públicos
Tipo: Recomendación
Asunto: Discrepancia con la colocación de una farola en un terreno de propiedad privada.

Nota: El Ayuntamiento justificó adecuadamente las razones para no aceptar la recomendación.

Ayuntamiento de Fitero

Expediente: 08/343
Materia: Tráfico
Tipo: Recomendación
Asunto: Denegación de una plaza de aparcamiento para una persona con discapacidad.
Nota: El Ayuntamiento justificó adecuadamente las razones por las que no aceptó la recomendación.

Ayuntamiento de Larraga

Expediente: 07/407
Materia: Urbanismo
Tipo: Recomendación
Asunto: Discrepancia con la cuantía de la reclamación exigida por el Ayuntamiento por un derribo.

Ayuntamiento de Mendigorriá

Expediente: 08/41
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recomendación
Asunto: Contaminación acústica producida por un equipo de calefacción/aire acondicionado.

Ayuntamiento de Pamplona

Expediente: 07/394
Materia: Tráfico
Tipo: Recomendación
Asunto: Disconformidad con una sanción en materia de tráfico.

Expediente: 08/88
Materia: Tráfico
Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.
Asunto: Disconformidad con el procedimiento seguido para la imposición de una sanción en materia de tráfico.

Expediente: 08/200
Materia: Tráfico
Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.
Asunto: Falta de motivación de la resolución de un expediente sancionador

3.4. RESOLUCIONES CERRADAS POR OTRAS CAUSAS DURANTE EL AÑO 2008

143

A continuación se relacionan aquellos expedientes de queja que fueron cerrados por otras causas, es decir, sin ser estrictamente necesaria la aceptación por parte de la administración afectada.

3.4.1. ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

Departamento de Salud – Servicio Navarro de Salud Osasunbidea

Expediente: 08/216
Materia: Función Pública
Tipo: Resolución de mediación
Asunto: Disconformidad con el cese en la jefatura que ostentaba y denuncia por trato indebido del personal de la unidad administrativa.

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

Expediente: 08/333
Materia: Función Pública
Tipo: Sugerencia normativa
Asunto: Solicitud, de los diplomados sanitarios adscritos a la Agencia Navarra para la Dependencia, de integración en el sistema de carrera profesional regulado en la Ley Foral 8/2008, de 30 de mayo.

Expediente: 08/336
Materia: Función Pública
Tipo: Sugerencia normativa
Asunto: Solicitud, de los diplomados sanitarios adscritos a los Departamentos de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, Presidencia, Justicia e Interior y Educación, de integración en el sistema de carrera profesional regulado en la Ley Foral 8/2008, de 30 de mayo.

Expediente: 08/341
Materia: Función Pública
Tipo: Sugerencia normativa
Asunto: Solicitud, de los diplomados sanitarios en fisioterapia adscritos a los Departamentos de Bienestar Social y Educación, de integración en el sistema de carrera profesional regulado en la Ley Foral 8/2008, de 30 de mayo.

3.4.2. ENTIDADES LOCALES

Ayuntamiento de Aoiz

Expediente: 08/267
Materia: Bilingüismo
Tipo: Sugerencia

Asunto: Discrepancia con la falta de exigencia del vas-
cunce para acceder a una plaza de servicios múl-
tiples en el centro educativo.

Ayuntamiento de Pamplona

Expediente: 07/36

Materia: Medio ambiente

Tipo: Sugerencia

Asunto: Disconformidad con la ubicación prevista para el
nuevo centro penitenciario en Pamplona.

3.5. RESOLUCIONES PENDIENTES DE CONTESTAR A 31 DE DICIEMBRE DE 2008

A continuación se relacionan aquellos expedientes de queja en
los que, a 31 de diciembre de 2008, todavía no se habían ago-
tado los plazos para que la Administración afectada contestara a
las resoluciones formuladas por la Institución.

145

3.5.1. ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte

Expediente: 07/387

Materia: Bienestar Social

Tipo: Sugerencia

Asunto: Presentación extemporánea de una solicitud de
ayuda para madre trabajadora por la errónea in-
formación suministrada por la Administración.

Expediente: 08/228
Materia: Bienestar Social
Tipo: Recomendación
Asunto: Retraso en la percepción de una prestación económica para una educadora de apoyo.

Expediente: 08/383
Materia: Bienestar Social
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Deficiente información, sobre la familia biológica del menor, facilitada a la familia adoptante.

Expediente: 08/491
Materia: Bienestar Social
Tipo: Recomendación
Asunto: Discrepancia con el procedimiento de acogida seguido respecto de su hija y la falta de información sobre el mismo.

Departamento de Administración Local

Expediente: 08/521
Materia: Urbanismo
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de ejecución subsidiaria de una resolución del Tribunal Administrativo de Navarra.

Departamento de Cultura y Turismo – Institución Príncipe de Viana

Expediente: 08/559
Materia: Turismo
Tipo: Sugerencia
Asunto: Denegación de la calificación como casa rural de un inmueble.

Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente

Expediente: 08/566
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de respuesta a una solicitud de información formulada por un ciudadano.

Expediente: 08/568
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de respuesta a una solicitud de información formulada por un ciudadano.

Expediente: 08/569
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de respuesta a varias solicitudes de información formuladas por un ciudadano.

147

Expediente: 08/570
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Negativa a facilitar copia de algunos expedientes administrativos a un ciudadano.

Expediente: 08/571
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de respuesta a varias solicitudes de información formuladas por un ciudadano.

Expediente: 08/575
Materia: Agricultura
Tipo: Recordatorio de deberes legales y recomendación
Asunto: Falta de respuesta a la solicitud formulada por un ciudadano sobre el uso asignado a su parcela en el Sistema de Información Geográfica de la Política Agrícola Común (SIGPAC).

Departamento de Economía y Hacienda

Expediente: 08/255
Materia: Hacienda
Tipo: Recomendación
Asunto: Disconformidad con la reclamación de la devolución de las deducciones practicadas por aportación a una cuenta vivienda.

Departamento de Educación

Expediente: 08/254
Materia: Educación
Tipo: Recomendación (también contiene una recomendación al Ayuntamiento de Pamplona)
Asunto: Disconformidad con el proceso de admisión en la escuela Hello Azpilagaña por la existencia de una lista preferente para empadronados en Pamplona.

Expediente: 08/431
Materia: Bilingüismo
Tipo: Recomendación
Asunto: Imposibilidad de matriculación on-line en euskera de los cursos organizado por el Centro de Recursos para la Enseñanza del Euskera.

Expediente: 08/505
Materia: Función Pública
Tipo: Recomendación y Sugerencia
Asunto: Discrepancia con la puntuación asignada por el Tribunal calificador.

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

Expediente: 08/272
Materia: Función Pública
Tipo: Recomendación
Asunto: Falta de audiencia a los interesados en la resolución de un recurso de alzada.

Expediente: 08/345
Materia: Interior
Tipo: Recomendación
Asunto: Trato indebido por agentes de la Policía Foral.

149

Expediente: 08/358
Materia: Función Pública
Tipo: Recordatorio de deberes legales y Recomendación (contiene, además, un recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Sangüesa)
Asunto: Falta de tramitación de la inclusión de un funcionario en el Montepío de Funcionarios o en la Seguridad Social.

Expediente: 08/382
Materia: Función Pública
Tipo: Recordatorio de deberes legales y Recomendación.
Asunto: Falta de transparencia del Tribunal calificador designado en un proceso selectivo.

Expediente: 08/394
Materia: Función Pública
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Disconformidad con la exclusión de la lista de aspirantes al desempeño de puestos de trabajo de auxiliar administrativo.

Expediente: 08/525
Materia: Tráfico
Tipo: Dos recordatorios de deberes legales (también contiene un recordatorio de deberes legales y una recomendación al Ayuntamiento de Pamplona)
Asunto: Duplicidad de expedientes sancionadores, del Ayuntamiento de Pamplona y del Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, por los mismos hechos.

Expediente: 08/529
Materia: Función Pública
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de contestación a un recurso de alzada.

150

Departamento de Salud - Servicio Navarro de Salud Osasunbidea

Expediente: 08/367
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Recomendación
Asunto: Deficiente información por parte del personal de un centro de salud sobre la asistencia médica dispensada a un familiar que, finalmente, falleció.

Expediente: 08/398
Materia: Sanidad
Tipo: Sugerencia
Asunto: Trato incorrecto en un centro psiquiátrico.

Expediente: 08/445
Materia: Función pública
Tipo: Recomendación
Asunto: Demora en la toma posesión de un puesto de trabajo obtenido tras participar en una convocatoria.

Expediente: 08/537
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de contestación a una solicitud presentada.

Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio

Expediente: 08/432
Materia: Urbanismo
Tipo: Recomendación (también contiene dos recomendaciones al Ayuntamiento de Olóriz)
Asunto: Construcción sin licencia de obras.

Departamento de Obras públicas, Transportes y Comunicaciones

Expediente: 08/480
Materia: Medio ambiente
Tipo: Recordatorio de deberes legales y Recomendación.
Asunto: Irrupción de animales salvajes en las vías AP-15 y A-68 y problemática generada por la plaga de conejos instalados en sus taludes.

Expediente: 08/498
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de respuesta a los escritos presentados por los interesados.

3.5.2. ENTIDADES LOCALES

Ayuntamiento de Andosilla

Expediente: 08/290
Materia: Urbanismo
Tipo: Recomendación
Asunto: Retraso en la urbanización de una plaza pública.

Ayuntamiento de Azagra

Expediente: 08/573
Materia: Servicios públicos
Tipo: Recordatorio de deberes legales y recomendación
Asunto: Inactividad del Ayuntamiento ante las inundaciones que sufre una vivienda.

Ayuntamiento de Barañáin

Expediente: 08/249
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de contestación a una reclamación de responsabilidad patrimonial por daños.

Ayuntamiento de Baztán

Expediente: 08/410
Materia: Hacienda
Tipo: Recordatorio de deberes legales y recomendación
Asunto: Discrepancia con la exigencia de una tasa por consulta urbanística y falta de respuesta al recurso contra la exacción de la mencionada tasa.

Ayuntamiento de Buñuel

Expediente: 08/365
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Molestias ocasionadas por una explotación ganadera.

Ayuntamiento de la Cendea de Cizur

Expediente: 08/148
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recomendación (contiene la misma recomendación al Concejo de Astráin)
Asunto: Disconformidad con la instalación de un transformador eléctrico.

Ayuntamiento de Cintrúenigo

Expediente: 08/269
Materia: Bienestar social
Tipo: Recomendación
Asunto: Discrepancia con la denegación de un vado para minusválido.

Ayuntamiento de Ciriza

Expediente: 08/303
Materia: Servicios públicos
Tipo: Recomendación
Asunto: Rechazo municipal a la ubicación de un centro para la atención de personas marginadas en exclusión social.

Ayuntamiento de Corella

Expediente: 08/601
Materia: Función pública
Tipo: Recordatorio de deberes legales y recomendación
Asunto: Discrepancia con la exigencia de ostentar la nacionalidad española, o la de un Estado de la Unión Europea (o sus familiares) en un procedimiento de contratación laboral convocado por el Ayuntamiento.

Ayuntamiento de Cortes

Expediente: 08/390
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de contestación a una solicitud en un procedimiento de concentración parcelaria.

Expediente: 08/393
Materia: Medio ambiente
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Molestias ocasionadas por los “cuartos de peñas”.

Ayuntamiento de Desojo

Expediente: 08/517
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Denegación de información solicitada.

Ayuntamiento de Egüés

Expediente: 08/489
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de contestación a los escritos presentados por un ciudadano.

Ayuntamiento de Estella

Expediente: 08/177
Materia: Urbanismo
Tipo: Recomendación
Asunto: Falta de delimitación de las unidades de ejecución en el PGOU y en el PEPRI.

Expediente: 08/253
Materia: Urbanismo
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Inactividad ante la construcción y mantenimiento sin licencia de un transformador eléctrico

Ayuntamiento de Etxarri Aranatz

Expediente: 08/182
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de contestación a una solicitud formulada por un ciudadano.

Expediente: 08/342
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de contestación a las solicitudes presentadas por un ciudadano.

155

Expediente: 08/443
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de contestación a la solicitud presentada por un ciudadano.

Ayuntamiento de Lerín

Expediente: 07/152
Materia: Medio ambiente
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Disconformidad con la concesión de licencia de actividad para la construcción de una granja para ceba de patos.

Ayuntamiento de Obanos

Expediente: 08/171
Materia: Obras públicas
Tipo: Sugerencia
Asunto: Negativa del Ayuntamiento a regular la señalización de velocidad y tonelaje de vehículos en una calle.

Ayuntamiento de Olóriz

Expediente: 08/432
Materia: Urbanismo
Tipo: Dos recomendaciones (contiene también una recomendación dirigida al Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio)
Asunto: Construcción sin licencia de obras.

Ayuntamiento de Pamplona

Expediente: 08/254
Materia: Educación
Tipo: Recomendación (también contiene una recomendación al departamento de Educación)
Asunto: Disconformidad con el proceso de admisión en la escuela "Hello Azpilagaña" por la existencia de una lista preferente para empadronados en Pamplona

Expediente: 08/289A
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de contestación a una solicitud de información de un ciudadano.

Expediente: 08/408
Materia: Servicios públicos
Tipo: Recomendación (contiene la misma recomendación a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona)

Asunto: Falta de instalación de marquesinas en el barrio de Mendillorri.

Expediente: 08/435

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Falta de contestación a una solicitud de devolución de cantidad formulada por un ciudadano.

Expediente: 08/525

Materia: Tráfico

Tipo: Recordatorio de deberes legales y recomendación (contiene también dos recordatorios de deberes legales al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior)

Asunto: Duplicidad de expedientes sancionadores, del Ayuntamiento de Pamplona y del Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, por los mismos hechos.

Ayuntamiento de Sangüesa

Expediente: 08/358

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales (también contiene un recordatorio de deberes legales y una recomendación al departamento de Presidencia, Justicia e Interior)

Asunto: Falta de tramitación de la inclusión de un funcionario en el Montepío de Funcionarios o en la Seguridad Social.

Ayuntamiento de Tafalla

Expediente: 08/252

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Falta de contestación a una solicitud formulada por un ciudadano.

Ayuntamiento de Tudela

Expediente: 08/409
Materia: Interior
Tipo: Sugerencia
Asunto: Deficiente conservación y la falta de vigilancia y control en la zona de la Plaza de la Estación de Tudela.

Expediente: 08/481
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de diligencia y atención a sucesivas reclamaciones presentadas por un ciudadano con motivo del desprendimiento de cascotes del tejado de una vivienda.

Ayuntamiento de Unzué

Expediente: 08/90
Materia: Hacienda
Tipo: Recomendación
Asunto: Discrepancia con la pretensión municipal de cobrar una cuota de urbanización.

158

Ayuntamiento de Urdazubi – Urdax

Expediente: 08/425
Materia: Obras públicas
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de vía de acceso a un domicilio.

Ayuntamiento de Yesa

Expediente: 08/434
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Sugerencia
Asunto: Discriminación en la adjudicación de los locales del polideportivo.

Concejo de Arlegui

Expediente: 07/414
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales y recomendación
Asunto: Denegación de acceso a documentos y archivos administrativos.

Expediente: 08/370
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Negativa a la recepción y registro de un documento.

Concejo de Astráin

Expediente: 08/148
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recomendación (contiene la misma recomendación al Ayuntamiento de Cizur)
Asunto: Disconformidad con la instalación de un transformador eléctrico.

Concejo de Beunza

Expediente: 08/376
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de contestación a las solicitudes presentadas para la obtención de una licencia urbanística de obras.

Mancomunidad de la Comarca de Pamplona

Expediente: 08/408
Materia: Servicios públicos
Tipo: Recomendación (contiene la misma recomendación al Ayuntamiento de Pamplona)
Asunto: Falta de instalación de marquesinas en el barrio de Mendillorri.

Expediente: 08/503
Materia: Servicios públicos
Tipo: Recomendación
Asunto: Denegación de la indemnización solicitada por los daños producidos por el corte de suministro de agua.

Mancomunidad de Mairaga

Expediente: 08/59
Materia: Obras públicas
Tipo: Recomendación
Asunto: Deficiente estado de conservación de una tubería de manantiales.

3.5.3. OTRAS ADMINISTRACIONES Y ENTIDADES PÚBLICAS

Universidad Pública de Navarra

Expediente: 08/453
Materia: Bilingüismo
Tipo: Recomendación
Asunto: Falta de redacción en euskera de los impresos colocados en la página web de la Universidad correspondientes a la preinscripción de los Máster y Doctorados para el curso 2008.

Expediente: 08/483
Materia: Educación
Tipo: Sugerencia normativa
Asunto: Imposibilidad de presentar la tesis por desavenencias entre el doctorando y el director.

Expediente: 08/484
Materia: Educación

Tipo: Sugerencia normativa
Asunto: Imposibilidad de presentar la tesis por desavenencias entre el doctorando y el director.

3.6. RESOLUCIONES DICTADAS ANTES DE 31 DE DICIEMBRE DE 2007 QUE QUEDARON PENDIENTES DE RESPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN

En este apartado se recogen los cierres de los expedientes de queja que fueron objeto de recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes legales en el año 2007 y que quedaron pendientes de contestación a 31 de diciembre de 2007.

3.6.1. RESOLUCIONES ACEPTADAS

161

3.6.1.1. Por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra

Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte

Expediente: 05/162
Materia: Bienestar Social
Tipo: Recomendación
Asunto: Falta de supervisión y control de enfermos mentales que residen en viviendas en régimen de patrona.

Expediente: 07/14
Materia: Bienestar Social
Tipo: Recomendación
Asunto: Falta de supervisión y control de enfermos mentales que residen en viviendas en régimen de patrona.

Expediente: 07/92
Materia: Bienestar Social
Tipo: Recomendación
Asunto: Motivación inadecuada de una denegación de ayuda para la adquisición de una grúa mecánica para movilidad.

Expediente: 07/263
Materia: Bienestar Social
Tipo: Recomendación
Asunto: Disconformidad con la reducción del grado de minusvalía.

Expediente: 07/287
Materia: Comercio
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Disconformidad con el archivo del expediente instado en defensa de sus intereses como consumidor.

Departamento de Cultura y Turismo–Institución Príncipe de Viana

Expediente: 06/413
Materia: Cultura
Tipo: Recomendación
Asunto: Falta de convocatoria de las ayudas para ampliación de estudios artísticos en centros nacionales y del extranjero.

Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente.

Expediente: 06/80
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recomendación
Asunto: Riesgos y molestias derivados de la explotación de una cantera.

Departamento de Educación

Expediente: 07/317
Materia: Función Pública
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Denegación de comisión de servicios.

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

Expediente: 07/308
Materia: Función Pública
Tipo: Recomendación
Asunto: Disconformidad ante la desestimación del recurso presentado como consecuencia de su cese.

Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud Osasunbidea

Expediente: 07/309
Materia: Función pública
Tipo: Recomendación
Asunto: Negativa a la supervisión de la valoración de méritos realizada por el Tribunal Calificador del concurso-oposición de terapeuta ocupacional convocado por Gobierno de Navarra.

Expediente: 07/315
Materia: Función pública
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Excesiva dilación temporal en resolución de proceso selectivo.

Expediente: 07/331
Materia: Sanidad
Tipo: Sugerencia
Asunto: Asistencia sanitaria deficiente en el Hospital de Navarra.

Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio

Expediente: 07/277
Materia: Vivienda
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Irregularidades cometidas por la sociedad pública VINSA en la campaña de vivienda protegida 2007, para la adjudicación de 1.800 viviendas en régimen de compraventa y de 270 viviendas en régimen de alquiler.

Expediente: 07/303
Materia: Vivienda
Tipo: Recomendación
Asunto: Deficiencias constructivas en edificio de viviendas de protección oficial e inactividad de la Administración.

Expediente: 07/314
Materia: Vivienda
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Discrepancia con la valoración que la Administración hace de su vivienda, en el proceso de adjudicación de una vivienda de protección oficial en régimen de compraventa.

