

INFORME ANUAL 2007



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 2007

Título: Informe Anual 2007

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

© Mayo de 2008

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.



00 _ índice

2007

00 _ índice



2007

01. PRESENTACIÓN	13
02. INTRODUCCIÓN	23
03. CAPÍTULO I ESTADÍSTICA GENERAL DE LAS QUEJAS	29
03.1. Datos generales	29
03.2. Quejas admitidas a trámite	33
03.3. Quejas inadmitidas	35
03.4. Quejas remitidas a otros Comisionados Parlamentarios	38
03.5. Distribución de las quejas por materias	38
03.6. Administraciones Públicas destinatarias de las quejas	41
04. CAPÍTULO II EVALUACIÓN DE LAS QUEJAS	51
04.1. Introducción	51
04.2. Quejas presentadas por materias	52
04.2.1. Agricultura, comercio, turismo e industria	52
04.2.2. Bienestar Social	54
04.2.3. Cultura, deporte y bilingüismo	59
04.2.4. Educación	60
04.2.5. Función pública	63
04.2.6. Hacienda	67
04.2.7. Tráfico e interior	70
04.2.8. Justicia	73
04.2.9. Medio ambiente	76
04.2.10. Obras y servicios públicos	80
04.2.11. Sanidad	82
04.2.12. Trabajo, Seguridad Social y extranjería.	85
04.2.13. Urbanismo y vivienda	88
04.2.14. Impulso de derechos-La garantía de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas	97
04.2.15. Varios	100
05. CAPÍTULO III RESOLUCIONES	103
05.1. Valoración general	103
05.2. Resoluciones aceptadas	108
05.2.1. Resoluciones aceptadas por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra	108
05.2.2. Resoluciones aceptadas por las entidades locales	119
05.2.3. Resoluciones aceptadas por otras administraciones y entidades públicas	129
05.3. Resoluciones no aceptadas	129
05.3.1. Resoluciones no aceptadas por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra	130
05.3.2. Resoluciones aceptadas por las entidades locales	132
05.4. Resoluciones pendientes de contestar a 31 de diciembre de 2007	135
05.4.1. Administración de la Comunidad Foral de Navarra	136
05.4.2. Administración Local	140

05.5. Resoluciones dictadas antes del 31 de diciembre de 2006 que quedaron pendientes de respuesta de la Administración	147
05.5.1. Resoluciones aceptadas	147
05.5.2. Resoluciones no aceptadas	151
06. CAPÍTULO IV PRINCIPALES RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LA INSTITUCIÓN	155
06.1. Introducción	155
06.2. Recomendaciones y sugerencias por materias	156
06.2.1. Bienestar social	156
06.2.2. Salud	159
06.2.3. Medio Ambiente	162
06.2.4. Función Pública	165
06.2.5. Vivienda	169
06.2.6. Urbanismo	171
06.2.7. Servicios Públicos y responsabilidad patrimonial	173
06.2.8. Obras Públicas	173
06.2.9. Interior	174
06.2.10. Educación	175
06.2.11. Garantía de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las administraciones públicas	176
06.2.12. Hacienda	177
06.2.13. Industria	178
06.2.14. Bilingüismo	178
06.2.15. Agricultura	179
06.2.16. Cultura	180
06.2.17. Deporte	180
07. CAPÍTULO V INVESTIGACIONES DE OFICIO	183
07.1. Actuaciones de oficio realizadas en el año 2007	183
07.2. Información referente a la situación de la infancia y la adolescencia en Navarra	190
08. CAPÍTULO VI LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON LA INSTITUCIÓN. ORGANISMOS Y ENTIDADES NO COLABORADORES	197
08.1. El deber de colaboración de las administraciones públicas de Navarra con la Institución	197
08.2. Cumplimiento del deber de colaboración en el año 2007	199
08.2.1. Administraciones que no han respondido los requerimientos de la Institución durante la fase de investigación y se consideran entorpecedoras	201
08.2.2. Administraciones que no han contestado las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales o no las han aceptado sin justificar adecuadamente las razones para ello	202
08.3. Grado de aceptación de las principales administraciones públicas	207