Expediente: 07/323
Materia: Vivienda
Tipo: Sugerencia
Asunto: Denegación de visado de contrato de compraventa de una vivienda protegida adjudicada, por considerar que tiene el grado de minusvalía necesario para estimar inadecuada su vivienda actual.

Expediente: 07/379
Materia: Vivienda
Tipo: Recomendación

Asunto: Deficiencias constructivas en la vivienda de protección oficial que le fue adjudicada.

3.6.1.2. Por las entidades locales de Navarra

Ayuntamiento de Arano

Expediente: 07/209
Materia: Urbanismo
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Ocupación de camino público.

Ayuntamiento de Barañáin

Expediente: 07/270
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recomendación
Asunto: Queja relativa a la actividad desarrollada por el Ayuntamiento en una de las bajeras del inmueble, destinada al depósito de vehículos retirados por la Policía Local.

165

Ayuntamiento de Baztán

Expediente: 06/415
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Contaminación acústica provocada por actividad comercial.

Ayuntamiento de Berriozar

Expediente: 06/425
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Contaminación acústica provocada por la maquinaria de un local.

Ayuntamiento de Burlada

Expediente: 07/328
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Denegación de información ambiental.

Ayuntamiento de Caparroso

Expediente: 07/212
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recomendación
Asunto: Molestias ocasionadas por una explotación ganadera situada junto a su domicilio

Ayuntamiento de Castejón

Expediente: 07/356
Materia: Urbanismo
Tipo: Recordatorio de deberes legales.
Asunto: Queja contra la adjudicación a una empresa de una concesión de ocupación de la vía pública.

Ayuntamiento de Corella

Expediente: 05/100
Materia: Obras Públicas y Servicios
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Denegación de acceso al colector general.

Ayuntamiento de Egüés

Expediente: 07/228
Materia: Deporte
Tipo: Recomendación
Asunto: Discriminación en el acceso a las piscinas de Sarriuren por no estar empadronado en dicho municipio.

Ayuntamiento de Estella

Expediente: 06/365
Materia: Obras Públicas y Servicios
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Deficiente estado de conservación del acceso a una urbanización.

Expediente: 07/10
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Molestias ocasionadas por la realización de actividades de ocio en un inmueble.

Ayuntamiento de Funes

Expediente: 07/264
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Contaminación acústica provocada por la actividad en locales de ocio “piperos”.

Ayuntamiento de Lazagurría

Expediente: 07/368
Materia: Urbanismo
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Disconformidad con la paralización de una obra particular de forma verbal y sin motivación.

Ayuntamiento de Lumbier

Expediente: 06/394
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de contestación a peticiones de información sobre aspectos municipales.

Ayuntamiento de Milagro

Expediente: 07/271
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recomendación
Asunto: Contaminación acústica provocada por la instalación de una “discoteca móvil”.

Ayuntamiento de Olóriz

Expediente: 07/316
Materia: Urbanismo
Tipo: Recomendación
Asunto: Construcción realizada en terreno comunal colindante a su vivienda.

Ayuntamiento de Pamplona

Expediente: 06/94
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recomendación
Asunto: Contaminación acústica provocada por local de ocio en la calle Monasterio de Cilveti.

Expediente: 07/214
Materia: Obras Públicas y Servicios
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Incumplimiento de la obligación de responder en plazo de un expediente de responsabilidad patrimonial por una caída.

Expediente: 07/281
Materia: Urbanismo
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Deficiencias técnicas en la rehabilitación de un inmueble e inactividad municipal en la comprobación de las mismas.

Expediente: 07/396
Materia: Impuso de derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Molestias por ruidos ocasionadas a las personas mayores residentes en la “Casa de la Misericordia” en las Fiestas de San Fermín.

Ayuntamiento de Villava

Expediente: 06/347
Materia: Obras Públicas y Servicios
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Deficiente estado de un camino de acceso a una urbanización.

3.6.2. RESOLUCIONES NO ACEPTADAS

3.6.2.1. Por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra

169

Departamento de Educación

Expediente: 07/269
Materia: Función Pública
Tipo: Sugerencia
Asunto: Disconformidad con la imposibilidad de participar en una convocatoria para prestar servicios como personal docente en comisión de servicios por necesidades familiares.

Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud Osasunbidea

Expediente: 07/13
Materia: Sanidad
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Desestimación del reintegro de gastos por asistencia sanitaria en centro privado.

Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio

Expediente: 07/180
Materia: Vivienda
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Discrepancia con la exigencia de antigüedad ininterrumpida en municipios de Navarra para otorgar puntos en la adjudicación de vivienda de protección oficial en régimen de compraventa.
Nota: Esta queja se reabrió en 2008.

3.6.2.2. Por las entidades locales de Navarra

Ayuntamiento de Azagra

Expediente: 06/32
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Molestias ocasionadas por un “pipero”.
Nota: Esta queja se reabrió en 2008. El asunto se encuentra pendiente de resolución judicial.

Ayuntamiento de Barañáin

Expediente: 06/441
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recomendación
Asunto: Contaminación acústica provocada en un local de ocio.

Ayuntamiento de Pamplona

Expediente: 07/326
Materia: Bienestar Social
Tipo: Recomendación
Asunto: Denegación de tarjeta de aparcamiento para minusválido.

Concejo de Artaza

Expediente: 07/284

Materia: Urbanismo

Tipo: Recomendación

Asunto: Incumplimiento por el Concejo de las condiciones de urbanización (depósito de tierra y escombros) pactadas con un particular en ejecución de un plan parcial.

3.6.3. RESOLUCIONES CERRADAS POR OTRAS CAUSAS

Ayuntamiento de Mendavia

Expediente: 07/66

Materia: Tráfico

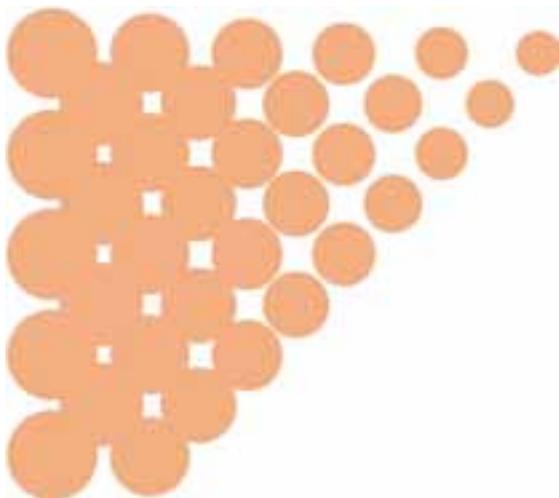
Tipo: Recomendación

Asunto: Inactividad de la Administración ante una infracción de tráfico.

4 _ investigaciones de oficio

2008

4 _ investigaciones de oficio



2008

CAPÍTULO IV INVESTIGACIONES DE OFICIO

4.1. ACTUACIONES DE OFICIO REALIZADAS

El artículo 16 b) de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, atribuye al Defensor del Pueblo de Navarra la facultad de dirigir recomendaciones o recordar los deberes legales a los órganos competentes y al personal al servicio de las Administraciones Públicas para, además de corregir actos ilegales o injustos, lograr una mejora de los servicios de la Administración.

La letra c) de este mismo precepto legal otorga al Defensor del Pueblo de Navarra la competencia para señalar las deficiencias de la legislación, formulando recomendaciones, a fin de dotar a la actuación administrativa y a los servicios públicos de la necesaria objetividad y eficacia en la garantía de los derechos de los administrados.

177

Además, el artículo 18.1 de la misma Ley Foral habilita a la Institución para iniciar y proseguir de oficio cualquier investigación conducente al esclarecimiento de actos, omisiones y resoluciones de las Administraciones Públicas que puedan afectar a una o varias personas.

Durante el año 2008, la Institución llevó a cabo 29 actuaciones de oficio. De ellas, una concluyó en la elaboración de un informe especial relativo a las competencias de los Concejos de Navarra, y otra, referida a la situación y valoración de la infancia y la adolescencia durante el año 2007, se plasmó en el informe anual correspondiente a dicho ejercicio. Las restantes actuaciones de oficio fueron las siguientes:

1. Análisis del baremo de adjudicación de vivienda pública protegida.

Administración competente: Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio.

Materia: Vivienda.

Resultado: Sugerencia al Departamento de Vivienda de modificación legislativa del artículo 22 de la Ley 8/2004, de 24 de junio, de Protección Pública a la Vivienda.

2. Elaboración de una Ordenanza reguladora de la concesión de tarjetas de estacionamiento para personas con minusvalía.

Administración competente: Ayuntamiento de Pamplona.

Materia: Asuntos Sociales. Discapacidad.

Resultado: Se sugirió al Ayuntamiento de Pamplona que aprobase la Ordenanza mencionada.

3. Deficiencias técnicas para acceder a la conexión a internet de alta velocidad y para la realización de llamadas telefónicas en las localidades de Larraona e Igúzquiza.

Administración competente: Departamento de Innovación, Empresa y Empleo.

Materia: Prestación de servicios públicos. Telefonía.

Resultado: Sugerencia al Departamento de Innovación, Empresa y Empleo, para que interviniera y solventase las deficiencias.

4. Retraso en la emisión de certificados de idoneidad en los procesos de adopción.

Administración competente: Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

Materia: Asuntos Sociales. Menores.

Resultado: Sugerencia al Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, para que redujera el plazo de emisión de los certificados de idoneidad, de modo que el mismo no excediera de seis meses.

5. Análisis de las medidas adoptadas por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra para la detección, tratamiento y seguimiento de niños y adolescentes con trastorno por déficit de atención con hiperactividad (TDA-H).

Administraciones competentes: Departamentos de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte; de Salud; de Educación; y de Innovación, Empresa y Empleo.

Materia: Salud. Educación. Asuntos Sociales. Menores.

Resultado: Sugerencias de diversas mejoras a los distintos Departamentos citados.

6. Concesión administrativa de emisora de radio en FM en vascuence en la zona mixta.

Administraciones competentes: Departamento de Relaciones Institucionales y Departamento de Educación.

Materia: Prestación de Servicios públicos. Radio

Resultado: Sugerencia remitida al Departamento de Relaciones Institucionales sobre el cumplimiento de la Resolución del Parlamento de Navarra de fecha día 23 de diciembre de 2005, a favor de dicha concesión.

7. Situación conflictiva en el ámbito familiar (maltrato de hermano a hermana).

Administración competente: Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.

Materia: Interior. Protección de víctimas por malos tratos.

Resultado: Solicitud de intervención al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.

8. Implantación del “Área de Actividades Económicas de Valdezarbe” y distancias respecto de los núcleos de población próximos.

Administración competente: Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio.

Materia: Ordenación del Territorio.

Resultado: Verificación de que se respetan las distancias establecidas por la normativa territorial de aplicación.

9. Dotación de personal suficiente para la aplicación de la Cartera de Servicios Sociales.

Administraciones competentes: Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte y Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.

Materia: Asuntos Sociales. Servicios sociales.

Resultado: Sugerencia al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior y al Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, para que se dotase de personal suficiente, al segundo para atender las demandas derivadas de la aprobación de dicha Cartera de servicios sociales.

10. Insuficiente regulación de las guarderías infantiles que no tienen en carácter de centros educativos.

Administración competente: Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

Materia: Asuntos Sociales. Menores.

Resultado: Sugerencia al Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte para que regulara mediante Decreto Foral los requisitos mínimos de las guarderías.

11. Necesidad de abordar un estudio sobre el gasto social de Navarra en los últimos diez años.

Administración competente: Cámara de Comptos.

Materia: Asuntos Sociales. Gasto social público.

Resultado: Imposibilidad de atender la petición por falta de medios humanos.

12. Deficiencias observadas en el servicio postal de la ciudad de Tudela.

Administración competente: Ministerio de Fomento.

Materia: Prestación de Servicios públicos. Comunicaciones postales.

Resultado: Puesta en conocimiento de la situación al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, rogando su intervención.

- 13. Necesidad de construir una pasarela para el paso de peatones en el tramo que une la ecociudad de Sarriguren con el barrio de Mendillorri, debido a los accidentes que se producen en dicho tramo, concretamente por el fallecimiento de un peatón por atropello.**

Administración competente: Ayuntamiento del Valle de Egüés.

Materia: Obras públicas.

Resultado: Remisión de información por parte del Ayuntamiento del Valle de Egüés sobre las previsiones existentes de ejecución de construcción de la pasarela.

- 14. Propuesta de una Ley Foral que regule la modalidad de tratamiento ambulatorio involuntario de las personas con trastornos psíquicos.**

Administración competente: Departamento de Salud.

Materia: Atención psiquiátrica.

Resultado: Gestiones con el Departamento de Salud y con el Ministerio Fiscal (Fiscalía Superior de Navarra) para trasladarles y explicarles la propuesta elaborada.

- 15. Mejora de las medidas para la prevención y tratamiento del acoso escolar (*bullying*)**

Administración competente: Departamento de Educación.

Materia: Educación y enseñanza.

Resultado: Remisión de veinticinco sugerencias al Departamento de Educación.

16. Análisis de la tributación que se aplica en las sucesiones “mortis causa” entre hermanos que comparten una vivienda como domicilio habitual y permanente.

Administración competente: Departamento de Economía y Hacienda

Materia: Hacienda. Impuestos.

Resultado: Sugerencia al Departamento de Economía y Hacienda, proponiendo la modificación del artículo 34.1 del Texto Refundido del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones para introducir un tipo de gravamen reducido en las transmisiones “mortis causa”.

183

17. Análisis de los Decretos Forales que establecen en Navarra el currículo de Educación para la Ciudadanía.

Administración competente: Departamento de Educación.

Materia: Educación y enseñanza.

Resultado: Conclusión de que los fines y contenidos de la asignatura “Educación para la Ciudadanía y los Derechos Humanos” fijados en dichos Decretos Forales no vulneran el derecho de los padres a la libertad ideológica y religiosa garantizada por el artículo 16.1 de la Constitución, ni el derecho fundamental del artículo 27.3 de la misma norma fundamental.

18. Valoración de la creación de la figura del Defensor de la Ciudadanía en el Ayuntamiento de Pamplona.

Administración competente: Ayuntamiento de Pamplona.

Materia: Prestación de Servicios públicos.

Resultado: Escrito al Ayuntamiento expresando la postura desfavorable a la creación de la figura mencionada por posible duplicidad de funciones y de gasto público.

19. Propuestas para incrementar el apoyo a las familias de acogida en Navarra.

Administración competente: Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

Materia: Asuntos Sociales. Menores.

Resultado: Distintas sugerencias al Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

184

20. Dificultades de las asociaciones de residencias sin ánimo de lucro de Navarra para llevar a cabo su función.

Administración competente: Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

Materia: Asuntos Sociales. Tercera Edad.

Resultado: Sugerencia al Departamento para que se estudie, y en su caso, elabore un régimen especial de apoyo a esta modalidad de atención social a la tercera edad.

21. Posible discriminación de un grupo de personas con discapacidad por parte de los responsables de varios establecimientos hoteleros en Benidorm, debido a la negativa de contratar el alojamiento de los primeros.

Administración competente: Consejería de Turismo de la Comunidad Valenciana.

Materia: Asuntos Sociales. Discapacidad.

Resultado: Remisión del expediente a la Síndica de Greuges de la Comunidad Valenciana, solicitando su intervención.

22. Análisis de la convocatoria general de becas para enseñanzas medias y universitarias para el curso académico 2008/2009.

Administración competente: Departamento de Educación.

Materia: Educación. Acceso a Becas para estudios medios y universitarios.

Resultado: Recordatorio de deberes legales y sugerencia al Departamento de Educación para que se tenga en cuenta la disminución de ingresos que, por circunstancias económicas excepcionales, pueden producirse con posterioridad a la presentación de la declaración de IRPF.

23. Análisis del desarrollo y aplicación de la Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a personas en situación de dependencia.

Administración competente: Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

Materia: Asuntos Sociales. Dependencia.

Resultado: Verificación de una correcta aplicación de la Ley.

24. Análisis del funcionamiento de la Comisión Consultiva de Donaciones y Trasplantes.

Administración competente: Departamento de Salud.

Materia: Sanidad. Prestaciones sanitarias.

Resultado: Sugerencia al Departamento de Salud para la reactivación de la Comisión y mayor participación de los organismos sociales presentes en ella.

25. Análisis del cumplimiento de la normativa sobre reducción de jornada por cuidado de hijo menor de doce años solicitada por el personal docente.

Administración competente: Departamento de Educación.

Materia: Función Pública.

Resultado: Sugerencia al Departamento de Educación para que cumpla el Decreto Foral 113/1997, de 28 de abril, por el que se regula la reducción de jornada de los empleados al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos.

26. Situación de un menor sometido a medidas judiciales.

Administración: Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte y Fiscalía Superior de Navarra.

Materia: Asuntos Sociales. Menores.

Resultado: Comprobación de respeto de los derechos del menor.

4.2. RESUMEN POR MATERIAS

Las actuaciones de oficio realizadas afectaron a las siguientes materias:

Asuntos Sociales: 11

Discapacidad: 2

Menores: 5

Servicios Sociales: 1

Gasto social público: 1

Tercera edad: 1

Dependencia: 1

187

Educación y Enseñanza: 4

Niños con TDA-H* .

Educación para la ciudadanía.

Acoso escolar.

Becas para enseñanzas medias y universitarias.

* La actuación de oficio sobre las medidas de prevención y tratamiento del TDA-H afectan a las materias de Educación, Salud y Asuntos Sociales.

Función Pública: 1

Reducción de jornada del personal docente.

Hacienda: 1

Modificación del artículo 34.1 del Texto Refundido del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.

Interior: 1

Protección de una víctima de maltrato.

Ordenación del Territorio: 1

Verificación de las distancias exigidas para la implantación de un área económica.

188**Obras públicas: 1**

Construcción de una pasarela entre la ecociudad de Sarri-guren y el barrio de Mendillorri.

Prestación de Servicios públicos: 4

Telefonía.

Telecomunicaciones.

Comunicaciones postales.

Defensor municipal de la Ciudadanía.

Salud: 3

Atención psiquiátrica.

Menores.

Prestaciones sanitarias.

Vivienda:1

Análisis del baremo de adjudicación de vivienda pública protegida.

189

4.3. RESUMEN POR ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

El resumen del número de actuaciones de oficio en las que la Institución se dirigió a cada una de las Administraciones públicas es el siguiente:

I. Administración de la Comunidad Foral de Navarra: 25

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior: 2

Departamento de Economía y Hacienda: 1

Departamento de Relaciones Institucionales: 1

Departamento de Educación: 6

Departamento de Salud: 3

Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte: 8

Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio: 2

Departamento de Innovación, Empresa y Empleo: 2

II. Municipios: 3

Ayuntamiento de Pamplona: 2

Ayuntamiento del Valle de Egüés: 1

190

III. Cámara de Comptos: 1

IV. Otros: 3

Ministerio de Fomento: 1

Fiscalía Superior de Navarra: 1

Consejería de Turismo de la Comunidad Valenciana: 1

4.4. INFORMACIÓN REFERENTE A LA SITUACIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA EN NAVARRA

El artículo 14 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, protección y defensa de la infancia y de la adolescencia, establece que el Defensor del Pueblo de Navarra velará por la defensa de los derechos de la infancia y adolescencia, arbitrando las medidas oportunas, entre las cuales figura la de valorar la situación de la infancia y adolescencia en la Comunidad Foral en su informe anual.

En cumplimiento de dicha previsión, se ofrecen en el presente apartado datos y valoraciones referentes a los principales aspectos atinentes a este ámbito material, tomando como referencia fundamental lo dispuesto en la señalada Ley Foral, por ser ésta la norma de cabecera que disciplina la intervención administrativa en el ámbito de la protección del menor.

A) Actividad reglamentaria y de planificación

191

Ha de destacarse en este punto la reciente aprobación y entrada en vigor del Decreto Foral 7/2009, de 19 de enero, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo parcial de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre. La norma completa la regulación legal en aspectos relevantes, tales como la determinación de los perfiles profesionales del personal especializado que interviene en la materia, la Comisión de Valoración, la intervención administrativa ante determinadas actividades, medios y productos, las medidas cautelares, las situaciones de desprotección, el acogimiento familiar y el seguimiento, modificación y extinción de las medidas de protección.