09. CAPÍTULO VII INFORMES ESPECIALES	.211
09.1. Introducción	.211
09.2. Informe especial “Una sociedad para todas las edades. Las personas mayores también cuentan”	.212
010. CAPÍTULO VIII LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LOS CIUDADANOS Y LA SOCIEDAD CIVIL	.227
010.1. La Oficina de Información	.227
010.2. Contacto con la sociedad civil	.231
011. CAPÍTULO IX EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD	.235
011.1. Mejoras en la atención al ciudadano. La Carta de Servicios al Ciudadano	.235
011.2. La opinión de los ciudadanos sobre la utilidad y eficacia de la Institución	.236
011.3. Plazos medios de tramitación de las quejas	.243
012. ANEXO	.247
012.1. Liquidación del presupuesto de la Institución correspondiente a 2007	.247
012.2. Plantilla orgánica y personal de la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra	.257

01 _ presentación

2007

01 _ presentación



2007



A handwritten signature in blue ink that reads "Francisco Javier Enériz Olaechea". The signature is written in a cursive style and is underlined.

Francisco Javier Enériz Olaechea
Defensor del Pueblo de Navarra

Un año más procedemos a presentar el informe anual de la Institución. Esta vez lo hacemos con el correspondiente al ejercicio 2007 y con un formato diferente, más simplificado y concreto en sus contenidos, y, al menos así lo hemos intentado, más ágil para su consulta o lectura, sin merma de cumplir con los contenidos que exige la Ley Foral reguladora de la Institución para los informes ordinarios.

13

Si por algo se ha caracterizado el pasado año 2007 ha sido, sin duda, por ser el primero en que tuvo lugar un cambio de titularidad en la Institución, creada en el año 2000. A doña María Jesús Aranda Lasheras le sustituyó en el mes de marzo quien esto suscribe, y ese relevo se produjo, y de ello hay que congratularse, sin que el funcionamiento de la Institución se haya resentido lo más mínimo, como lo demuestran los datos que en el informe aparecen detallados.

En efecto, si en el año 2006 los ciudadanos y ciudadanas presentaron 440 quejas, en el año siguiente el número ha sido prácticamente similar, con una ligera tendencia al alza, elevándose las quejas a 447 (un 1,6% más), de tal modo que en este último año se ha alcanzado la cifra máxima de quejas desde que se creara la Institución. De las algo más de 300 quejas que se presentaron en el año 2001, el primero de vida completa de la Institución, se ha pasado a las casi 450 de este año, lo que re-

presenta un incremento considerable del 50% en estos siete años de actividad.

Se comprueba así que la Institución continúa su camino de consolidación progresiva entre los ciudadanos navarros: ya que, por una parte, en la valoración global que en 2007 hacen los ciudadanos de la intervención de la Institución en relación con su problema se mejoran los resultados respecto al año 2006, y por otra, 8 de cada 10 usuarios manifiestan que recomendarían a otra persona acudir a esta Institución.

Por tercer año consecutivo el mayor número de quejas que los ciudadanos han planteado se refieren al urbanismo y la vivienda, incluso con un incremento porcentual mayor respecto a los dos ejercicios anteriores. Le siguen las quejas relacionadas con tráfico e interior, un bloque que continúa siendo uno de los más asiduos de la Institución y que también aumenta en un ligero porcentaje; las quejas de función pública, cuyo crecimiento puede calificarse de novedoso en comparación con todos los años anteriores; y las de bienestar o asuntos sociales, algo ya más en línea con otros años. En cambio, se reduce el número de quejas en materias tan importantes como la sanidad, hacienda, obras y servicios públicos o bilingüismo, y se mantienen en números prácticamente iguales las quejas de materias tales como la citada de bienestar social, medio ambiente, educación, justicia o agricultura.