Como se desprende de la propia denominación de la norma reglamentaria, faltan algunos aspectos que todavía han de ser desarrollados y, sería conveniente que tal labor normativa se completara, dando un total cumplimiento al mandato del legis-

lador. En relación con ello, procede señalar que, actualmente, se encuentran en tramitación la norma que regulará la composición, organización y funcionamiento del Consejo de Atención a la Infancia y Adolescencia y la que disciplinará el procedimiento administrativo para la adopción en la Comunidad Foral de Navarra.

Por lo que a la actividad de planificación atañe, vencido y evaluado el anterior Plan de Atención a la Infancia y Adolescencia, el mismo ha sido sustituido por diversos instrumentos previstos en la vigente Ley Foral de Servicios Sociales: el Plan Estratégico de Servicios Sociales, la Cartera de Servicios de Ámbito General y el segundo Plan de Inspección de Centros y Servicios.

B) Actividad de promoción y divulgación de los derechos del menor

Como es sabido, la Ley Foral de Promoción, Atención y Protección a la Infancia y a la Adolescencia incorpora a su texto los derechos y deberes de las personas menores de edad, ordenando su promoción y divulgación. En relación con esta función, la Administración foral viene organizando jornadas y talleres, y ha publicado, en la intranet del Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, información acerca de tales derechos.

Sin dejar de reconocer la labor de la Administración, y dado que es notoria la dificultad de este sector de población para conocer precisamente sus derechos y deberes, tanto de naturaleza individual como de carácter social, parece oportuno animar a que se incida en esta tarea y se refuerce, mediante acciones coordinadas principalmente con la Administración educativa.

C) Actuaciones de prevención

Las actuaciones de prevención tienen por finalidad evitar o minimizar las posibles situaciones de desprotección y conflicto social.

La intervención de la Administración pública se ha centrado fundamentalmente en dos aspectos:

- La organización de acciones formativas, dirigidas al ámbito profesional educativo, sanitario y de los servicios sociales de base (en el 2008 se desarrollaron 8 acciones formativas).
- El fomento de las entidades sin ánimo de lucro que trabajan en este ámbito, mediante la concesión de subvenciones públicas para realizar actividades con menores en situación de riesgo de desprotección o conflicto social y la suscripción de convenios de colaboración para el funcionamiento de talleres de inserción social y laboral.

Al igual que lo señalado en relación con la promoción y divulgación de derechos y deberes de los menores, actividad con la cual la de prevención guarda íntima conexión, y sin dejar de subrayar la adecuación de las acciones realizadas, se anima a que, en la medida de lo posible, se refuercen las actuaciones en este área, teniendo en cuenta que la Ley Foral les otorga un carácter prioritario. En particular, puede ser conveniente incidir también en acciones preventivas en el ámbito del apoyo familiar y en el de las relaciones sociales y de ocio, contemplados en la norma legal.

D) Actuaciones de protección

a) Situaciones de riesgo

Entre las situaciones de desprotección, las de riesgo son aquellas que presentan una menor intensidad y, por lo tanto, exigen un menor grado de intervención. En el año 2008, se han atendido estas situaciones mediante la asistencia a Centros de Día (25 menores) y a través del Programa de Intervención Familiar (50 familias y 119 menores). Los datos reflejan un ligero incremento de

estas situaciones en relación con las detectadas en el ejercicio anterior.

En ninguno de los casos, la situación ha requerido la separación del menor de su familia.

b) Situaciones de desamparo

Son aquellas situaciones en que la desprotección se manifiesta con mayor intensidad y suponen la asunción de la tutela del menor. En el año 2008, 20 menores fueron declarados en situación de desamparo, cifra significativamente inferior a la del ejercicio anterior (33). La disminución cabe calificarla de positiva, habida cuenta del carácter excepcional y extremo de la medida. Por otro lado, se declaró la remoción del desamparo de 3 menores, volviendo a ser ejercida la tutela por sus padres.

c) Actuaciones de apoyo a las familias

Se hace referencia en este punto a las familias que han recibido apoyos por parte de la Administración (de carácter técnico o económico), con independencia de cuál haya sido la modalidad de actuación, y con el objetivo de tratar de evitar la separación o procurar el retorno, si la misma se hubiera producido. El dato es significativo por cuanto da una idea del número de familias que precisan apoyo por parte de la Administración y, por lo tanto, que encuentran dificultades, de mayor o menor intensidad, para atender adecuadamente a los menores de edad.

Desde la Dirección General de Familia del Gobierno de Navarra se nos ha advertido de la dificultad de precisar con exactitud el dato; no obstante, se ha estimado una cifra de 1.847 familias en el año 2008, frente a las 1.757 del ejercicio anterior.

Cabe concluir, por ello, que existe un notable número de núcleos familiares que precisan de apoyo, dato éste que justifica el in-

crecimiento de esfuerzos, personales y presupuestarios, por parte de la Administración pública.

d) Menores en situación de guarda

La guarda es una de las medidas previstas para afrontar situaciones de desprotección y se ejerce a través de la figura del acogimiento. En el año 2008, 442 menores se han encontrado en esta situación, siendo la cifra ligeramente inferior a la del año anterior (464).

e) Menores tutelados

La tutela, administrativa u ordinaria, se trata de otra de las medidas de protección. Han sido 207 los menores tutelados en el año 2008, cifra prácticamente igual a la de año anterior (202).

f) Acogimientos vigentes y formalizados

La tutela de los menores desamparados y la guarda se formalizan a través del acogimiento. En el año 2008, se formalizó el acogimiento de 24 menores. Las cifras totales de menores acogidos son las que se reflejan a continuación:

- Número total de menores en acogimiento: 464.
- Acogimientos familiares y residenciales: 267 y 197 menores, respectivamente.
- Acogimientos en familia extensa y ajena: 183 y 84 menores, respectivamente.
- Acogimientos simples, permanentes y preadoptivos: 96, 158 y 16 menores, respectivamente.

En este punto, cabe recordar que la Ley Foral declara la prioridad del acogimiento familiar respecto al residencial, así como el aco-

gimimiento en familia extensa respecto a la ajena. A la vista de los datos ofrecidos, puede señalarse que se cumple razonablemente con el objetivo del legislador, si bien recomendamos seguir estableciendo medidas que potencien el acogimiento familiar, reduciendo, en la medida de lo posible, el residencial.

g) Adopciones nacionales e internacionales y declaraciones de idoneidad

En 2008, se produjeron 4 adopciones nacionales y 74 internacionales. Asimismo, se emitieron 130 declaraciones de idoneidad. Las cifras son inferiores a las del año 2007 (12 adopciones nacionales, 98 adopciones internacionales y 161 declaraciones de idoneidad).

Debe insistirse en la necesidad de impulsar medidas que agilicen y simplifiquen los procedimientos, así como en la necesidad de regular los criterios y trámites conducentes a la emisión de declaraciones de idoneidad.

h) Menores en situación de conflicto social

Nos referimos en este punto a aquellos menores encuadrados en el sistema de protección que, por su situación de grave inadaptación, pudiesen encontrarse en riesgo de causar perjuicios a sí mismos o a otras personas. En 2008, se encontraron en esta situación 217 menores, cifra ésta que debe tratar de reducirse mediante la aplicación de medidas preventivas, educativas y de inserción laboral.

i) Programas de autonomía personal

Por tales se entiende aquéllos destinados a menores con edad comprendida entre los 16 y los 18 años sobre los que haya recaído alguna medida judicial y administrativa, en orden a su integración social y laboral.

En tal situación se encuentran 62 menores, que reciben contenidos relacionados con el citado objetivo en el centro residencial en que se encuentran. De ellos, 27 reciben además un apoyo económico.

Ha de insistirse en la necesidad de reforzar las actuaciones en este ámbito, habiendo sido ya formuladas por esta Institución recomendaciones dirigidas a potenciar los programas de emancipación o de tránsito a la vida adulta.

j) Menores extranjeros no acompañados

Dada la especificidad de esta realidad, procede señalar que en el año 2008 se presentó ante el Parlamento de Navarra un informe especial sobre la situación de estos menores en Navarra. Se valoró positivamente el trabajo realizado por la Dirección General de Familia y por las entidades colaboradoras, apuntándose en el informe especial algunas sugerencias y recomendaciones, a las cuales nos remitimos.

E) Actuaciones del sistema de reforma

Ha de ponerse de relieve, como aspecto destacado por el Ministerio Fiscal, que se viene apreciando un notable incremento de los delitos y faltas cometidos por menores. En el momento de elaboración del informe, 335 menores cumplen medidas judiciales en régimen de internado o de medio abierto. En el año 2008, 10 menores ingresaron en el centro dedicado al cumplimiento de medidas judiciales y 144 menores accedieron al sistema de reforma para cumplirlas en medio abierto.

F) Régimen de infracciones administrativas

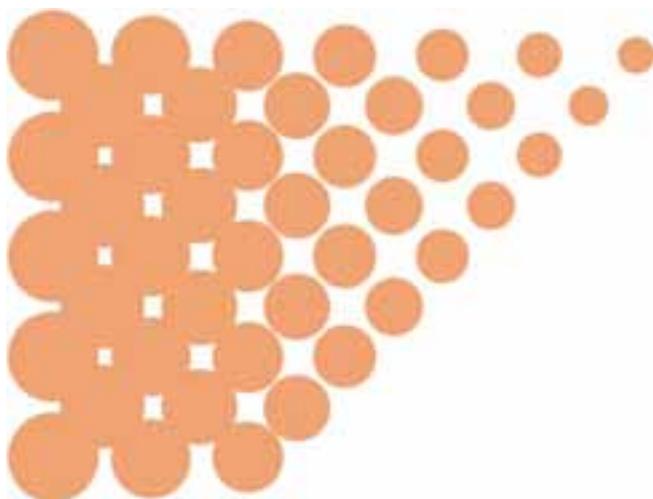
Según nos ha hecho saber el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, no se incoó en el año 2008 ningún expediente administrativo sancionador en el ámbito material de la

Ley Foral 15/2005. Se han recibido, no obstante, 9 denuncias formuladas por la Policía Foral de Navarra, que se encuentran actualmente pendientes de valoración.

5 _ propuestas de mejora de los servicios públicos

2008

5 _ propuestas de mejora de los servicios públicos



2008

CAPÍTULO V PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

5.1. PROPUESTAS REALIZADAS

Durante el año 2008 se puso en marcha en la Institución un nuevo servicio consistente en recibir y, en su caso, tramitar, las propuestas de mejora que quisieran plantear los ciudadanos sobre los servicios públicos prestados por las Administraciones Públicas de Navarra. Con este nuevo servicio se ha procurado articular un cauce más de participación ciudadana en aras a dotar de mayor eficacia los servicios que prestan las Administraciones Públicas de Navarra, todo ello en garantía de los derechos de los ciudadanos.

La experiencia del primer año de funcionamiento del servicio se puede calificar de positiva, ya que, además de constatar un alto grado de participación ciudadana, varias de las propuestas presentadas por los ciudadanos han sido acogidas por las Administraciones Públicas de Navarra y por el Parlamento de Navarra.

Las propuestas presentadas durante el año 2008 fueron 63 y las materias sobre las que versaron fueron las siguientes:

MATERIAS	Nº PROPUESTAS
Vivienda	18
Asuntos Sociales	11
Educación	6
Bilingüismo/uso del euskera	5
Salud	5
Comunicaciones y transporte	4
Tasas y gestión de las mancomunidades	3
Hacienda	3
Medio ambiente	2
Función Pública	2
Obras públicas	1
Colegios profesionales	1
Justicia	1
Calidad de los servicios públicos	1

Como puede verse, las propuestas más numerosas fueron las relativas a **vivienda**, referidas, en su mayoría, a cuestiones relacionadas con la adjudicación de vivienda protegida y, en concreto, con el baremo de adjudicación de vivienda pública. Los aspectos del baremo que más se cuestionaron por los ciudadanos fueron los relativos a la edad de los solicitantes, a los criterios que determinan la existencia de la unidad familiar y, en general, a los modos de acreditar la necesidad de vivienda.

Además, se recibieron propuestas dirigidas a fomentar la promoción de adjudicación de vivienda protegida en régimen de alquiler, así como a mejorar aspectos del baremo para su adjudicación.

Una de las propuestas sobre vivienda planteó la ampliación del plazo de la cuenta vivienda para poder adquirir o rehabilitar una vivienda, en línea con lo establecido por el Real Decreto 1975/2008, de 28 de noviembre, sobre medidas urgentes a adoptar en materia económica, fiscal y de acceso a la vivienda, a través del cual el Estado amplía el plazo hasta el 31 de diciembre de 2010 para poder adquirir o rehabilitar la vivienda habitual a aquellas personas cuya cuenta vivienda haya vencido entre el 1 de enero de 2008 y el 30 de diciembre de 2010, sin que ello suponga una ampliación del plazo para poder practicar las deducciones.

En materia de **asuntos sociales**, las propuestas fueron muy variadas. Cabe destacar las propuestas relativas a discapacidad y, en concreto, las que tuvieron por objeto mejorar los aspectos relativos al acceso al empleo, tanto público como privado, de personas con discapacidad física o intelectual.

En el ámbito de la tercera edad se presentaron varias propuestas dirigidas a mejorar la atención y las prestaciones de las personas mayores, entre ellas la necesidad de mejorar las pensiones mínimas de viudedad y jubilación.

Las propuestas que en materia de familia formularon los ciudadanos se refirieron a la necesidad de aplicar descuentos tarifarios a las familias numerosas y a la procedencia de establecer ayudas para afrontar los gastos que ocasiona el proceso de adopción internacional.

En materia de **educación**, las propuestas versaron sobre los criterios de escolarización, en particular sobre la necesidad de revisar los criterios que se aplican como complementarios, así como sobre la procedencia de establecer mecanismos que permitan comprobar la veracidad del dato del empadronamiento para otorgar los puntos relativos a la proximidad del domicilio como criterio de escolarización.

Además los representantes de la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona formularon una propuesta sobre diversos aspectos regulados por el Real Decreto 1629/2006, de 29 de diciembre, por el que se fijan los aspectos básicos del currículo de las enseñanzas de idiomas de régimen especial, reguladas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. En esta propuesta se plantearon cuestiones de competencia estatal, que fueron remitidas al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, y otras de competencia de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra que se trasladaron al Departamento de Educación.

En materia de **ilingüismo**, las cinco propuestas presentadas tuvieron como objeto el mayor fomento del uso del vascuence en la zona mixta.

Las propuestas recibidas sobre temas relacionados con la **asistencia sanitaria** versaron sobre materias como: el establecimiento de un nuevo modelo de gestión del transporte sanitario, la necesidad de adoptar diversas medidas en relación con la fibromialgia y el síndrome de fatiga crónica, la solicitud de creación de la especialidad de psiquiatría infante - juvenil, la

necesidad de garantizar la confidencialidad de los datos clínicos cuando se tramita un expediente de responsabilidad patrimonial y el protocolo de actuación que sigue el Departamento de Salud para los casos de ingresos no voluntarios en las unidades de psiquiatría.

En materia de **telecomunicaciones**, se presentó una propuesta relativa a la necesidad de regular diversos aspectos sobre las conexiones WI-FI.

Además, en materia de **transporte** se propusieron medidas para mejorar la situación en la que se encuentran los taxistas, en particular sobre la posibilidad de tramitar algún tipo de fórmula para ayudar a las asociaciones de taxis a contratar servicios con empresas públicas y privadas. Asimismo se formuló una propuesta para mejorar las comunicaciones aéreas entre Pamplona y Madrid.

En el área de **hacienda**, dos de las propuestas presentadas se refirieron a la posibilidad de eliminar o reducir el IVA, de un 7% a un 4%, en las prestaciones de servicios y asistencia social que realizan las residencias de la tercera edad. Esta sugerencia se trasladó al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales. También se propuso una modificación de la normativa del IRPF, para evitar que se tribute por el incremento del valor de los bienes transmitidos por donación de padres a hijos.

La exacción de tasas por las mancomunidades también dio lugar a dos propuestas de los ciudadanos. En una se proponía la reducción de las tasas de la Mancomunidad de Residuos Sólidos de la Ribera y en otra que la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona modificase el criterio para la determinación del importe de las tasas de residuos urbanos. Además, una ciudadana efectuó una propuesta sobre la gestión de los recursos de agua de la Mancomunidad de Montejurra.

En materia de **función pública**, las propuestas versaron sobre la necesidad de mejorar el desarrollo y la transparencia de los procedimientos de ingreso en la función pública.

En materia de **medio ambiente**, los ciudadanos plantearon dos propuestas: la primera, la necesidad de abordar un estudio sobre los efectos de los campos electromagnéticos de las antenas de telefonía móvil; y, la segunda, la de modificar la normativa reguladora de los cotos de caza para evitar el acceso de los menores de edad a ellos.

En materia de **obras públicas** se propuso la eliminación de pasos peatonales sobreelevados en vías urbanas.

En el ámbito competencial de los **colegios profesionales**, se planteó al Colegio Profesional de Enfermería de Navarra la posibilidad de una reducción de la cuota colegial en aquellos supuestos de reducción de jornada laboral por cuidado de hijos.

205

En cuanto a las cuestiones relacionadas con la **justicia** se trasladó a esta Institución la necesidad de articular un protocolo que permita designar un único abogado para llevar a cabo la defensa y asistencia jurídica en todos los asuntos penales que tenga pendientes un menor.

Por último, en materia de **calidad de las políticas públicas**, se propuso, en línea con lo establecido en la Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos, la necesidad de implantar en todos los municipios un sistema o procedimiento que permita la presentación de “quejas o propuestas”.

Insistimos en que lo expuesto en este capítulo son propuestas hechas por los ciudadanos, que la Institución traslada y, en la medida de lo posible y de lo razonable, defiende ante la Administra-

ción pública competente o remite al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales si son competencia del Estado.

5.2. RESUMEN POR ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

El resumen del número de ocasiones en las que la Institución se dirigió a cada una de las Administraciones públicas es el siguiente:

I. Administración de la Comunidad Foral de Navarra: 62

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior: 6

Departamento de Economía y Hacienda: 4

Departamento de Relaciones Institucionales: 1

Departamento de Educación: 8

Departamento de Salud: 6

Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente: 3

Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte: 8

Departamento de Cultura y Turismo - Institución Príncipe de Viana: 1

Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones: 5

Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio: 14

Departamento de Innovación, Empresa y Empleo: 2

Instituto Navarro del Vascoence – Euskarabidea: 4

II. Entidades Locales: 9

Una de las propuestas se remitió a todos los Ayuntamientos de Navarra.

Ayuntamiento de Pamplona: 4

Mancomunidad de servicios de la Comarca de Pamplona: 2

Mancomunidad de residuos sólidos de la Ribera: 1

Mancomunidad de Montejurra: 1

207

III. Defensor del Pueblo de las Cortes Generales: 2

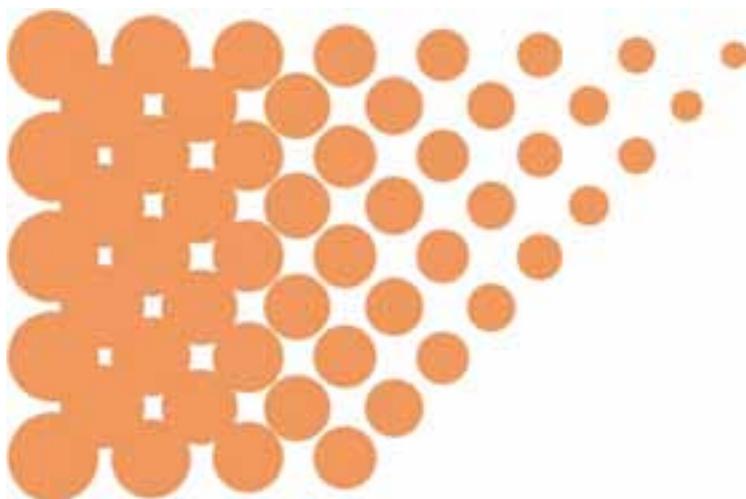
IV. Otros: 1

Colegio Oficial de Enfermería: 1

6 _ principales recomendaciones y sugerencias

2008

6 _ principales recomendaciones y sugerencias



2008

CAPÍTULO VI PRINCIPALES RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

6.1. INTRODUCCIÓN

En este Capítulo se recogen las principales recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales efectuados o por efectuar con motivo de la actividad de la Institución en el año 2008.

Obviamente, no se recogen todas las recomendaciones, sugerencias y recordatorios realizados, sino aquellas que se ha considerado que tienen una mayor entidad sustantiva. La tarea de reflejar todas sería ardua. Pero, sobre todo, reduciría el interés del Capítulo y obstaculizaría la identificación de las recomendaciones que pudieran tener mayor grado de interés para el Parlamento de Navarra.

211

El número total de recomendaciones, sugerencias y recordatorios emitidos en el año 2008 fue de 446, desglosados según el siguiente cuadro:

Número	Recomendaciones	Recordat. Deb. Legales	Sugerencias	Sugerencias normativas	Resoluciones de mediación	TOTAL
En quejas	97	101	34	8	1	241
En actuaciones de oficio	-	-	64	-	-	64
En propuestas	-	-	23	-	-	23
En actuaciones oficiales	-	-	118	-	-	118
TOTAL	97	101	239	8	1	446

Las principales recomendaciones, sugerencias y recordatorios que aparecen recogidas en éste Capítulo se relacionan según la materia sobre la que versan, diferenciando la Administración a la que se dirigen y expresando su contenido.

Otra información que se añade es si la recomendación, sugerencia o recordatorio ha sido aceptada o no por la Administra-

ción. Cuando no se indica nada, la recomendación, sugerencia o recordatorio está pendiente de una respuesta de la Administración. Con ello, se da cuenta del estado actual de la recomendación por si el Parlamento de Navarra considera oportuno realizar alguna iniciativa de control al respecto.

El hecho de que una recomendación se califique como aceptada no quiere decir necesariamente que esté cumplida. La comprobación del cumplimiento de esa aceptación se realiza con posterioridad por la Institución.

En definitiva, lo que aquí se pretende es sintetizar de un modo efectivo la labor proactiva de la Institución llevada a cabo en 2008, reflejar el resultado obtenido con las aceptaciones de las Administraciones e informar al Parlamento de Navarra de las recomendaciones y sugerencias que no se han aceptado o están pendientes de hacerlo, por si considera oportuno activar sus mecanismos de control e iniciativa sobre el Poder Ejecutivo.

Para su mejor localización, las recomendaciones y sugerencias se presentan por el orden alfabético de las materias sobre las que versan.

6.2. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS POR MATERIAS

6.2.1. AGRICULTURA

Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente

- Que, en los casos de solicitud por el interesado de modificación del uso asignado en el SIGPAC, se atienda debidamente, en forma y plazo, la petición, con resolución expresa y notificación del acto al interesado.

- Que, en los procesos de concentración parcelaria, se atiendan, en la medida más amplia posible, las discrepancias y errores alegados por los interesados, con mayor razón si pueden dar lugar a la obligación de indemnizarles por deficiencia en la actuación administrativa. **Aceptada.**
- Que se intensifiquen las acciones de vigilancia e inspección sobre el patrimonio forestal de Navarra, en particular, en el caso de los terrenos sometidos a repoblación forestal. **No aceptada.**

6.2.2. BIENESTAR SOCIAL

Al Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte

- Que se realice una planificación a medio y largo plazo de la oferta de plazas en residencias de tercera edad, principalmente en las públicas, de modo que, en la medida de lo posible, se asigne a los solicitantes una plaza próxima a su domicilio. **Aceptada.**
- Que, previo diálogo con la representación de las asociaciones de residencias sin ánimo de lucro de Navarra, se articule un régimen especial o específico de apoyo a la iniciativa social que estas residencias representan, tanto en la parte jurídica (con modulación de los requisitos que se exige a residencias cuyos promotores persiguen el afán de lucro), económica (con subvenciones o beneficios fiscales) u otras que puedan apreciarse.
- Que se promueva el desarrollo reglamentario de la Ley Foral 20/2003, de Familias Numerosas, para establecer la acción protectora destinada a este tipo de familias.

- Que, en los procesos de adopción nacional, se valore de forma exhaustiva la situación de la familia biológica del menor y se informe a la familia adoptante de las circunstancias que puedan derivar en el ejercicio de acciones judiciales. **Aceptada.**
- Que, siempre que sea posible, se cumpla el mandato legal de permitir la participación de los padres en las actuaciones administrativas que impliquen medidas de intervención sobre los menores.
- Que, en los procesos de adopción, el plazo máximo para resolver una valoración de idoneidad y, en consecuencia, emitir el certificado, no exceda de seis meses, a contar desde la fecha en la que el solicitante o solicitantes se dirijan por primera vez al Departamento.
- Que se articulen mecanismos para ayudar a las familias adoptantes que optan por la adopción internacional a hacer frente a los gastos que tienen que asumir en el proceso de adopción. **Aceptada**
- En relación con el acogimiento familiar:
 - Que se habilite un teléfono de urgencias para las familias de acogida.
 - Que se realicen los seguimientos periódicos de los acogimientos familiares.
 - Que se dote de más medios humanos a la Dirección General de Familia e Infancia para atender a estos y otros menores.
 - Que se revisen los criterios de concesión de subvenciones a las familias de acogida.

- En materia de prevención y tratamiento del TDA-H (trastorno de déficit de atención, hiperactividad)
 - Que se articulen ayudas económicas a las familias con hijos hiperactivos que reciban tratamiento farmacológico, bien mediante ayudas directas, bien mediante desgravaciones fiscales.
 - Que se realice un estudio sobre la posible consideración del trastorno del TDA-H como una causa de discapacidad y, en caso de considerarse como tal, que se adopten las medidas legales y administrativas consiguientes.
 - Que se preste un mayor apoyo y colaboración a las asociaciones navarras de personas y familias con TDA-H.
- Que se regulen los requisitos específicos para la construcción y el funcionamiento de las guarderías infantiles, configuradas como un servicio social de primer nivel, que no están incluidas en el Decreto Foral 28/2007, de 26 de marzo, por el que se regula el Primer Ciclo de Educación Infantil.
- Que, en los casos en los que se produzca el fallecimiento de las personas solicitantes de ayudas de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, se abone a los familiares el importe de la ayuda que les corresponda por los cuidados prestados hasta el fallecimiento. **Aceptada.**
- Que se dote al Departamento del suficiente personal para asegurar que el desarrollo de la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General de Navarra sea eficiente, eficaz e inmediato.

- Que se estudien posibles soluciones a adoptar en los casos en los que las personas con minusvalía vean reducida su pensión de invalidez cuando consigan acceder a un puesto de trabajo.
- Que se estudie la posibilidad de habilitar centros para minusválidos psíquicos con conducta agresiva.
- Que se ofrezca información a los interesados sobre los requisitos necesarios para la presentación de sus solicitudes y, en los casos de error por parte de la Administración, se respeten los principios de buena fe y confianza legítima, de modo que el ciudadano no deba asumir las consecuencias negativas de una incorrecta información.
- Que, en los supuestos en los que el Departamento aprecie que se han modificado las circunstancias determinantes de la concesión de una subvención, otorgue a los interesados un plazo de audiencia previo a la resolución que adopte, para que aleguen cuanto consideren oportuno.
- Que, en los pliegos de cláusulas administrativas que elabore la Administración, se haga uso de la posibilidad que prevé la Ley Foral 6/2006, de 9 de junio, de Contratos Públicos, y, en consecuencia, se incluyan requerimientos acerca de la obligación de contratar para la ejecución del contrato a un número de personas discapacitadas superior al legalmente establecido y otros requerimientos análogos. **Aceptada.**

Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

- Que se articule un protocolo que permita designar un único abogado para llevar a cabo la defensa y asistencia jurídica del menor en todos los asuntos penales que tenga pendientes. **Aceptada.**

- Que se tramite una iniciativa legislativa que permita la reserva de plazas en las convocatorias que aprueben las Administraciones Públicas de Navarra, para su cobertura por personas con discapacidad intelectual leve o moderada y para otros colectivos con dificultades de integración socio-laboral. **Aceptada.**

Al Ayuntamiento de Pamplona

- Que se regulen, a través de una ordenanza municipal, los requisitos para la concesión de las tarjetas de estacionamiento para minusválidos. **Aceptada.**

Al Ayuntamiento de Carcastillo

- Que ejercite periódicamente su potestad de inspección y control sobre la ejecución del contrato de gestión de la residencia pública para personas de la tercera edad, sin perjuicio de las potestades de inspección y sanción del Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte. **Aceptada.**

6.2.3. BILINGÜISMO

Al Departamento de Salud

- Que, en la zona vascofona, cumpla con el deber legal de emitir las tarjetas sanitarias individuales en formato bilingüe. **Aceptada.**

Al Departamento de Relaciones Institucionales

- Que se dé cumplimiento a la resolución del Parlamento de Navarra de 23 de diciembre de 2005 por la que se insta

al Gobierno de Navarra a que, de conformidad con el informe del Comité de Expertos del Consejo de Europa, facilite, en futuras adjudicaciones de emisoras de radio, la implantación autorizada de una emisora cuyos programas se emitan en euskera, tomando para ello en consideración la labor radiofónica que se haya venido realizando a favor de esta lengua en las últimas décadas.

Al Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte

- Que, en la zona vascófona y en la mixta, cuando se opte por realizar publicaciones separadas en castellano y en euskera, se realice una distribución simultánea de los ejemplares en una y otra lengua para que estén a disposición de los ciudadanos al mismo tiempo, máxime si la distribución se dirige a centros educativos del modelo D. **Aceptada.**

Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior y al Departamento de Innovación, Empresa y Empleo

- Que se garantice el derecho legal de los ciudadanos a dirigirse en euskera, tanto de forma verbal como escrita, a las oficinas y servicios ubicados en la zona mixta, sin que el desconocimiento de esta lengua propia de Navarra por el personal que les atiende en un primer momento pueda impedir el efectivo ejercicio de este derecho. **Aceptada.**

Al Departamento de Economía y Hacienda

- Que la publicidad institucional relativa a la campaña del IRPF o de otros tributos forales, en la zona vascófona, en todo caso, y en la zona mixta, en la medida de lo posible, se realice en formato bilingüe en un único soporte o en ediciones separadas en castellano y en euskera. **Aceptada.**

Al Departamento de Educación y a la Universidad Pública de Navarra

- Que pongan a disposición de los ciudadanos medios para que se puedan realizar en euskera trámites de forma telemática. **Aceptada.**

6.2.4. EDUCACIÓN

Al Departamento de Educación

- Que se establezcan medidas de detección y tratamiento del TDA-H (trastorno de déficit de atención, hiperactividad), en particular:
 - Que se realice, en coordinación con el Departamento de Salud, una campaña de sensibilización social sobre este trastorno.
 - Que se forme, no sólo a los orientadores, sino a los maestros y profesores de Educación Secundaria, con carácter obligatorio, en la detección y tratamiento del trastorno de TDA-H.
 - Que se difundan guías en los centros para el profesorado y familias afectadas con la información de que dispone el Centro de Recursos de Educación Especial de Navarra (CREENA).
 - Que se ofrezcan seminarios a los padres sobre el TDA-H y otros trastornos y problemas de conducta que les permita identificar signos de sospecha y les ayude a tratar el problema.

- Que se haga más accesible la información que ofrece el Departamento de Educación (a través del CREENA) sobre este síndrome, su detección, la respuesta educativa que precisa, las características del mismo, su diagnóstico y la evaluación psicopedagógica.
 - Que se evalúe el protocolo de actuación existente entre el Departamento de Salud y el Departamento de Educación para detectar puntos débiles y mejorarlo en lo que resulte necesario.
 - Que se estudie la posibilidad de ofrecer propuestas organizativas específicas para el alumnado con TDA-H que presenta fracaso escolar.
- Que se establezcan medidas de prevención y tratamiento del acoso escolar, entre otras:
 - Que se realice un estudio sobre la dimensión del acoso escolar en los centros educativos de Navarra. **Aceptada.**
 - Que se revise de la normativa que regula los derechos y deberes de los alumnos para adecuarla a los requerimientos de la actual situación. **Aceptada.**
 - Que se mejore el protocolo de intervención sobre violencia escolar. **Aceptada.**
 - Que se adecúen los reglamentos de régimen interior de los centros educativos para incorporar las previsiones necesarias en materia de convivencia. **Aceptada.**
 - Que se analice el fenómeno del acoso por medio de las nuevas tecnologías (“ciberbullying”) y la respuesta educativa a este problema.

- Que se suprima como criterio complementario de admisión de alumnos en centros docentes sostenidos con fondos públicos el de “hijo de antiguo alumno”, por considerarse discriminatorio, y que si se entiende oportuno establecer criterios complementarios de los prioritarios que marca la Ley Orgánica de Educación, tal fijación se haga en una Ley Foral o en un Decreto Foral, debiendo responder tales criterios a razones objetivas y justificadas. **No aceptada.**
- Que se establezcan mecanismos de control y cláusulas de penalización, en los casos en que se falseen los datos relativos al empadronamiento en el proceso de escolarización. **Aceptada.**
- Que se garantice el acceso en condiciones de igualdad en los centros de 0 a 3 años sostenidos con fondos públicos, sin que se establezcan listas preferentes para empadronados en el municipio donde se ubique el centro. **Aceptada.**
- Que se concedan ayudas económicas a los alumnos con discapacidad auditiva que tengan que desplazarse a centros educativos de otras Comunidades Autónomas en los que se utiliza como lengua vehicular el lenguaje de signos, debido a la inexistencia de este tipo de centros en la Comunidad Foral de Navarra. **No aceptada.**
- Que no se pongan en funcionamiento los centros docentes hasta que no estén totalmente ejecutadas las obras de construcción de los mismos y se hayan obtenido las licencias correspondientes. **Aceptada.**
- Que se establezcan medidas de planificación y financiación de la educación postobligatoria de los alumnos de los Valles Pirenaicos de Navarra.

- Que se realicen las acciones oportunas para impulsar, en caso necesario, la construcción de un nuevo centro escolar en el valle del Roncal. **Aceptada.**
- Que se vele por el estricto cumplimiento de la normativa reguladora de los derechos de los alumnos y de sus garantías en los procedimientos disciplinarios. **Aceptada.**
- Que no se supedite la concesión de las reducciones de jornada por cuidado de hijo menor de doce años, solicitadas por el personal docente fuera de los plazos que prevé el Departamento para la organización del curso escolar, a la contratación de la sustitución del solicitante. **Aceptada.**
- Que se concreten las condiciones en las que se va a autorizar a las Escuelas Oficiales de Idiomas de Navarra a impartir cursos de especialización para alcanzar los niveles C1 y C2 según estos niveles se definen en el Marco Común Europeo de Referencia (Bolonia) **Aceptada.**
- Que se dé cumplimiento a la Resolución de 23 de abril de 2008, del Parlamento de Navarra, por la que se insta al Gobierno de Navarra a que la adquisición de los materiales, a los que hace referencia la Ley Foral 6/2008, de 25 de marzo, de financiación del libro de texto para la enseñanza básica, se realice preferentemente en el sector librero. **Aceptada.**

A la Universidad Pública de Navarra

- Que se modifiquen las normas reguladoras para la obtención del Doctorado en la Universidad Pública de Navarra, de modo que se permita el cambio de dirección de la tesis y, en caso de discrepancias entre el doctorando y el director de la tesis, se atribuya la decisión última sobre la aptitud del proyecto de tesis y su posible defensa a un órgano universitario de carácter colegiado. **Aceptada.**

6.2.5. FUNCIÓN PÚBLICA

Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

- Que promueva una disposición reglamentaria para que las funcionarias de las Administraciones Públicas de Navarra puedan sustituir el tiempo de lactancia por un permiso retribuido que acumule en jornadas completas el tiempo correspondiente. **Aceptada.**
- Que impulse las iniciativas legislativas precisas para permitir la revisión del grado de incapacidad reconocido a los funcionarios acogidos al régimen de derechos pasivos anterior a la Ley Foral 10/2003, de 5 de marzo, en los casos de agravación o error de diagnóstico. **Aceptada.**
- Que elabore un proyecto de Ley Foral para la implantación de la carrera profesional del personal de enfermería. **Aceptada.**
- Que adopte las medidas pertinentes para que el sistema de carrera profesional aplicable al personal facultativo y sanitario del Servicio Navarro de Salud/Osasunbidea, se extienda al personal de la Administración de la Comunidad Foral y sus organismos autónomos que, de forma acumulativa, cumpla los siguientes requisitos:
 - a) Tenga la titulación sanitaria correspondiente.
 - b) Ejerza sus funciones profesionales sanitarias en el ámbito de la Administración de la Comunidad Foral y sus organismos autónomos.
 - c) Preste servicios en unidades administrativas cuyas funciones tengan principalmente carácter sanitario, aunque en la actualidad no estén

adscritas al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea o al Departamento de Salud o a alguno de sus restantes organismos autónomos.

- Que, en la resolución de los recursos de alzada que se interpongan frente a los actos administrativos dictados en los procedimientos selectivos de ingreso en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, se respeten los límites que establece la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y de Procedimiento Administrativo Común, y en particular, se cumpla con el trámite de audiencia a los interesados.
- Que, en los casos en los que los procedimientos selectivos incluyan pruebas psicotécnicas, todos los aspirantes sean evaluados por el mismo o los mismos psicólogos.
Aceptada.
- Que, en los procedimientos selectivos de ingreso que convoque la Administración de la Comunidad Foral, se utilice, de forma generalizada en la mayor parte de las pruebas, el sistema de plicas. **Aceptada.**
- Que se vele por la correcta actuación de los Tribunales Calificadores, designados en los procesos selectivos, en particular sobre su obligación de aplicar en sus estrictos términos las bases de las convocatorias, de establecer plazos de reclamaciones para los aspirantes, de ofrecer a éstos la debida información y explicar a quienes lo soliciten los criterios objetivos mantenidos para la corrección de los exámenes. **Aceptada.**

Al Departamento de Salud

- Que impulse la modificación del Anexo de Estamentos y Especialidades de la Ley Foral 11/1992, de 20 de octu-

bre, para incluir en el mismo la titulación de “Técnico en Farmacia”, de modo que resulte habilitante para acceder a los puestos de trabajo en los servicios de Farmacia Hospitalaria. **No aceptada.**

- Que se adopten las medidas oportunas para que no se demore injustificadamente la toma de posesión de los puestos de trabajo obtenidos en los procesos selectivos convocados por el Servicio Navarro de Salud – Osasunbidea.

Al Departamento de Educación

- Que, en los procesos selectivos que se convoquen para el ingreso y acceso a los distintos cuerpos docentes, se establezcan los mecanismos de coordinación necesarios con otras Administraciones educativas para evitar que se produzcan discriminaciones entre los aspirantes que opten por sustituir una de las pruebas por un informe elaborado por la Administración, por el hecho de que los servicios docentes alegados a estos efectos se hayan prestado en una u otra Comunidad Autónoma. **Aceptada.**

Al Ayuntamiento de Pamplona

- Que, conforme a la normativa dictada en ejecución de sentencia, proceda a convocar, a través del consejo de administración de la empresa pública creada para la gestión del servicio de atención domiciliaria, las 35 plazas de trabajadoras familiares. **Aceptada.**
- Que, en las bases de las convocatorias de los procesos selectivos para la cobertura de plazas de empleados públicos, establezca la obligación de grabar en audio o video las exposiciones orales de las pruebas. **Aceptada.**

Al Ayuntamiento de Corella

- Que, en los procedimientos de selección de personal en régimen laboral, permita la participación de los extranjeros residentes en España, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10.2 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.