En un porcentaje del 13%, las quejas presentadas correspondieron al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales (prácticamente la totalidad) o a algún comisionado autonómico con función análoga. Nuestra Institución se muestra en tales casos como el primer contacto del ciudadano con la institución estatal, al que ayuda, asesora y orienta en el modo de presentar la queja, además de trasladar materialmente su escrito a la dirección correspondiente en un tiempo breve, recibiendo luego cumplida información de los pasos que sigue la queja. Además de

un ejemplo de la siempre deseable colaboración entre poderes públicos, el Defensor del Pueblo de Navarra actúa aquí de una forma auxiliar para los ciudadanos y para la institución estatal.

Esto en cuanto a la presentación de las quejas en el año pasado. Por lo que se refiere a la actividad de la Institución, hemos gestionado 656 quejas (595 en el año 2006), resuelto 586 de ellas (frente a la resolución de 420 en el año precedente, es decir, un 40% más) y dejado pendientes de cierre 70 quejas (un 29% menos que 2006, reduciendo en más de la mitad las quejas pendientes).

En este año 2007 se han estimado más quejas que en el año 2006. Se ha pasado de una cifra del 37% de estimación a otra del 49 %, incremento que, desde luego, aumenta de forma considerable el grado de validez de la Institución para los ciudadanos, pues ven que gran parte de sus quejas son atendidas por una institución pública y, además, en un periodo de tiempo breve, algo que, en ocasiones, contrasta con ciertas prácticas administrativas de excesiva burocracia, lentitud en la tramitación, insensibilidad o, simplemente, falta de respuesta.

15

La resolución de las quejas nos ha permitido comprobar que en, al menos, una de cada dos de ellas había motivos suficientes para su estimación y, por tanto, para dirigirse a la Administración correspondiente y hacerle una recomendación, una sugerencia o un recordatorio de deberes legales o mediar en la resolución del conflicto.

También destaca el alto porcentaje de aceptación por las Administraciones Públicas de Navarra de las recomendaciones y mediaciones efectuadas desde la Institución. En su conjunto, casi el 85% de las actuaciones que hemos realizado con motivo de las quejas de los particulares se han aceptado por las Administraciones destinatarias. Y este elevado porcentaje, prácticamente igual al del año pasado, tiene, sin duda, su importancia, puesto

que permite comprobar cómo las decisiones del Defensor del Pueblo de Navarra son mayoritariamente asumidas por las autoridades y el personal al servicio de las Administraciones en un alto grado, es decir, cómo la Institución aumenta su eficiencia y garantiza de una forma real el legítimo ejercicio por los ciudadanos de los derechos que les reconoce u otorga el ordenamiento jurídico. Con todo, nuestra voluntad se dirige a conseguir un porcentaje todavía más elevado de aceptación de nuestras decisiones.

También hay que subrayar el incremento en el grado de colaboración positiva y leal de las Administraciones Públicas con la función investigadora del Defensor del Pueblo. Cada vez son menos las Administraciones que no contestan a nuestras solicitudes de información. Y también se aprecia que quienes nos contestan lo hacen en un tiempo menor, lo que permite augurar que, en un plazo razonable, la desatención al Defensor del Pueblo de Navarra será una práctica erradicada. A ello ha ayudado, en mi criterio, la novedad que hemos introducido este año de resolver directamente la queja a la luz de los hechos que nos hace llegar el ciudadano y de los que nos constan cuando la Administración no atiende el segundo requerimiento de información o documentación.

La Institución no se limita sólo a recibir quejas de los ciudadanos. También inicia, cuando lo considera necesario, actuaciones de oficio con las que se dirige *motu proprio* a las autoridades en asuntos de interés público. Así lo hemos hecho en dieciséis ocasiones, abordando materias de distinta clase y realizando sugerencias de diferente entidad, muchas de ellas normativas o de planificación.

En ese mismo ámbito de las propuestas y de la colaboración con los poderes públicos para mejorar el funcionamiento del sector público en su relación con los ciudadanos, hemos concluido los dos informes especiales que quedaron pendientes (el ya mencionado de los derechos de las personas mayores y otro sobre la

protección de los menores por las Administraciones Públicas de Navarra, ya presentados ante el Parlamento) e iniciado y también concluido la redacción de otros tres más, uno de ellos sobre los problemas que plantea el silencio administrativo en la aprobación del planeamiento urbanístico, otro de medidas preventivas de la violencia sobre el personal sanitario y el tercero sobre el sistema tributario foral. Además hemos iniciado un informe especial sobre las competencias de los Concejos, que actualmente se encuentra en fase de elaboración.