6.2.6. HACIENDA

Al Departamento de Economía y Hacienda

- Que proceda a la modificación del artículo 34.1 del Texto Refundido del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, para que, en los supuestos de adquisición “mortis causa” del pleno dominio de la vivienda habitual del causante por uno o varios hermanos, se tribute a un tipo más reducido.
Aceptada.
- Que estudie la posibilidad de establecer en la Comunidad Foral de Navarra la medida prevista en la disposición transitoria décima del Real Decreto 1975/2008, de 28 de noviembre, sobre medidas urgentes a adoptar en materia económica, fiscal y de acceso a la vivienda, en virtud de la cual se ha ampliado el plazo hasta el 31 de diciembre de 2010 para poder adquirir o rehabilitar la vivienda habitual a aquellas personas cuya cuenta vivienda haya vencido entre el 1 de enero de 2008 y el 30 de diciembre de 2010, sin que ello suponga una ampliación del plazo para poder practicar las deducciones.

Al Ayuntamiento de Pamplona

- Que modifique la Ordenanza fiscal reguladora de las tasas por estacionamiento de vehículos de tracción mecánica dentro de las zonas de estacionamiento limitado y restringido, de forma que se incluya en ésta la posibilidad de prorrateo de la tasa en los supuestos en que durante el año natural se cese en el disfrute de la tarjeta de residente. **Aceptada.**

Al Ayuntamiento de Yesa

- Que ajuste la Ordenanza Municipal que regula las tasas por la utilización de las instalaciones deportivas municipales, a fin de que no se establezca diferencia de trato a los usuarios de dichos servicios que implique una discriminación no justificada. **Aceptada.**

6.2.7. IMPULSO DE DERECHOS- LA GARANTÍA DE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN SUS RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

A las Administraciones Públicas de Navarra en general.

- Que extremen el cumplimiento de la obligación de dar respuesta a las solicitudes y escritos que presentan los ciudadanos en el plazo establecido por las normas.
- Que motiven los actos administrativos que dirijan a los ciudadanos, en particular en los casos en que dichos actos resulten desfavorables para éstos.
- Que permitan el acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos en los términos previstos en la

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y de Procedimiento Administrativo Común.

- Que respeten los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas, en particular, el derecho a formular alegaciones, a recibir información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que requieran sus actuaciones, a ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Que agilicen los trámites de los procedimientos de responsabilidad patrimonial, de forma que no se produzcan dilaciones indebidas en la resolución de los mismos.
- Que permitan el acceso a los ciudadanos, sin la necesidad de exigirles que acrediten un interés determinado, a la información territorial y urbanística que obre en su poder.
- Que promuevan la implantación de servicios y oficinas de atención al ciudadano en los diferentes ámbitos sectoriales de la Administración, tanto para la realización directa de las gestiones que éstos demanden sin la exigencia de trámites innecesarios ni dilaciones administrativas, como para cumplimentar peticiones, redactar recursos, etcétera.

A las Entidades Locales de Navarra

- Que habiliten buzones de reclamaciones y sugerencias para que los ciudadanos puedan plantear las cuestiones que consideren oportunas.

- Que se facilite la más amplia información a los ciudadanos sobre la actividad de los entes locales y se les permita participar en la vida local.

6.2.8. INTERIOR

Al Ayuntamiento de Pamplona

- Que motive de forma suficiente las decisiones que adopte sobre las solicitudes de uso de la vía pública para actividades que le presenten colectivos de ciudadanos, especialmente si deniegan este derecho fundamental. **Aceptada.**

Al Ayuntamiento de Tudela

- Que intensifique la vigilancia y control de las calles y espacios públicos, ejercitando las potestades inspectora y sancionadora que le atribuye el ordenamiento jurídico, cuando se detecten molestias a los vecinos causadas por ruidos y ensuciamiento. **Aceptada.**

6.2.9. JUSTICIA

Al Colegio de Abogados de Pamplona

- Que, en los casos en que concurren circunstancias objetivas que impliquen una desatención o una mala praxis profesional, se permita el cambio del letrado y procurador asignados de oficio. **Aceptada.**

6.2.10. MEDIO AMBIENTE

Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente

- Que se derogue la previsión que contiene el Decreto Foral 148/2003, de 23 de junio, en lo relativo a la posibilidad de transmitir las instalaciones ganaderas a familiares de primer grado, por considerar que la misma no es compatible ni con la adecuada protección del medio ambiente ni con el derecho a disfrutar de un entorno libre de contaminaciones.
- Que se adopten las medidas oportunas para minimizar las molestias que ocasionan las explotaciones pecuarias en los lugares de desarrollo de las actividades humanas (viviendas, fábricas o instalaciones de cualquier clase).
- Que se garantice el derecho a la información ambiental de los ciudadanos y a la participación en la toma de decisiones que afecten al medio ambiente.
- Que se elabore un proyecto de Ley Foral específicamente destinado a abordar el problema de la contaminación acústica en la Comunidad Foral de Navarra.

Al Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones

- Que promueva medidas coordinadas con otros Departamentos, para mitigar los efectos perniciosos de la superpoblación de determinadas especies de fauna en la AP-15 y en la A-68, en particular por la irrupción de los animales en esta estas vías. **Aceptada.**

A las Entidades Locales de Navarra

- Que ejerciten efectivamente y sin dilación sus competencias en materia de protección del medio ambiente y de salubridad pública y, en particular, sus potestades de intervención sobre las actividades privadas emisoras de ruidos y vibraciones, garantizando el derecho fundamental de los ciudadanos a su integridad física y moral y a su intimidad e inviolabilidad de domicilio.

6.2.11. OBRAS PÚBLICAS

A los Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra

- Que en los procedimientos expropiatorios no se demore indebidamente el abono del justiprecio de los bienes expropiados y se respeten los plazos previstos en la Ley de Expropiación Forzosa.

A las Entidades Locales de Navarra

- Que no se utilicen la licencia de actividad clasificada ni las autorizaciones administrativas como medios ilegítimos para el control de los derechos fundamentales de culto y libertad religiosa.
- Que extremen sus deberes legales de conservación, mantenimiento y pavimentación de las vías públicas urbanas.

6.2.12. SANIDAD

Al Departamento de Salud

- Que se reactive la Comisión Consultiva de Donaciones y Trasplantes, creada por el Decreto Foral 162/1992, de 27 de abril, y, en particular, se convoque regularmente, dando así forma real y activa a la participación prevista a la Asociación para la Lucha contra las Enfermedades Renales (ALCER) de Navarra, así como a otras asociaciones, como contempla el artículo 2.1 de dicho Decreto Foral. **Aceptada**
- Que se estudie y, en su caso, se traslade al Ministerio de Sanidad la solicitud de creación de la especialidad de Psiquiatría Infanto - Juvenil.
- Que, en los expedientes de responsabilidad patrimonial frente al Servicio Navarro de Salud/Osasunbidea, se informe al ciudadano de que la Administración sanitaria está facultada para acceder, si fuera necesario para la resolución de la reclamación, al contenido de la historia clínica del solicitante. **Aceptada.**
- Que se adopten medidas de prevención y tratamiento del TDA-H (trastorno de déficit de atención, hiperactividad), y en concreto:
 - Que se elabore un programa o plan especial para la atención psicosanitaria y farmacológica de los niños y adolescentes con trastorno de hiperactividad.
 - Que se promueva la implantación de un Servicio de Neuropediatría en la red hospitalaria de Pamplona y se dote de una plaza de neuropediatra a los servicios de pediatría de los hospitales de Tudela y Estella.

- Que se dote a los centros de salud mental de psiquiatras y psicólogos infantiles y de profesionales suficientes para que los diagnósticos se realicen de forma cuidadosa, y el seguimiento sea más cercano y continuo tanto para la persona afectada como para su familia.
- Que se considere la medicación del TDA-H como la que corresponde a una enfermedad crónica y, por consiguiente, que la aportación económica del paciente sea reducida al máximo.
- Que se estudie la posibilidad de regular los requisitos específicos para los tratamientos ambulatorios no voluntarios de las personas con trastornos psíquicos, realizando, si es necesario, las modificaciones legales oportunas.
- Que se inicien actuaciones para el tratamiento de la fibromialgia y el síndrome de fatiga crónica, y en particular:
 - Que se formalicen protocolos o guías prácticas de actuación para el diagnóstico y tratamiento de la fibromialgia y la fatiga crónica, con criterios uniformes en todos los centros y servicios sanitarios, tanto del ámbito de atención primaria como del de la especializada.
 - Que se desarrollen programas de formación continuada dirigidos a todos aquellos profesionales sanitarios implicados en la atención de la fibromialgia y la fatiga crónica, en orden a garantizar a los pacientes una adecuada respuesta a sus necesidades.
 - Que se establezca, al menos, una unidad de referencia en un centro hospitalario, con la intervención de un equipo multidisciplinar, para aquellos pacien-

tes que, por la evolución del cuadro que le afecta, la ausencia de respuesta a la terapia o la complejidad del proceso, precisan una singular y especializada respuesta a sus necesidades.

- Que se promueva la comunicación, colaboración y participación con las asociaciones de personas afectadas por dolor crónico, entre ellas, las de fibromialgia y la fatiga crónica.
- Que se revise y actualice el catálogo de prestaciones sanitarias para incluir progresivamente y, conforme a las disposiciones presupuestarias, nuevas prestaciones y servicios demandados por los ciudadanos y se eliminen las técnicas, tecnologías o procedimientos en los que se evidencie una falta de eficacia, efectividad o eficiencia.
- Que se garantice el derecho del ciudadano, tanto en su condición de paciente como de potencial usuario del sistema sanitario público, a recibir información de manera comprensible y adecuada sobre los servicios sanitarios a los que puede acceder y sobre los requisitos necesarios para su uso.
- Que se mejore la prestación asistencial del transporte sanitario, tanto para los desplazamientos necesarios para revisiones y tratamientos, como para la gestión de emergencias a través del 112.
- Que se adopten las medidas oportunas para que los pacientes que requieran terapias respiratorias no resulten obligados a pagar una fianza cuando viajen con el equipo fuera de la Comunidad Foral de Navarra. **No aceptada.**
- Que, en los casos en que se remita a las mujeres usuarias del Servicio Navarro de Salud/Osasunbidea a centros

sanitarios situados fuera de Navarra, a efectos de la interrupción voluntaria del embarazo, se proceda a abonarles una indemnización por los perjuicios que tal funcionamiento administrativo les cause en sus bienes y derechos, incluidos, en su caso, los daños morales que queden debidamente justificados, o se deduzcan razonablemente. **No aceptada.**

- Que, en los casos en los que se acredite el derecho a la prestación sanitaria y la residencia en Navarra, se otorgue la tarjeta individual sanitaria, sin adicionar más requisitos a los previstos en la Ley Foral de Salud. **Aceptada.**
- Que las personas acogidas al régimen de universalización de la asistencia sanitaria pública en la Comunidad Foral de Navarra disfruten de la prestación farmacéutica en los mismos términos que correspondan a una persona afiliada al Régimen de la Seguridad Social. **No aceptada.**
- Que se notifique a los usuarios del sistema sanitario público el cambio de médico de cabecera y de centro de salud para permitirles ejercitar su derecho de elección. **No aceptada.**

6.2.13. TRABAJO

Al Departamento de Innovación, Empresa y Empleo

- Que, con la finalidad de ofrecer un tratamiento integral que aborde los aspectos educativos, de salud y de integración social y laboral de las personas con TDA-H ((trastorno de déficit de atención, hiperactividad), se realicen las siguientes acciones:

- Que se elabore, en coordinación con el Departamento de Educación, una propuesta de intervención para la formación e integración laboral de las personas con trastorno por déficit de atención con hiperactividad (TDA-H), para que, a través de los programas que actualmente ofrece el Servicio Navarro de Empleo, puedan incrementar sus posibilidades de inserción laboral.
- Que se informe, a través de los medios que se consideren oportunos (campañas al público, a través de la web del Servicio Navarro de Empleo, etc...), de los recursos que ofrece el Servicio Navarro de Empleo para la formación e integración laboral de las personas con TDA-H.
- Que se habiliten líneas de ayudas económicas o desgravaciones fiscales a las fundaciones, asociaciones o empresas del sector privado que realicen contratos laborales con el objeto de hacer efectiva la integración socio-laboral de las personas con discapacidad psíquica.

6.2.14. TRÁFICO

Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior y al Ayuntamiento de Pamplona

- Que establezcan los mecanismos de coordinación necesarios para evitar la duplicidad de expedientes sancionadores en materia de tráfico cuando concurren identidad de sujeto, hecho y fundamento. **Aceptada.**

Al Ayuntamiento de Pamplona

- Que se incremente la colaboración del Área de Seguridad Ciudadana con la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra, en lo referente a la aceptación de las recomendaciones efectuadas cuando éste aprecie una vulneración de los derechos fundamentales y de las principales garantías del ciudadano en el procedimiento sancionador.
- Que se establezcan los mecanismos de coordinación precisos con el Ministerio del Interior para acceder a la información relativa a denuncias por robos de vehículos. **Aceptada.**
- Que en los boletines de denuncia o, en su caso, en el acto que incoe el procedimiento sancionador, se informe a los presuntos infractores de la cuestión relativa a la pérdida de puntos correspondiente a la infracción. **Aceptada.**

237

6.2.15. TURISMO

Al Departamento de Cultura y Turismo – Institución Príncipe de Viana

- Que, cuando existan discrepancias sobre la adecuación de los proyectos de inversión en el ámbito rural (casas rurales), a la estética y entorno arquitectónico, se solicite un informe técnico al Colegio de Arquitectos Vasco-Navarro, de modo que la denegación de la autorización no se base en criterios subjetivos de un funcionario público.

6.2.16. URBANISMO

Al Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio

- Que, a la vista del número de quejas presentadas en relación con la protección de la legalidad y la indisciplina urbanística, se cree y se potencie el Servicio de Inspección Urbanística previsto en los artículos 197 y 198 de la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de Ordenación del Territorio y Urbanismo.
- Que se potencie la participación ciudadana en la planificación y gestión urbanística.
- Que se promueva la inclusión, en una próxima modificación de la Ley Foral de 35/2002, de 20 de diciembre, de Ordenación del Territorio y Urbanismo, del derecho de los particulares a que el planeamiento territorial o urbanístico que los mismos promuevan sea objeto de la debida aprobación inicial y de la subsiguiente información pública, salvo en aquellos casos en que la Administración competente aprecie y justifique la existencia de una vulneración del ordenamiento jurídico, y sin perjuicio de la resolución definitiva que finalmente se adopte por la Administración que resulte competente para ello.

A las Entidades Locales de Navarra

- Que agilicen la gestión de los proyectos de urbanización.

6.2.17. VIVIENDA

Al Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio

- Que promueva la revisión del baremo que actualmente contiene el artículo 22 de la Ley Foral 8/2004, de 24 de junio, de Protección Pública a la Vivienda, de modo que no resulten determinantes para la adjudicación de las viviendas de cada reserva criterios secundarios como la cuenta vivienda, la edad del solicitante, la antigüedad ininterrumpida en municipios de Navarra o la condición de cabeza de familia monoparental, y, por el contrario, sí lo sean los dos criterios básicos de necesidad acreditada de vivienda y renta del solicitante. **Aceptada.**
- Que fomente la adjudicación de vivienda protegida en régimen de alquiler. **Aceptada.**
- Que establezca los mecanismos precisos para publicar de manera actualizada la situación de las listas de espera en que se encuentran los solicitantes no adjudicatarios de vivienda protegida. **Aceptada.**
- Que establezca los mecanismos de coordinación precisos con las entidades locales para que la información que reciban los ciudadanos sobre las campañas de adjudicación de vivienda protegida no sea contradictoria. **Aceptada.**
- Que impulse la modificación de la Ley Foral 8/2004, de Protección Pública de la Vivienda, en el sentido de que se considere, a efectos de obtener puntuación, que forman parte de la unidad familiar del solicitante, los descendientes menores de edad sobre los que se ostente la patria potestad, aunque sea compartida. **Aceptada.**

- Que impuse la modificación de la Ley Foral 8/2004, de Protección Pública a la Vivienda, para que se establezca como requisito de acceso a una vivienda protegida, con carácter previo al visado del contrato de vivienda y al ofrecimiento a la Administración, que el adjudicatario de la vivienda protegida acredite que ha realizado ofrecimiento de venta de la parte alícuota que ostente, y por el mismo precio que el señalado para la Administración, a las personas que compartan cotitularidad. **Aceptada.**
- Que se flexibilice el actual criterio de “antigüedad ininterrumpida” para evitar que el cambio de residencia por circunstancias coyunturales, como la formación de estudiantes o de trabajadores, entre otras, puedan perjudicar a los solicitantes de vivienda protegida. **No aceptada.**
- Que, en los supuestos en los que se observen errores, defectos u omisiones en la acreditación de las circunstancias puntuables según el baremo, se conceda al interesado el plazo de subsanación previsto en el artículo 43.6 del Decreto Foral 4/2006, de 9 de enero. **Aceptada.**
- Que se fije reglamentariamente el plazo y las condiciones en que las empresas promotoras de viviendas protegidas y los Ayuntamientos deben remitir al censo de solicitantes de vivienda protegida los datos relativos a las reservas habilitadas en cada promoción, plazo de solicitud, los requisitos, el baremo a aplicar para adjudicar las viviendas, el número de solicitantes y los datos sobre éstos que resulten relevantes. **Aceptada.**
- Que el Departamento intensifique las actuaciones comprobadoras e inspectoras sobre las empresas promotoras de viviendas protegidas para evitar errores en los trámites que éstas realizan con los ciudadanos. **Aceptada.**

- Que el Departamento lleve a cabo de forma ágil y eficaz la función inspectora sobre las condiciones de habitabilidad de las viviendas de protección pública y demás protegidas, y ejercite su potestad de intervención si constata deficiencias constructivas u otras. **Aceptada.**

6.2.18. VARIOS

Al Colegio Oficial de Enfermería de Navarra

- Que, en aquellos casos en los que los diferentes colegiados estén disfrutando de una jornada reducida por cuidado de descendientes o ascendientes, se prevea una reducción de la cuota colegial. **No aceptada.**

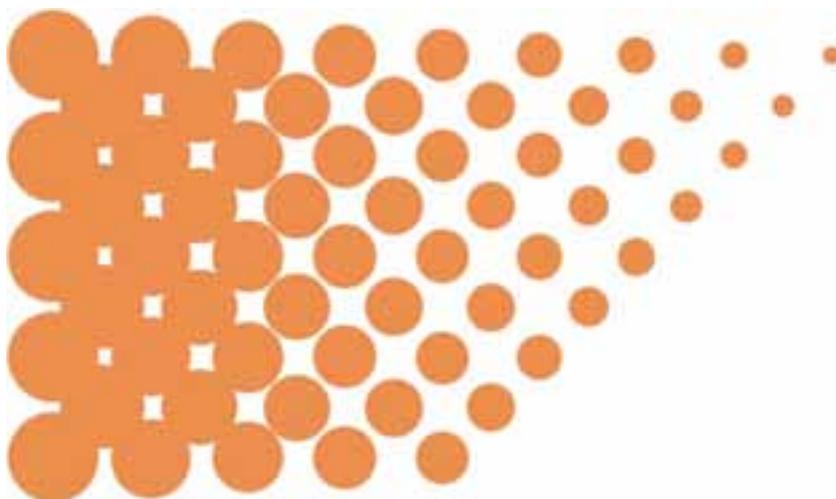
7 _ la colaboración de las
administraciones públicas de
navarra con la institución

organismos y entidades
no colaboradores

2008

7 _ la colaboración de las administraciones públicas de navarra con la institución

organismos y entidades
no colaboradores



2008

CAPÍTULO VII

LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON LA INSTITUCIÓN

ORGANISMOS Y ENTIDADES NO COLABORADORES

7.1. EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON LA INSTITUCIÓN

La Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra tiene como función la defensa y mejora del nivel de protección de los derechos y libertades de los ciudadanos y ciudadanas amparados por la Constitución y la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra. En el ejercicio de su función garantista, la Institución fomenta la práctica de una buena administración y el respeto a los derechos de los particulares, lo que exige la colaboración de todos los poderes públicos y organismos de la Comunidad Foral de Navarra, que están obligados a prestar auxilio al Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra con carácter preferente y urgente, y a informarle de las medidas adoptadas en cumplimiento de las advertencias, recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias que les formule o, en su caso, a justificar adecuadamente las razones para no adoptarlos.

El incumplimiento del deber legal de colaboración con el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, los retrasos injustificados en la remisión de información, la falta de justificación de las actuaciones y, en definitiva, cualquier otra actuación que suponga una mala práctica en las relaciones institucionales, no hacen sino mermar el derecho de los ciudadanos y ciudadanas a hacer uso de esta Institución parlamentaria, a obtener de ella

una respuesta con suficiente agilidad y eficacia y, en definitiva, vulnera el ordenamiento jurídico.

En cuanto a las consecuencias que, en el ámbito administrativo, tiene el incumplimiento del deber de colaboración, el artículo 24.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, señala que la actitud negativa o negligente del personal al servicio de las Administraciones Públicas, o de sus superiores o responsables, al envío de la información inicial o documentación solicitados o el acceso a éstos, podrá ser considerada por el Defensor del Pueblo de Navarra como hostil o entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando tal calificación en su informe anual al Parlamento de Navarra.

Además, el artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, dispone que, si formuladas las advertencias, recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias para la adopción de nuevas medidas, dentro de un plazo que no excederá los dos meses, no se produce una medida adecuada en tal sentido por la autoridad administrativa afectada o ésta no informa al Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra de las razones que estime para no adoptarlas o no obtuviera una justificación adecuada, el Defensor del Pueblo incluirá tal caso en su informe anual o especial, mencionando expresamente los nombres de las autoridades o personal al servicio de las Administraciones Públicas que no hayan adoptado una actitud favorable en los asuntos en que, considerando el Defensor que era posible una solución positiva, ésta no se ha conseguido.

Asimismo, el artículo 16 e) de la Ley Foral reguladora de esta Institución prevé la divulgación, a través todos los medios al alcance del Defensor del Pueblo, y, en particular, a través de los medios de comunicación pública, de la naturaleza de los trabajos de la Institución, de sus investigaciones y del informe anual.

Por todo ello, mediante Resolución 43/2007, de 9 de noviembre, el Defensor del Pueblo de Navarra creó el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con la Institución, en el cual se ha hecho pública, a partir del 1 de enero de 2008, la información relativa a las Administraciones y Entidades que pueden considerarse como no colaboradoras en un grado elevado, circunstancia que únicamente se ha dado en un supuesto.

7.2. CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COLABORACIÓN

Las Administraciones públicas de Navarra mostraron en 2008 un grado de colaboración con la Institución que puede calificarse de “muy positivo”, ya que, además de aceptar en un alto porcentaje las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales formulados, remitieron, prácticamente en todos los casos, la información solicitada en los expedientes de investigación y además lo hicieron con mayor celeridad y eficacia, lo que ha permitido reducir a la mitad los plazos medios de tramitación de las quejas.

247

No obstante, también se dieron algunos casos de incumplimiento al deber de colaboración, lo que dificultó la resolución de los expedientes de queja.

Si se atiende al número de casos del año 2008 en los que la Institución **advirtió un incumplimiento del deber de colaboración** y se contrastan estos datos con los obtenidos en el ejercicio 2007, se puede observar que, en relación con el número de quejas gestionadas en el ejercicio, el porcentaje de falta de colaboración de las Administraciones se sitúa en un 3,4%, porcentaje prácticamente igual al del año 2007, que fue del 3,3%.

Por ello, y aún considerando que se trata de un porcentaje bajo, se ha de insistir en la importancia que tiene dicha colaboración

para que la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra pueda llevar a cabo su función en un grado óptimo.

La inclusión de este Capítulo en el informe anual pretende que el Parlamento de Navarra y, por extensión, la opinión pública, tenga conocimiento de aquellas entidades que no han colaborado diligentemente con la Institución, impidiendo o retrasando su intervención y motivando la imposibilidad de resolver en plazo las quejas planteadas por la ciudadanía.

El ordenamiento jurídico da tanta importancia a este deber de colaboración de las Administraciones públicas que su incumplimiento extremo tiene incluso un tratamiento penal, y así la falta de colaboración completa está prevista como un delito contra las Instituciones del Estado y la división de poderes en el artículo 502.2 del Código Penal, pudiendo imponerse una pena de suspensión de empleo o cargo público por tiempo de seis meses a dos años a las autoridades o funcionarios que obstaculicen *“...la investigación del Defensor del Pueblo, Tribunal de Cuentas u órganos equivalentes de las Comunidades Autónomas, negándose o dilatando indebidamente el envío de los informes que estos solicitaren o dificultando su acceso a los expedientes o documentación administrativa necesaria para tal investigación”*.

Obviamente, la posibilidad de acudir al Código Penal es un arma extrema que sólo puede emplearse cuando han fallado todas las demás posibilidades previas y la situación realmente lo exige.

Es conveniente precisar que existen supuestos en los que las Administraciones públicas han justificado las razones por las que no aceptan una recomendación o una sugerencia. En tales casos, la resolución figura como no aceptada en el capítulo III, sin que la Administración de que se trate deba tener la consideración de “no colaboradora”.

7.2.1. Administraciones que no han respondido los requerimientos de la Institución durante la fase de investigación y se consideran entorpecedoras

En este apartado se relacionan los órganos y unidades de las distintas Administraciones que no han respondido los requerimientos de información efectuados por el Defensor del Pueblo durante las investigaciones practicadas. La falta de colaboración por este motivo es casi inexistente, ya que sólo se ha dado en un supuesto, que se inscribió en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con la Institución.

Ayuntamiento de Larraga

Expediente: 07/407
Materia: Urbanismo
Tipo: Recomendación
Asunto: Discrepancia con la cuantía de la reclamación exigida por el Ayuntamiento por un derribo.

249

7.2.2. Administraciones que no contestaron las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales o no las han aceptado sin justificar adecuadamente las razones para ello

En aplicación del artículo 34.2 de la Ley Foral reguladora de la Institución, se relacionan a continuación los casos en que las unidades y Administraciones no adoptaron una medida adecuada a las advertencias, recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias formulados con motivo de quejas de los ciudadanos, dispuestos en los dos apartados siguientes:

El primero menciona los casos en que las Administraciones no contestaron ni el primer escrito de recomendación, sugerencia o

recordatorio de sus deberes legales, ni el oportuno recordatorio con un nuevo plazo dado al efecto, supuesto que se dio únicamente en una ocasión.

El segundo incluye los casos en que las Administraciones, sí contestaron a la recomendación, sugerencia, advertencia o recordatorio, pero no aceptaron las mismas, lo que se dio en 25 supuestos que afectan a ocho Administraciones públicas.

7.2.2.1. Administraciones que no contestaron las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales

Concejo de Artaza

Expediente: 07/284
 Materia: Urbanismo
 Tipo: Recomendación
 Asunto: Incumplimiento por el Concejo de las condiciones de urbanización (depósito de tierra y escombros) pactadas con un particular en ejecución de un plan parcial.

250

7.2.2.2. Administraciones que no aceptaron las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales

7.2.2.2.1. Administración de la Comunidad Foral de Navarra

Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente

Expediente: 08/126
 Materia: Medio ambiente
 Tipo: Recomendación
 Asunto: Daños provocados por la entrada de ganado bovino en un terreno sometido a repoblación forestal.

Departamento de Educación

Expediente: 07/412
Materia: Educación
Tipo: Recomendación
Asunto: Denegación de una ayuda para sufragar el gasto del transporte de un alumno con deficiencia auditiva a un centro educativo de otra Comunidad Autónoma.

Expediente: 07/269
Materia: Función Pública
Tipo: Sugerencia
Asunto: Disconformidad con la imposibilidad de participar en una convocatoria para prestar servicios como personal docente en comisión de servicios por necesidades familiares

251

Expediente: 08/85
Materia: Educación
Tipo: Recomendación
Asunto: Discrepancia con la aplicación del criterio de escolarización de antiguo alumno en centros sostenidos con fondos públicos.

Expediente: 08/99
Materia: Función pública
Tipo: Recomendación
Asunto: Falta de cómputo, en los términos que exige la convocatoria de ingreso a cuerpos docentes, de un certificado de servicios prestados en una escuela municipal de música.

**Departamento de Salud - Servicio Navarro de Salud
Osasunbidea**

Expediente: 07/13
Materia: Sanidad
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Desestimación del reintegro de gastos por asistencia sanitaria en centro privado.

Expediente: 07/204
Materia: Función pública
Tipo: Sugerencia
Asunto: Falta de reconocimiento, a efectos de carrera profesional, del tiempo de prestación de servicios en puestos de trabajo de veterinario al servicio del Departamento de Agricultura.

Expediente: 07/350
Materia: Función pública
Tipo: Sugerencia
Asunto: Falta de reconocimiento, a efectos de la carrera profesional, del tiempo de prestación de servicios en puestos de trabajo de veterinario al servicio del Departamento de Agricultura.

Expediente: 08/39
Materia: Sanidad
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Disconformidad con la desigualdad de trato existente, a efectos de la gratuidad de la prestación farmacéutica, entre las personas de 65 años acogidas al régimen de universalización de la asistencia sanitaria pública y las de esta misma edad afiliadas al Régimen de la Seguridad Social.

Expediente: 08/47
Materia: Función pública
Tipo: Recomendación
Asunto: Falta de reconocimiento de la titulación de Técnico de Farmacia (FP de grado medio) como habilitante para acceder a puestos de trabajo en los servicios de Farmacia Hospitalaria.

Expediente: 08/172
Materia: Función pública
Tipo: Recomendación
Asunto: Discrepancia con los servicios mínimos fijados en una huelga de personal.

Expediente: 08/256
Materia: Sanidad
Tipo: Recomendación
Asunto: Negativa a facilitar un medio de transporte para acudir a las revisiones médicas.

253

Expediente: 08/268
Materia: Sanidad
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de notificación del cambio de médico de cabecera y centro de salud.

Expediente: 08/285
Materia: Sanidad
Tipo: Sugerencia
Asunto: Denegación de una ambulancia para el traslado de urgencia de un paciente con sintomatología de meningitis.

Expediente: 08/361
 Materia: Sanidad
 Tipo: Recomendación
 Asunto: Obligación de abono de una fianza por viajar fuera de Navarra con el aparato médico necesario para la terapia respiratoria.

Expediente: 08/364
 Materia: Sanidad
 Tipo: Recordatorio de deberes legales
 Asunto: Disconformidad con la derivación a un centro sanitario de otra Comunidad Autónoma para la práctica de una interrupción voluntaria del embarazo.

Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio

Expediente: 08/96
 Materia: Vivienda
 Tipo: Recordatorio de deberes legales
 Asunto: Disconformidad con la exigencia de empadronamiento ininterrumpido a efectos del baremo de adjudicación de vivienda protegida.

Expediente: 07/180
 Materia: Vivienda
 Tipo: Recordatorio de deberes legales
 Asunto: Discrepancia con la exigencia de antigüedad ininterrumpida en municipios de Navarra para otorgar puntos en la adjudicación de vivienda de protección oficial en régimen de compraventa.

7.2.2.2.2. Entidades Locales

Ayuntamiento de Barañáin

Expediente: 06/441
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recomendación
Asunto: Contaminación acústica provocada en un local de ocio.

Ayuntamiento de Larraga

Expediente: 07/407
Materia: Urbanismo
Tipo: Recomendación
Asunto: Discrepancia con la cuantía de la reclamación exigida por el Ayuntamiento por un derribo.

Ayuntamiento de Mendigorriá

Expediente: 08/41
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recomendación
Asunto: Contaminación acústica producida por un equipo de calefacción/aire acondicionado.

Ayuntamiento de Pamplona

Expediente: 07/394
Materia: Tráfico
Tipo: Recomendación
Asunto: Disconformidad con una sanción en materia de tráfico.

Expediente: 08/88
 Materia: Tráfico
 Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales.
 Asunto: Disconformidad con el procedimiento seguido para la imposición de una sanción en materia de tráfico.

Expediente: 08/200
 Materia: Tráfico
 Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales
 Asunto: Falta de motivación de la resolución de un expediente sancionador.

Expediente: 07/326
 Materia: Bienestar Social
 Tipo: Recomendación
 Asunto: Denegación de tarjeta de aparcamiento para minusválido.

7.3. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS PRINCIPALES ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

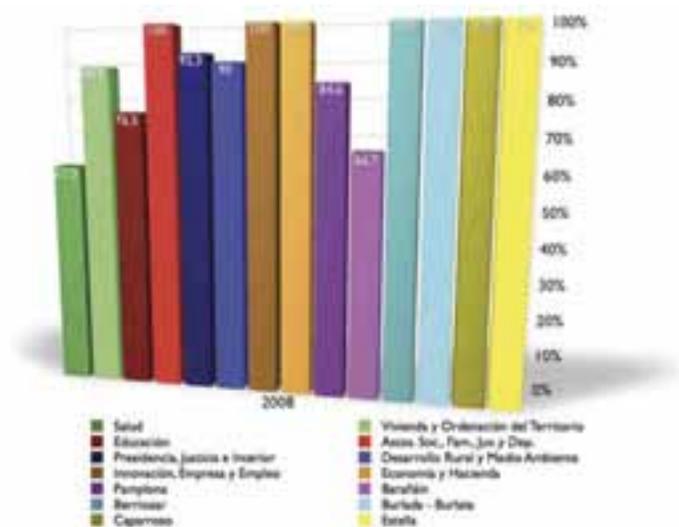
El grado de aceptación de las Administraciones Públicas de Navarra en el año 2008 puede calificarse de muy alto. La Institución no puede sino agradecer a todas a las Administraciones Públicas de Navarra su atención y colaboración con ella, así como la notable mejora observada en este ejercicio.

Si se toman como referencia las Administraciones Públicas sobre las que, en 2008, se cerraron tres o más expedientes de queja, los porcentajes de aceptación que resultan son los siguientes:

Administraciones con 3 o más expedientes de quejas cerrados en el ejercicio 2008	Quejas estimadas	Quejas aceptadas	Quejas no aceptadas		
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Salud	31	19	61,3%	12	38,7%
Vivienda y Ordenación del Territorio	18	16	88,9%	2	11,1%
Educación	17	13	76,5%	4	23,5%
Asuntos Sociales, Fam., Juv. y Dep.	16	16	100,0%	0	0,0%
Presidencia, Justicia e Interior	13	12	92,3%	1	7,7%
Desarrollo Rural y Medio Ambiente	10	9	90,0%	1	10,0%
Innovación, Empresa y Empleo	5	5	100,0%	0	0,0%
Economía y Hacienda	3	3	100%	0	0,0%

Administraciones con 3 o más expedientes de quejas cerrados en el ejercicio 2008	Quejas estimadas	Quejas aceptadas	Quejas no aceptadas		
ADMINISTRACIÓN LOCAL					
Pamplona	26	22	84,6%	4	15,4%
Barañáin	3	2	66,7%	1	33,3%
Berriozar	3	3	100,0%	0	0,0%
Burlada	3	3	100,0%	0	0,0%
Caparroso	3	3	100,0%	0	0,0%
Estella	3	3	100,0%	0	0,0%

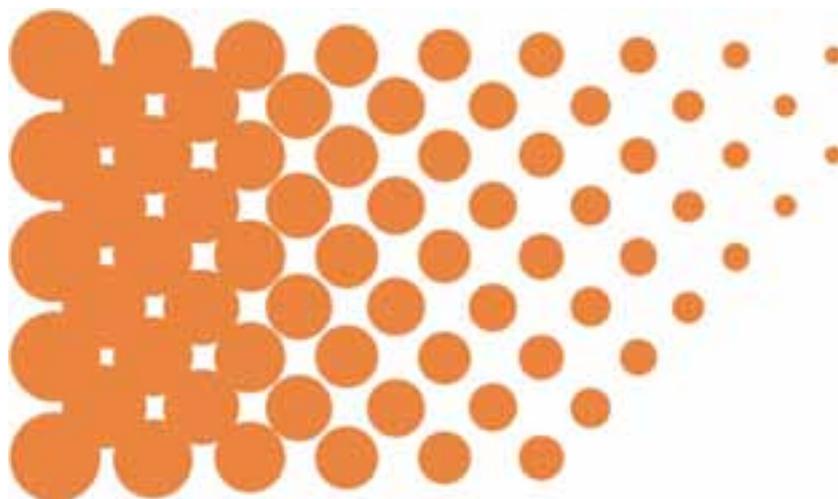
Los datos ponen de manifiesto que el grado de aceptación es muy elevado, ya que, siete de las catorce Administraciones públicas afectadas (considerando, a estos efectos, los Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra como una Administración) han aceptado en todos los casos el pronunciamiento de la Institución, dos lo han hecho en nueve de cada diez ocasiones, dos en ocho de cada diez ocasiones, y por último, el Departamento de Educación ha aceptado el 76% de las estimaciones, el Departamento de Salud el 61,3%, y el Ayuntamiento de Barañáin el 66,7%.



8_informes

2008

8 _ informes



2008

CAPÍTULO VIII INFORMES

8.1. INFORMES ESPECIALES

El artículo 36.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, faculta al Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra para presentar ante el Parlamento de Navarra informes extraordinarios o monográficos, también llamados informes especiales, cuando la gravedad, importancia o urgencia de los hechos lo aconsejen.

En el año 2008 se elaboraron siete informes especiales, que fueron expuestos ante la Comisión de Régimen Foral del Parlamento de Navarra. En su conjunto, los informes especiales elaborados en el año 2008 contienen 118 propuestas (recomendaciones y sugerencias) dirigidas a las Administraciones Públicas de Navarra. Por ello, y a fin de no reiterar aspectos que ya han sido expuestos ante el Parlamento de Navarra y que forman parte de los informes ya publicados y accesibles a través del portal web de la Institución, en este capítulo del informe anual únicamente se relacionan los informes elaborados para facilitar su localización y situarlos en el año de su producción. Los informes son los siguientes:

261

1. Informe especial sobre la actuación de las Administraciones Públicas de Navarra en materia de protección de menores.

- Publicado en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra núm. 13-1, de 12 de febrero de 2008.
- Presentado ante la Comisión de Régimen Foral en sesión de 21 de febrero de 2008.

2. Informe especial sobre la violencia en el ámbito de la Administración sanitaria.

- Publicado en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra núm. 24, de 11 de marzo de 2008.
- Presentado ante la Comisión de Régimen Foral en sesión de 10 de abril de 2008.

3. Informe especial sobre el silencio administrativo en la actividad urbanística. En particular, sobre la aprobación por silencio del planeamiento.

- Publicado en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra núm. 24, de 11 de marzo de 2008.
- Presentado ante la Comisión de Régimen Foral en sesión de 10 de abril de 2008.

4. Informe especial sobre el sistema tributario foral de Navarra.

- Publicado en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra núm. 34, de 15 de abril de 2008.
- Presentado ante la Comisión de Régimen Foral en sesión de 14 de mayo de 2008.

5. Informe especial sobre las competencias de los Concejos de Navarra.

- Publicado en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra núm. 61, de 27 de junio de 2008.
- Presentado ante la Comisión Régimen Foral en sesión de 24 de septiembre de 2008.

6. Informe especial sobre el régimen jurídico de plazos preclusivos para la impugnación del silencio administrativo.

- Publicado en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra, núm. 75, de 11 de septiembre de 2008.
- Presentado ante la Comisión Régimen Foral en sesión de 24 de septiembre de 2008.

7. Informe especial sobre la situación de los menores extranjeros no acompañados en la Comunidad Foral de Navarra.

- Publicado en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra, núm. 89, de 16 de octubre de 2008.
- Presentado ante la Comisión de Régimen Foral en sesión de 18 de noviembre de 2008.

8.2. INFORMES SOLICITADOS POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA

El artículo 16 d) de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, faculta al Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra para emitir informes, en el área de su competencia, a solicitud del Parlamento o de cualquiera de las Administraciones Públicas de Navarra y sus entes dependientes.