Bien a través de las quejas, bien de las actuaciones de oficio, o de los informes especiales, hemos querido potenciar la función proactiva del Defensor del Pueblo de Navarra, no limitada a recibir y resolver las quejas de los ciudadanos, que es su principal función, sino también ampliada a realizar recomendaciones y propuestas de mejora de los servicios públicos o de la actuación de las Administraciones Públicas de Navarra al respecto. Así, se hicieron un total de 244 recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales a todas las Administraciones navarras.

17

La tercera gran función del Defensor del Pueblo de Navarra es la de actuar como un medio de atención de las consultas de los ciudadanos en cuanto al mejor ejercicio de sus derechos. Con esta función se ayuda a cientos de ciudadanos que no saben cuáles son sus derechos, que no saben cómo ejercerlos o que desconocen a dónde dirigirse para hacerlos efectivos. En 2007 se atendieron 990 consultas, de ellas 745 se resolvieron con asesoramiento al ciudadano y 245 dieron lugar a la presentación de una queja frente a la actuación de alguna de las Administraciones de Navarra. Es, precisamente, en esta área, desarrollada por la Oficina de Información, donde la Institución alcanza su reconocimiento social más elevado. La práctica totalidad de los ciudadanos encuestados al salir de la consulta valoran la Institución como útil o muy útil (esta última calificación de muy útil la da uno de cada dos encuestados).

Estas cifras reflejan por sí solas una idea del trabajo realizado, a ellas habría que sumar las entrevistas a asociaciones, personas y medios de comunicación, conferencias, jornadas, escritos, asistencia a actos institucionales, amén de un amplio número de actos de otro tipo, y las resoluciones dictadas para la reorganización interna de la Institución, entre ellas, las que han permitido adoptar la Carta de Servicios a los ciudadanos, crear el novedoso Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con la Institución o proteger los datos personales que se manejan.

En definitiva, como ya se apuntado, un año de mucha actividad, en el que la Institución ha seguido trabajando con altos resultados para cumplir su importante función de garante de los derechos de los ciudadanos. Según los datos que hemos manejado, la Institución es cada vez más utilizada por los ciudadanos y más eficaz, siendo sus resoluciones asumidas en un alto nivel por las Administraciones a las que se dirigen.

Finalmente, quisiera abrir un apartado de agradecimientos en una múltiple dirección: al Parlamento de Navarra (tanto en su anterior composición como en la actual), por la confianza dada al elegirme en este año y por el apoyo y aliento que tan directamente he recibido de todo él durante este primer año, confianza que valoro todavía en mucha mayor medida por ser y sentirme su alto comisionado para la defensa de los derechos de los ciudadanos. A las autoridades y personal de las Administraciones Públicas radicadas en Navarra, que, en primer lugar, han comprendido la función supervisora de esta Institución, en ocasiones ingrata o insistente, y, en segundo término, han facilitado y colaborado con nosotros, cada vez con menos excepciones. Al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales y a los altos comisionados autonómicos con igual función garantista, por su intensa colaboración con la Institución y su siempre amable atención. Y, por último, y con un especial cariño, al equipo de personas – a todas y cada una de ellas- que trabajan en la Institu-

ción, por su dedicación y esfuerzo, pero sobre todo por el magnífico ambiente de trabajo que han sabido crear y mantener y que, a la postre, redundará en un mejor servicio público a los ciudadanos, que son nuestra razón de ser. A todos ellos, muchas gracias.

Pamplona, 31 de marzo de 2008

Francisco Javier Enériz Olaechea
El Defensor del Pueblo de Navarra

02 _ introducción

2007

02 _ introducción



2007

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 fueron objeto de investigación y del resultado de la misma, especificando las advertencias, sugerencias, recordatorios o recomendaciones admitidas por la Administración.