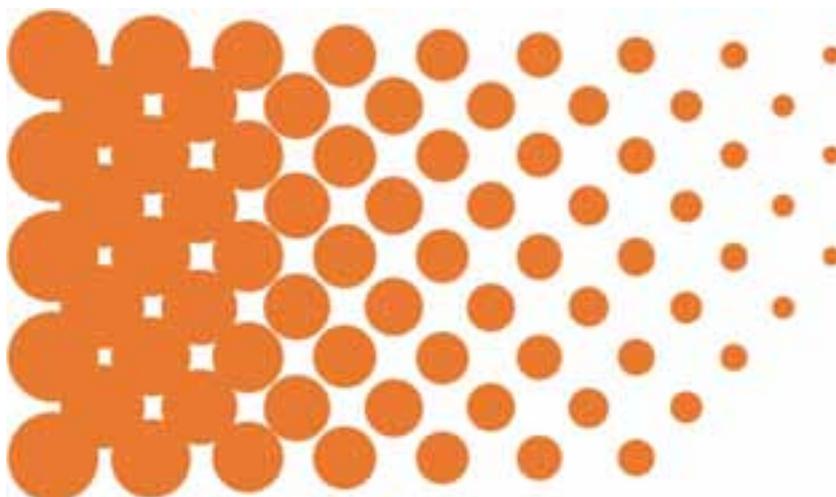
Al amparo de este precepto, el Consejero de Vivienda y Ordenación del Territorio solicitó al Defensor del Pueblo de Navarra la emisión de un informe sobre si la instalación de un servicio de vigilancia en las zonas comunes de un edificio propiedad de la sociedad pública Viviendas de Navarra, S.A (VINSA) podría producir alguna vulneración de los derechos constitucionales de los ciudadanos.

Tras el análisis efectuado por la Institución, que se centró básicamente en analizar si se respetaba la protección constitucional de los derechos de libertad individual, la seguridad personal y el derecho a residir en un entorno digno, y teniendo en cuenta las circunstancias que concurrían en el supuesto sometido a consideración, se concluyó que la instalación del servicio de vigilancia en el edificio, siempre que estuviera limitado a las zonas comunes del mismo, no vulneraba derechos reconocidos por la Constitución Española a los ciudadanos.

9 _ la relación directa
de la institución con los
ciudadanos y la sociedad civil

2008

9 _ la relación directa
de la institución con los
ciudadanos y la sociedad civil



2008

CAPÍTULO IX LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LOS CIUDADANOS Y LA SOCIEDAD CIVIL

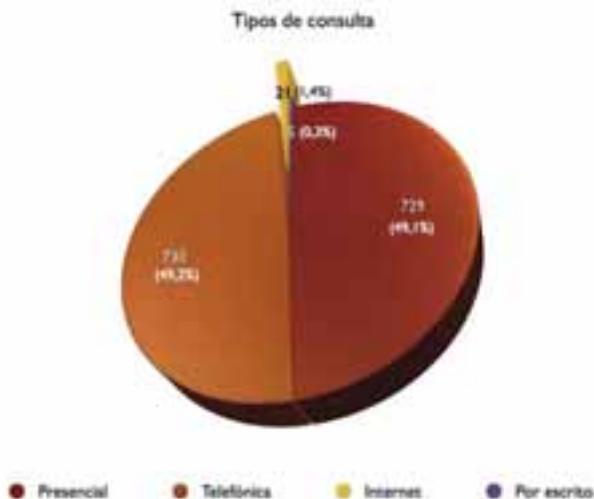
9.1. LA OFICINA DE INFORMACIÓN

En 2008 la Oficina de Información registró un total de 1.529 consultas, lo que supone un incremento de casi el 55% de las consultas registradas en 2007 (990). De ellas, 1.252 se resolvieron con el oportuno asesoramiento al ciudadano, no dando lugar a más actuaciones. Las otras 277 consultas dieron lugar a la presentación de una queja frente a la actuación de alguna de las Administraciones Públicas de Navarra.

En cuanto al tipo de consultas, el 99% fueron individuales y el 1% colectivas.

En el 47,7% de los casos la consulta se formuló de forma personal y directa en la Oficina de Información. En otro 47,7% la consulta se efectuó de forma telefónica. En un 4,3% se hizo a través de internet y en el 0,6% de forma escrita.

267



Las materias sobre las que recayeron las consultas fueron las siguientes:

MATERIAS	CONSULTAS		CONSULTAS
	TOTAL CONSULTAS	QUE DERIVARON EN QUEJA	RESUELTAS CON ASESORAMIENTO
Urbanismo y Vivienda	220	62	158
Bienestar Social	153	28	125
Sanidad	103	25	78
Interior y Tráfico	102	31	71
Trabajo, Seguridad Social, y Extranjería	91	18	73
Obras Públicas y Servicios	89	15	74
Agricultura, Industria, Comercio y Turismo	88	11	77
Justicia	66	11	55
Función Pública	62	16	46
Educación	58	15	43
Hacienda	56	16	40
Medio Ambiente	50	7	43
Derechos frente a las Administ.	39	10	29
Cultura, Deporte y Bilingüismo	8	2	6
Varios	344	10	334
TOTAL	1.529	277	1.252

Al igual que en 2007, las áreas de urbanismo y vivienda son las que más consultas registraron, concretamente el 14% de las efectuadas. El segundo bloque de materias lo ocupan los asuntos relativos a bienestar social, sobre los que versaron el 10% de las consultas. El tercer y cuarto bloque de materias son, respectivamente, sanidad (6,7%) y tráfico e interior (6,6%).

El contenido principal de las consultas fue el siguiente:

En **vivienda**, las principales consultas se refirieron, del mismo modo que el año precedente, a los procesos de adjudicación de vivienda de protección pública, en concreto sobre los requisitos para acceder a las mismas y el baremo de adjudicación.

En materia de **urbanismo**, los ciudadanos solicitaron información variada sobre la ejecución del planeamiento y la intervención en la edificación, usos y disciplina urbanística, fundamentalmente.

En materia de **bienestar social**, predominaron las consultas sobre el ingreso y condiciones de estancia en residencias para la tercera edad y sobre la aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia. Además, también fueron numerosas las consultas sobre los recursos disponibles y ayudas para personas con discapacidad.

En **salud**, las consultas que se plantearon se refirieron principalmente a la atención médica en general, a las prestaciones complementarias y al transporte sanitario.

En materia de **tráfico**, las consultas versaron sobre el procedimiento sancionador, y en materia de **interior**, sobre actuaciones policiales.

Las consultas motivadas por **la prestación de servicios** también fueron numerosas. Predominaron aquellas sobre los servicios mínimos obligatorios que deben prestar las entidades locales y sobre los requisitos precisos para iniciar un expediente de responsabilidad patrimonial frente a cualquier Administración Pública. También se formularon consultas sobre la ejecución de **obras públicas**.

Dentro del área de **trabajo, seguridad social y extranjería**, el mayor número de consultas se refirió a materia de seguridad social, en particular a las pensiones mínimas y a los criterios aplicables para el reconocimiento o denegación del derecho a la prestación. En materia de **extranjería** se formularon consultas sobre órdenes de expulsión y denegación de visados.

En **agricultura** destacaron nuevamente las consultas sobre concentración parcelaria.

En materia de **consumo**, las consultas principales se refirieron a los derechos de los consumidores o su posible vulneración, en algunos casos ante servicios económicos de interés general.

En **función pública** destacaron las consultas relativas al ingreso y provisión de puestos de trabajo y a licencias y permisos de los funcionarios de las Administraciones Públicas de Navarra, en particular en lo referente a la conciliación de la vida laboral y familiar.

En materia de **justicia**, se repitieron las consultas sobre la actuación profesional de abogados y procuradores, así como sobre la actuación de los colegios profesionales.

En materia de **educación**, las consultas principales se refirieron a las convocatorias de becas y ayudas, al funcionamiento y criterios de admisión en los centros educativos de primer ciclo de educación infantil y en las escuelas infantiles y a los estudios superiores de música.

En lo referente a **hacienda**, y a diferencia del año anterior, fueron mayores las consultas relacionadas con los tributos de la Hacienda Tributaria de Navarra que las relativas a los tributos locales.

En materia de **medio ambiente**, destacaron nuevamente las consultas sobre contaminación acústica y sobre actividades clasificadas y explotaciones agrarias y ganaderas, en especial por las molestias que ocasionan a los ciudadanos.

Los ciudadanos siguieron planteando consultas sobre la **obligación de responder** que tienen las Administraciones públicas.

9.2. CONTACTO CON LA SOCIEDAD CIVIL

El Defensor del Pueblo de Navarra se reunió o mantuvo contactos en 2008 con diferentes entidades representativas de distintos intereses sociales y profesionales. Entre ellas se mencionan las siguientes:

Colegio de Trabajadores Sociales

Consejo Escolar de Navarra

Plataforma de 0 a 3 (primer ciclo de educación infantil)

IBILI – Asociación de discapacitados físicos de Navarra

Asociación de Guarderías Privadas

Fundación de Secretariado Gitano

ANDAR – Asociación de niños hiperactivos y con déficit de atención de la Ribera de Navarra.

Colegio de Abogados de Pamplona

CIVICAN

Universidad Pública de Navarra

Universidad de Navarra

Plataforma Sí al Paseo Fluvial

ASPACE - Asociación de Atención a las Personas con Parálisis Cerebral

ANASAPS – Asociación Navarra para la Salud Mental

MAGALE - Asociación Familias de Acogida de Navarra

LARES - Asociación de residencias no lucrativas

LURRA - ORREAGA FUNDAZIOA

AMMA ARGARAY

ONCE - Organización Nacional de Ciegos Españoles

SATSE – Sindicato de Enfermería

BEHATOKIA - Observatorio de Derechos Lingüísticos

Navarra Educa en Libertad

ALCER - Asociación Lucha contra las Enfermedades Renales

FORESNA – Asociación Forestal de Navarra

Red Navarra de Lucha contra la Pobreza

Asociación de Vecinos La Barca de Mendavia

Asociación para el cuidado de los menores XILEMA

Asociación de Juristas de la Salud

CORMIN - Comité de representantes de personas
con discapacidad de Navarra

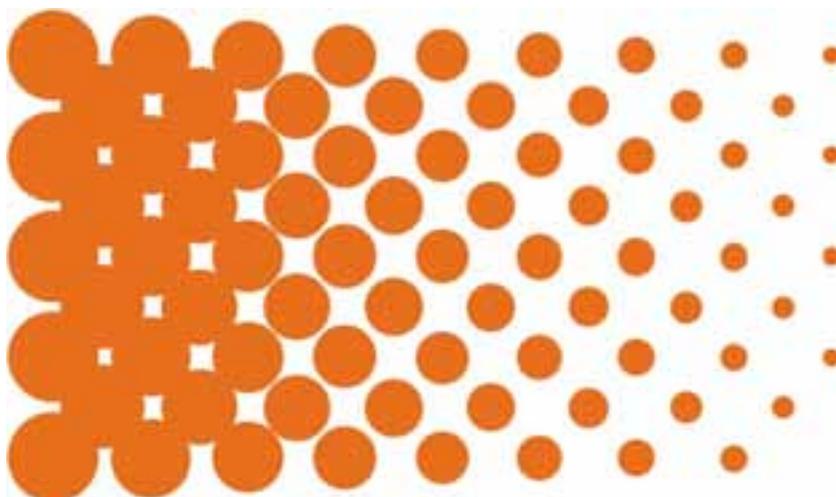
Federación Navarra de Ikastolas

Euskalerría Irratia

10 _ evaluación y mejora de la calidad

2008

10 _ evaluación y mejora de la calidad



2008

CAPÍTULO X EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD

10.1. LA OPINIÓN DE LOS CIUDADANOS SOBRE LA UTILIDAD Y EFICACIA DE LA INSTITUCIÓN

Del mismo modo que en ejercicios anteriores, en el año 2008 se realizaron dos tipos de encuestas a los ciudadanos, ambas de carácter anónimo:

- Encuesta a quienes acuden personalmente a la Oficina de Información. Esta encuesta se realiza mediante un cuestionario que se entrega en mano y de manera sistemática a todos los ciudadanos, una vez que han sido atendidos en la Oficina de Información.
- Encuesta a quienes han formalizado una queja frente a la Administración. En este caso, la encuesta se remite por correo a los ciudadanos una vez que ya ha concluido el expediente de la queja, es decir, una vez que el Defensor ha adoptado la Resolución pertinente sobre el caso, e incluso una vez que ya ha trasladado al interesado si la Administración ha aceptado la citada resolución del Defensor.

275

1. Preguntas comunes a ambas encuestas

¿Cómo ha conocido la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra?

- La mayoría de los encuestados, un 41%, manifestó que había conocido la Institución a través de medios de prensa, radio y televisión.

- Un 14% la conoció por consejo de alguna Administración.
- Otro 15% manifestó que la conocía a través de familiares y conocidos.
- El 20% de los encuestados la conoció a través de otros medios (internet u otros)
- El 10% restante tenía experiencia de contactos anteriores con la Institución.

¿Cómo valora la atención prestada desde la Oficina del Defensor del Pueblo de Navarra?

- El 70% de los encuestados la calificó de “muy buena”.
- El 22% de los encuestados la calificó de “buena”.
- El 5% restante de “regular”.
- El 2% de “mala” o “muy mala”.
- El 1% no contestó.

Como puede verse, 9 de cada 10 encuestados valoran muy positivamente la atención prestada desde la Oficina, tanto por el área de consultas e información como por el área de quejas.

¿Recomendaría a otras personas acudir a la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra?

- El 85% de los encuestados manifestó que sí.

- El 8% de los encuestados contestó que no.
- El 6% de los encuestados no contestó.

Como puede verse, casi 9 de cada 10 ciudadanos recomendarían a otra persona acudir a la Institución.

2. Preguntas específicas sobre la actividad de la Oficina de Información

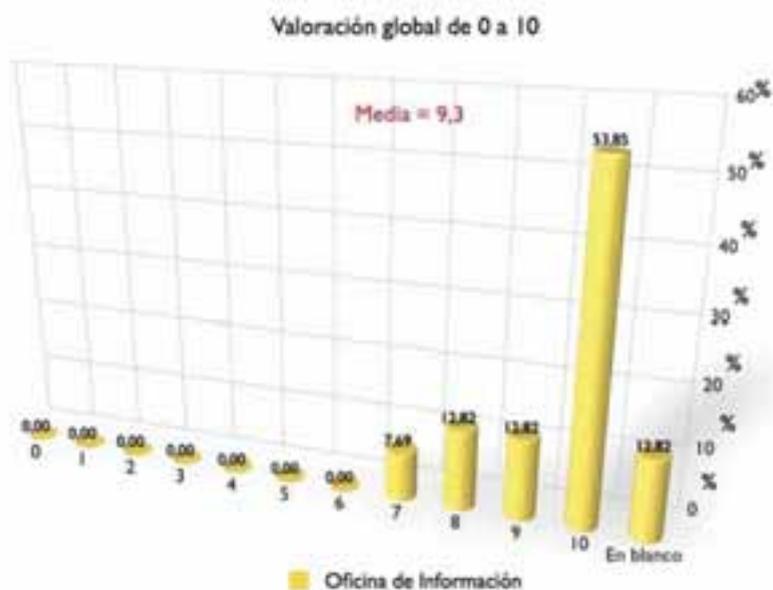
¿Considera que le han informado de forma clara y comprensible?

- El 82% manifestó que “de forma muy clara”.
- El 10% manifestó que “de forma clara”.
- El 5% de “forma comprensible”.
- El 3% no contestó

Con independencia de la resolución adoptada, ¿cómo valoraría del cero al diez globalmente la intervención de la Oficina de Información en relación a su problema?

0	0%
1	0%
2	0%
3	0%
4	0%
5	0%
6	0%
7	8%
8	13%
9	13%
10	54%
NC	13%

Así, dos de cada tres encuestados puntúan con un nueve o más de nueve la intervención de la Oficina de Información. De hecho, la media de la valoración asciende a 9,3, superior al 8,8 del año anterior.



3. Preguntas específicas sobre la gestión de las quejas

¿Cómo valora la información recibida desde la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra?

- El 57% de los encuestados la calificó de “muy buena”.
- El 30% de los encuestados la calificó de “buena”.
- El 9% de los encuestados la calificó de “regular”.

- El 3 % de los encuestados la calificó de “mala”.
- El 1% de los encuestados la calificó de “muy mala”.
- El 1% restante “no contesta”.

Como puede verse, casi 9 de cada 10 encuestados consideran que la información recibida ha sido buena o muy buena.

¿Cómo valora el tiempo transcurrido desde que presentó la queja hasta la finalización del proceso?

- Muy largo, 6%
- Largo, 6%
- Razonable, 44%
- Corto, 24%
- Muy corto, 17%
- No contesta, 3%

Como se desprende, 8 de cada 10 ciudadanos consideran que el tiempo de tramitación de su queja ha sido razonable, corto o muy corto.

¿Considera que los escritos que se le han enviado desde la Institución son claros y comprensibles?

- Muy claros, 47%
- Claros, 34%
- Comprensibles, 9%

- Poco claros, 5%
- Nada claros, 1%
- No contesta, 4%

De este modo, 9 de cada 10 encuestados consideran los escritos recibidos claros y comprensibles.

¿Considera que la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra ha sido útil para resolver su problema?

- Sí, la considero muy útil, el 37%
- Si, la considero bastante útil, el 25%
- No, la considero poco útil, el 17%.
- No, la considero muy poco útil, el 11%
- Totalmente inútil, el 0%
- No contesta, el 9%

Como puede verse 6 de cada 10 encuestados consideran que la Institución ha sido muy útil o bastante útil para resolver su problema.

¿Está de acuerdo con la decisión adoptada por el Defensor del Pueblo respecto a su queja?

- Completamente de acuerdo, el 34%
- De acuerdo, el 24%
- De acuerdo en parte, el 15%

- En desacuerdo, el 8%
- Completamente en desacuerdo, el 11%
- No contesta, el 8%

Siete de cada diez encuestados manifiesta estar de acuerdo en todo o parte con la decisión adoptada, lo cual guarda una relación clara con el porcentaje de casos en que la Institución ha dado finalmente la razón a la persona promotora de la queja. Por el contrario, uno de cada cinco encuestados está en desacuerdo con dicha decisión.

Con independencia de la resolución adoptada, ¿cómo valoraría del cero al diez globalmente la intervención de la Institución en relación a su problema?

0	3%
1	4%
2	1%
3	1%
4	1%
5	6%
6	1%
7	9%
8	1%
9	18%
10	1%
NC	7%

Como se ve, 6 de cada 10 ciudadanos valoran la intervención de la Institución a la hora de resolver su problema con una nota igual o superior a 8. La media de la valoración efectuada por los ciudadanos es un 7,5, superior a la valoración media del año anterior que fue de 7.



Los datos muestran un grado de satisfacción superior al del año 2007 y ponen de manifiesto que, con carácter general, los ciudadanos y ciudadanas valoran positivamente la labor de la Institución.

10.1. PLAZOS MEDIOS DE TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS

Los tiempos medios de tramitación de las quejas se han reducido significativamente respecto al año 2007. Esta reducción del plazo, cuyo principal beneficiario es el ciudadano, ha obedecido a dos factores: el primero, que se han agilizado los trámites internos de la propia Institución, aún cuando el número de quejas gestionadas ha sido mayor; y el segundo, que la Administración ha tardado menos tiempo en remitir la información y la documentación requeridas en los procesos de investigación.