Se trata, en definitiva, de hacer un balance global de las actuaciones e investigaciones que desde la Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra se han llevado a cabo en defensa y protección de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas, balance que puede ser de gran utilidad para que el Parlamento de Navarra y la Administración Pública establezcan las medidas precisas para eliminar los obstáculos que impiden el correcto ejercicio de los derechos y libertades de los ciudadanos y de las ciudadanas reconocidos por la Constitución Española y, en nuestro caso además por la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra.

El informe se estructura en nueve 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 ofrecen los capítulos segundo, tercero y cuarto, en los que se exponen y analizan, a la vista del contenido de las quejas y de las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales que se han formulado sobre

las mismas, los problemas de fondo que plantean los ciudadanos y las líneas de intervención de esta institución. Por su parte, el capítulo sexto se refiere al grado de aceptación y colaboración de las Administraciones Públicas en los procesos de investigación llevados a cabo durante el año 2007.

El capítulo quinto recoge las actuaciones e investigaciones practicadas de oficio, que complementan la actividad ordinaria de esta Institución Parlamentaria.

Los informes especiales elaborados durante el año 2007 se reflejan en el capítulo séptimo. Y por último, aunque no por ello menos importante, los capítulos octavo y noveno se refieren respectivamente, a la actividad de la Oficina de Información, que año a año va consolidándose como una de las áreas de trabajo que mayor demanda ciudadana tiene, y a la valoración que los ciudadanos hacen de la Institución.

Lejos de suponer un trámite más, la elaboración de este documento nos ofrece una visión global de los problemas que acucian a los ciudadanos en su relación con las administraciones públicas, de las carencias y deficiencias que perciben de los servicios públicos y de los conflictos que surgen en su relación con aquellas, lo que no deja de ser una oportunidad inmejorable para asumir desde la propia Institución, y plantear a los poderes públicos, nuevos retos que nos permitan avanzar en la protección de los derechos subjetivos públicos.

Precisamente, y puesto que en el logro de tal objetivo esta Institución tiene como principal cometido la tramitación y resolución de las quejas presentadas por los ciudadanos, este informe se centra principalmente en este aspecto, si bien por ello, como ya se ha expuesto en las líneas precedentes, no se descuida el tratamiento de cuestiones tan importantes como las investigaciones realizadas de oficio, el grado de colaboración y aceptación por parte de las Administraciones públicas de las propuestas que for-

mula esta Institución, o la percepción y valoración que los usuarios de ésta tienen de la misma.

En este sentido resulta altamente gratificante, por una parte, el elevado grado de aceptación que por parte de las Administraciones Públicas tienen las propuestas que se formulan en los procedimientos de investigación realizados, que en el año 2007 alcanzó un porcentaje de casi un ochenta y cinco por ciento y, por otra, que el índice de confianza de los ciudadanos en esta Institución es cada vez mayor, lo que nos impulsa a seguir trabajando para lograr la defensa de los derechos de las personas.

03 _ estadística general
de las quejas

2007

03 _ estadística general
de las quejas



2007

CAPÍTULO I ESTADÍSTICA GENERAL DE LAS QUEJAS

03.1. 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. Estas otras actuaciones distintas de las quejas se tratan en el Capítulo V del Informe.

29

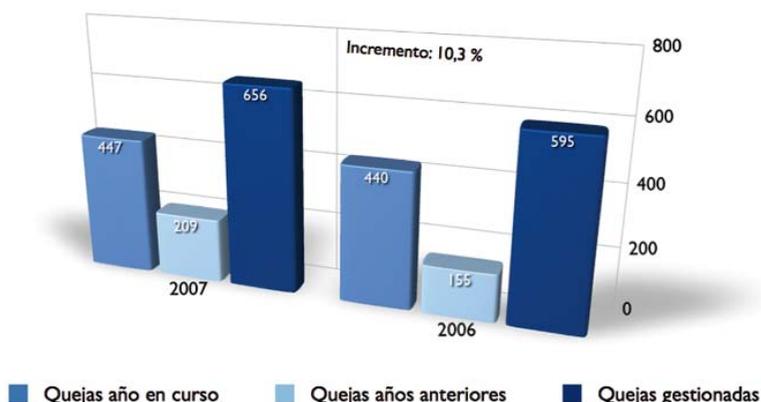
Centrado en estos términos la valoración de las quejas, los datos más relevantes son los siguientes:

1. El **número de quejas presentadas** por los ciudadanos durante el año 2007 ascendió a 447. Esto supone un incremento de un 1,6% respecto al año 2006, en el que se registraron 440 quejas. Si se tiene en cuenta que el año 2006 se caracterizó por la existencia de un fuerte aumento en el número de quejas respecto a la media de años anteriores, puede concluirse que en el año 2007 no sólo se ha mantenido esa tendencia al alza, sino que se ha acentuado.

Entre los factores que pueden considerarse causantes del incremento se encuentra la progresiva consolidación de la institución entre la ciudadanía y entre las Administraciones Públicas, hasta el punto de que, cada vez, las

Administraciones aceptan en mayor grado las recomendaciones, sugerencias y recordatorios dictados con motivo de las investigaciones del Defensor.

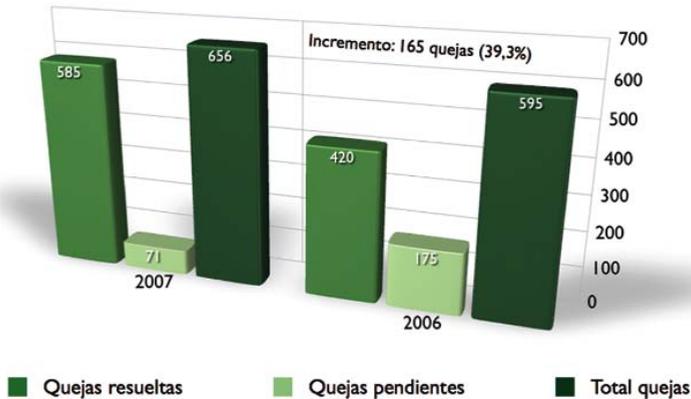
Quejas gestionadas 2007-2006



Con la presentación de estas 447 quejas, la Institución ha recogido en sus siete años de existencia más de 2.700 quejas, lo que permite hacerse una acertada idea de su utilidad y servicio público a los ciudadanos.

- En cuanto al **número de quejas gestionadas** por la Institución en el año 2007, éste se eleva a 656, ya que, además de las quejas presentadas en dicho año, se tramitaron 209 quejas de años anteriores. A fecha 31 de diciembre de 2007 quedaron resueltos 585 expedientes, es decir, el 89,2% de los gestionados. El 10,8% restante, correspondiente a 71 quejas, se hallaba pendiente de resolución al 31 de diciembre de 2007, fecha de cierre del ejercicio.

Quejas resueltas/pendientes 2007-2006



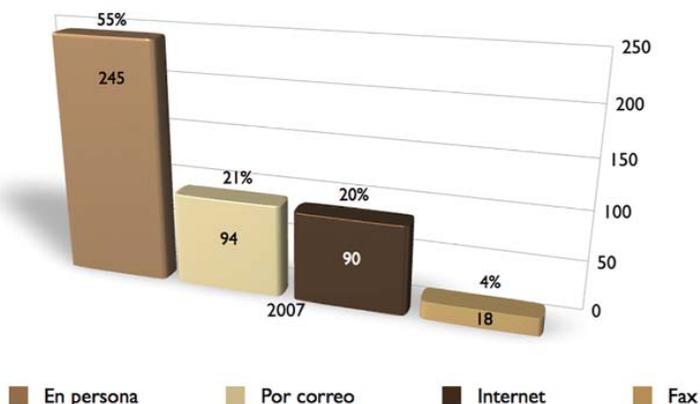
Así, en el año 2007 se resolvieron 165 expedientes más que en el año 2006, lo que permite afirmar que la agilidad y eficacia de la Institución en la resolución de expedientes se incrementó en casi un 40 %.

31

3. **El medio más utilizado para presentar las quejas** por los ciudadanos fue el presencial: el 55% de las quejas se presentaron en persona en la propia Oficina del Defensor del Pueblo de Navarra. El segundo medio más utilizado (un 21% de los casos) fue la remisión por correo ordinario u otros medios de