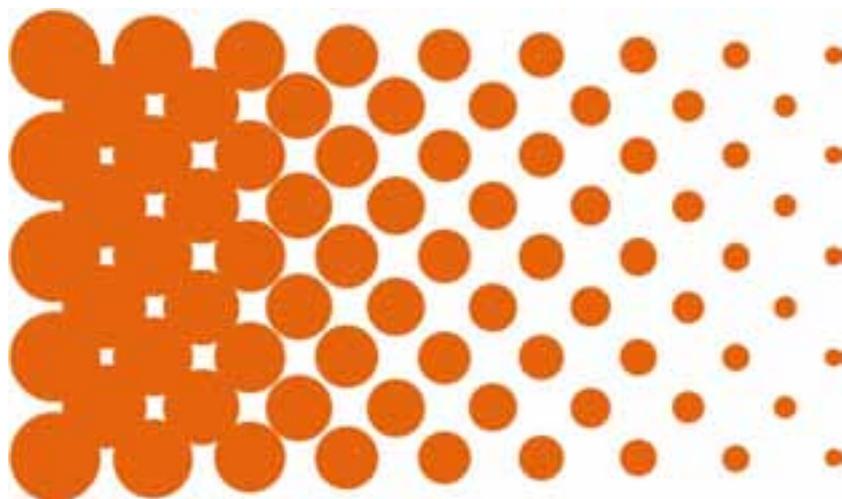
TIEMPOS DE TRAMITACIÓN (días)	2007	2008
Número de quejas gestionadas	656	779
Desde INICIO hasta ACUSE de recibo al Ciudadano	2,2	1,2
Desde INICIO hasta ADMISIÓN a Trámite de la Queja	22,4	9,2
Desde INICIO hasta CIERRE de la queja	137	67

Como puede verse, el tiempo medio de tramitación de las quejas se ha reducido a menos de la mitad, lo que ha permitido cerrar más expedientes que en el año precedente.

anexo

2008

anexo



2008

ANEXO

I. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA INSTITUCIÓN CORRESPONDIENTE A 2008

El artículo 37.3 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, dispone lo siguiente:

“El informe contendrá, igualmente, un anexo cuyo destinatario será el Parlamento, en el que se hará constar la liquidación del presupuesto de la Institución en el período que corresponda”.

De la liquidación de los Presupuestos del Defensor del Pueblo de Navarra correspondiente al ejercicio 2008, cabe destacar lo siguiente:

287

1. Los créditos iniciales para el ejercicio 2008 ascendieron a 1.239.759,41 euros que, junto con las modificaciones presupuestarias en forma de incorporaciones de remanentes de crédito procedentes del ejercicio 2007 por valor de 1.971,01 euros, dieron lugar a un presupuesto definitivo o consolidado de 1.241.730,42 euros.
2. El estado de liquidación del presupuesto de gastos refleja que las obligaciones reconocidas netas han ascendido a 978.136,63 euros, lo que supone un grado de ejecución del 78,77% respecto del presupuesto consolidado.
3. En el ejercicio 2008, a diferencia de 2007, no se han generado remanentes de crédito para ser incorporados al ejercicio 2009. Respecto a los remanentes de crédito incorporados del ejercicio 2007, 1.971,01 euros, hay que señalar que se han destinado a financiar gastos corrientes del ejercicio.

4. El estado de liquidación del presupuesto de ingresos refleja que los derechos reconocidos netos ascienden a 1.237.052,73, lo que supone un grado de realización del 99,62%.
5. De las dos magnitudes anteriores se obtiene el resultado presupuestario del ejercicio (258.916,10), que unido a los créditos gastados financiados con remanente de tesorería (1.971,01), han dado lugar a un superávit de financiación en el ejercicio 2008 de 260.887,11 euros.

Los gastos realizados durante el ejercicio 2008, clasificados en gastos por operaciones corrientes (capítulos I a V) y por operaciones de capital (capítulos VI a IX), ascendieron a:

Tipo de operación	Créditos	Obligaciones	% Ejecución
Operaciones corrientes	1.099.630,42	918.952,98	83,57%
Operaciones de capital	142.100,00	59.183,65	41,65%
TOTALES	1.241.730,42	978.136,63	78,77%

El grado de ejecución presupuestaria de las operaciones corrientes supuso el 83,57%, en tanto que la ejecución de las operaciones de capital ascendió al 41,65%.

En cuanto al porcentaje de créditos comprometidos respecto de los créditos definitivos supuso también el 83,57% en operaciones corrientes y el 41,65% en operaciones de capital, ya que, como se ha señalado, en el ejercicio 2008 no se generaron remanentes de crédito para incorporar al ejercicio 2009.

Tipo de operación	Créditos (1) definitivos	Créditos (2) comprometidos	(1)/(2)
Operaciones corrientes	1.099.630,42	918.952,98	83,57%
Operaciones de capital	142.100,00	59.183,65	41,65%
TOTALES	1.241.730,42	978.136,63	78,77%

Por su parte, los pagos ordenados del presupuesto 2008 ascendieron a 952.167,13 euros que, junto a las resultas de gastos, por importe de 25.969,50, que han pasado al ejercicio 2009, totalizan 978.136,63 euros, es decir, el total de obligaciones reconocidas netas del ejercicio 2008.

A continuación, se analizan el estado de liquidación del presupuesto de gastos y el estado de liquidación del presupuesto de ingresos.

A) ESTADO DE GASTOS

Con carácter previo al análisis por capítulo económico de gastos, se presenta el detalle del presupuesto inicial, del presupuesto definitivo y de las obligaciones reconocidas netas de cada capítulo de gastos:

289

Liquidación del Presupuesto de Gastos Ejercicio 2008

CAPÍTULOS	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
1. Gastos de personal	747.994,56	747.994,56	596.268,67
2. Gastos en bienes corrientes y servicios	306.890,00	316.764,30	288.812,75
4 Transferencias corrientes	30.500,00	34.871,56	33.871,56
6 Inversiones reales	116.000,00	116.000,00	59.183,65
7. Transferencias de capital	20.000,00	20.000,00	0,00
8 Activos financieros	6.000,00	6.000,00	0,00
9 Pasivos financieros	12.374,85	100,00	0,00
TOTAL GENERAL	1.239.759,41	1.241.730,42	978.136,63

CAPITULO 1. Gastos de personal

El presupuesto consolidado asciende a 747.994,56 euros, es decir, el 60,24% del estado de gastos. Por su parte, las obligaciones reconocidas se elevan a 596.268,67 euros. Por tanto, el grado de ejecución del capítulo I es del 79,72% con respecto al presupuesto consolidado.

Con motivo del fin del mandato de la anterior titular de la Institución, fue necesaria la creación de una partida nueva, denominada Retribuciones “ex – Defensores”, para hacer frente a las prestaciones correspondientes al cese en el cargo durante el período de tiempo comprendido entre abril de 2007 y marzo de 2009. Durante 2008 no fue preciso reconocer obligaciones en esta partida.

Por otro lado, al igual que en años anteriores, se han efectuado contrataciones administrativas temporales destinadas a cubrir necesidades del servicio.

290

CAPITULO 2. Gastos en bienes corrientes y servicios

El presupuesto definitivo de los gastos corrientes en bienes y servicios asciende a 316.764,30 y representa el 25,51% del presupuesto de gastos. Las obligaciones reconocidas netas, 288.812,75 euros, dan lugar a un porcentaje de ejecución del 91,18%.

Los principales gastos de este capítulo han sido los necesarios para el funcionamiento de la institución, (material de oficina, mantenimiento de edificios, de maquinaria y de equipos, comunicaciones, electricidad, seguros, limpieza...), actividades generales y de difusión, y edición de informes y publicaciones.

CAPITULO 4. Transferencias corrientes

Los créditos definitivos ascienden a 34.871,56 euros, es decir, el 2,81% del presupuesto de gastos. El grado de realización ha sido del 97,13%. En este capítulo se incluyen las asignaciones a alumnos en prácticas como consecuencia de los convenios de colaboración suscritos con la Escuela de Práctica Jurídica de la Universidad de Navarra y con la Fundación Universidad Sociedad de la UPNA.

En la actualidad, la Institución cuenta con tres becarios, dos de ellos para la atención a los ciudadanos en castellano y un tercero para la atención a los ciudadanos en euskera.

CAPITULO 6. Inversiones reales

Con un presupuesto consolidado de 116.000 euros, este capítulo representa el 9,34% del presupuesto de gastos. El porcentaje de ejecución asciende al 51,02%.

Las principales inversiones han versado sobre seguridad de la Institución, mejora de la infraestructura tecnológica de la oficina, cumplimiento de la normativa sobre prevención de riesgos laborales y adquisición de equipos para proceso de información y de libros.

B) INGRESOS

El estado de liquidación del presupuesto de ingresos refleja que los estos proceden, fundamentalmente, de las transferencias recibidas de la Hacienda Foral, ya que representan el 99,99 % del total de los ingresos del ejercicio

Liquidación del Presupuesto de Ingresos Ejercicio 2008

CAPÍTULOS	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS
3 Tasas y otros ingresos	100,00	100,00	0,00
4 Transferencias corrientes	1.085.134,56	1.085.134,56	1.085.134,56
5 Ingresos patrimoniales	150,00	150,00	41,32
7 Transferencias de capital	151.876,85	151.876,85	151.876,85
8 Activos financieros	2.398,00	4.369,01	0,00
9 Pasivos financieros	100,00	100,00	0,00
TOTAL GENERAL	1.239.759,41	1.241.730,42	1.237.052,73

292

Detalle de liquidación del Presupuesto de Gastos Ejercicio 2008

CAPÍTULO 1: GASTOS DE PERSONAL	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
Retribuciones			
Defensor del Pueblo	75.519,25	75.519,25	74.329,92
Retribuciones			
ex - Defensores	60.415,40	60.415,40	0,00
Retribuciones Personal			
Eventual	299.005,25	299.005,25	291.946,39
Retribuciones Funcionarios	171.997,90	175.660,58	148.538,76
Retribuciones Personal			
Contratado	13.957,58	14.015,53	5.973,50
Seguridad Social	119.331,92	119.730,46	75.480,10
Fondo Capítulo I	7.767,26	3.648,09	0,00
Total Capítulo 1	747.994,56	747.994,56	596.268,67

CAPÍTULO 2: GASTOS EN BIENES CORRIENTES Y SERVICIOS	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
Hilo musical	515,00	515,00	502,48
Repar.conserv. y mantenimiento edificios	24.000,00	25.887,39	25.887,39
Repar. y cons. Maquin. Instal. y utillaje	5.500,00	12.076,50	12.076,50
Repar. y cons. Equipos proces. Informac.	9.400,00	9.607,19	9.607,19
Repar. y conserv. Otro inmov. material	1.000,00	232,21	232,00
Material oficina no inventariable u ordinario	18.000,00	18.000,00	16.102,48
Material reponibles equipos de oficina	1.000,00	1.000,00	0,00
Prensa, revistas y publicac. periódicas	4.500,00	4.500,00	2.773,57
Comunicaciones telefónicas	16.100,00	16.100,00	13.890,69
Comunicaciones postales y telegráficas	11.000,00	20.919,18	20.919,18
Primas de seguro	6.500,00	6.500,00	4.974,68
Defensor	2.000,00	2.000,00	185,00
Atenciones sociales y protocolo	5.600,00	2.603,55	2.603,55
Viajes oficiales Defensor	7.200,00	7.200,00	5.762,14
Actividades generales y de difusión	36.225,00	32.947,14	32.947,14
Org. reuniones y conferencias	15.000,00	0,00	0,00
Gastos educ. libros y otras publicaciones	20.000,00	32.675,18	32.675,18
Agencias de información	100,00	100,00	0,00
Oposiciones y pruebas selectivas	100,00	100,00	0,00
Servicios de limpieza y aseo	13.500,00	13.500,00	12.948,48
Cursos de formación	3.000,00	3.715,00	3.715,00
Trabajos Traducción al euskera para BOP	20.000,00	20.000,00	8.789,74
Otros trabajos realizados	65.000,00	65.026,80	65.026,80
Suministros	10.000,00	9.909,16	9.769,09
Repuestos	500,00	500,00	0,00
Material para limpieza y aseo	1.900,00	1.900,00	1.590,18
Vestuario	750,00	750,00	0,00
Otros Gastos	1.500,00	1.500,00	855,51
Dietas, locomoción y gastos de viaje	6.500,00	6.500,00	4.978,78
Indemnización por trabajos realizados	500,00	500,00	0,00
Total Capítulo 2	306.890,00	316.764,30	288.812,75

CAPÍTULO 4: TRANSFERENCIAS CORRIENTES	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
Indemnizac. y Gastos a Particulares	1.000,00	1.000,00	0,00
Convenios con otras Instituciones	29.000,00	33.371,56	33.371,56
Transf. a Instituciones sin ánimo lucro	500,00	500,00	500,00
Total Capítulo 4	30.500,00	34.871,56	33.871,56

CAPÍTULO 6: INVERSIONES REALES	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
Edificios	15.000,00	15.000,00	463,54
Instalaciones y maquinaria	1.000,00	9.425,00	9.425,00
Muebles de Oficina	5.000,00	16.051,06	16.051,05
Equipos proceso de información	25.000,00	25.000,00	16.186,33
Adquisición de libros y otras publicaciones	18.000,00	18.000,00	16.339,63
Aplicaciones informáticas	52.000,00	32.523,94	718,10
Total Capítulo 6	116.000,00	116.000,00	59.183,65

CAPÍTULO 7: TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
Transferencias de Capital a Cmdad. Propietarios	20.000,00	20.000,00	0,00
Total Capítulo 7	20.000,00	20.000,00	0,00

CAPÍTULO 8: ACTIVOS FINANCIEROS	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
Préstamos vivienda	3.000,00	0,00	0,00
Anticipos de sueldo	3.000,00	0,00	0,00
Total Capítulo 8	6.000,00	0,00	0,00

CAPÍTULO 9: PASIVOS FINANCIEROS	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
Fianzas y Depósitos Recibidos	100,00	100,00	0,00
Imprevistos	12.274,85	0,00	0,00
Total Capítulo 9	12.374,85	0,00	0,00

TOTAL GENERAL	1.239.759,41	1.241.730,42	978.136,63
----------------------	---------------------	---------------------	-------------------

EVOLUCIÓN PRESUPUESTARIA 2001 - 2008

CRÉDITOS DEFINITIVOS

CAPÍTULOS	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
1 Gastos de personal	215.498,90	415.686,90	452.286,00	537.200,00	528.955,63	574.658,73	700.525,45	747.994,56
2 Gastos en bienes corrientes y servicios	123.207,48	258.948,52	261.948,00	312.698,96	333.039,75	384.962,24	365.054,55	316.764,30
4 Transferencias corrientes	12.020,24	25.398,24	25.200,22	32.000,00	22.577,15	20.596,36	27.332,76	34.871,56
6 Inversiones reales	84.141,69	62.076,11	112.173,92	64.095,02	54.820,58	60.953,09	71.239,62	116.000,00
7 Transferencias de capital	0,00	0,00	0,00	0,00	64.710,14	199.325,30	186.327,39	20.000,00
8 Activos financieros	0,00	0,00	8.907,00	9.247,63	0,00	0,00	0,00	6.000,00
9 Pasivos financieros	0,00	0,00	100,00	852,37	0,00	0,00	0,00	100,00
TOTAL	434.868,31	762.109,77	860.615,14	956.093,98	1.004.103,25	1.240.495,72	1.350.479,77	1.241.730,42

II. PLANTILLA ORGÁNICA Y PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN

Mediante la Resolución 64/07, de 18 de diciembre, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, se solicitó a la Mesa del Parlamento de Navarra la aprobación de la siguiente plantilla orgánica de la Institución para el año 2008:

PUESTO DE TRABAJO	RÉGIMEN		LIBRE		PUESTO TRABAJO	COMPL. NIVEL	COMPL. ESPECIF.
	NÚMERO	JURÍDICO	NIVEL	DESIGNACIÓN			
Asesor Responsable Área	1	C	-	X	-	-	-
Secretaría Gral. - Asesor Técnico	1	C	-	X	-	-	-
Asesor Técnico	3	C	-	X	-	-	-
Secretaría del Defensor del Pueblo	1	G	-	X	-	-	-
Técnico de Gestión Administrativa	1	F	B	-	35	28	20
Administrativo	3	F	C	-	-	41,68	12
Ujier	1	F	D	-	-	32	15

F: Funcionario

C: Cargo Eventual de la Oficina del Defensor del Pueblo - Libre Designación

G: Eventual de Gabinete - Libre designación

Esta plantilla orgánica fue aprobada mediante Acuerdo de la Mesa del Parlamento de Navarra en sesión celebrada el día 10 de marzo de 2008. No obstante, en sesión celebrada el día 2 de junio de 2008 la Mesa del Parlamento acordó modificarla, con efectos del día 1 de enero de 2008, en el sentido de incrementar el complemento de puesto de trabajo en aplicación del párrafo segundo del apartado 2.1 del Acuerdo entre el Parlamento de Na-

varra y la Junta de Personal para los años 2004 a 2007. De esta manera, la plantilla orgánica aprobada para el ejercicio 2008 fue la siguiente:

PUESTO DE TRABAJO	RÉGIMEN			LIBRE		PUESTO TRABAJO	COMPL. NIVEL	COMPL. ESPECIF.
	NÚMERO	JURÍDICO	NIVEL	DESIGNACIÓN	INCOMPATIBILIDAD			
Asesor Responsable Área	1	C	-	X	-	-	-	-
Secretaría Gral. - Asesor Técnico	1	C	-	X	-	-	-	-
Asesor Técnico	3	C	-	X	-	-	-	-
Secretaría del Defensor del Pueblo	1	G	-	X	-	-	-	-
Técnico de Gestión Administrativa	1	F	B	-	35	32,60	-	20
Administrativo	3	F	C	-	-	46,18	12	-
Ujjer	1	F	D	-	-	36,50	15	-

F: Funcionario

C: Cargo Eventual de la Oficina del Defensor del Pueblo - Libre Designación

G: Eventual de Gabinete - Libre designación

Por otro lado, a 31 de diciembre de 2008 prestaban servicio en la Oficina del Defensor del Pueblo de Navarra, once personas, encuadradas del siguiente modo:

Funcionarios en servicio activo	3
Contratados administrativos en régimen de interinidad	2
Personal eventual	6

Los nombres de las citadas personas son:

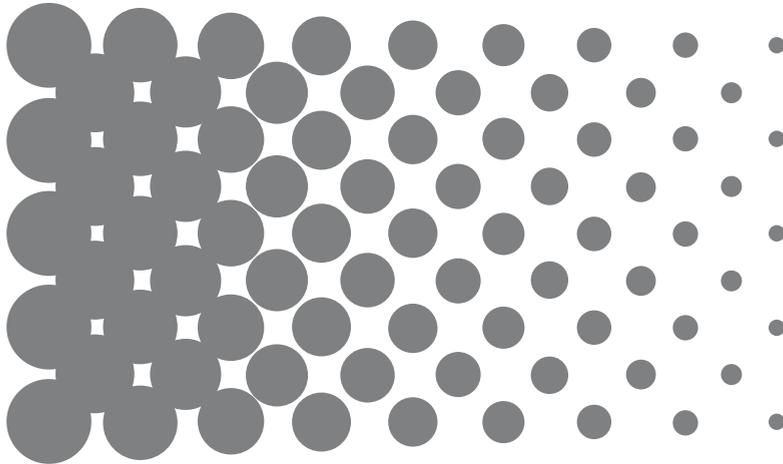
Asesor Responsable de Área	Juan Luis Beltrán Aguirre
Secretaría General Asesora Técnica	Pilar Álvarez Asiáin
Asesores Técnicos	José Ignacio Echeverría Inés Monreal Azcárate Carlos Sarasíbar Marco
Secretaría del Defensor del Pueblo	Laura Leibar Aldama
Técnico de Gestión Administrativa	Jorge Balduz Gil
Administrativos	M ^a Antonia Echeverría Beloqui Celina Echeverría Uhalte Mar Laínez Gil
Ujier	Javier Larraya Reta

Además, en 2008 realizaron prácticas en las tres becas de la Institución, en virtud de los convenios suscritos al efecto con la Universidad Pública de Navarra y con la Universidad de Navarra: Javier Muro Usechi, Edurne Barbarejo Martínez, Paloma Sánchez Ruiz, June San Millán García, Alejandro Ruiz García y María Medina García.



0

8



Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa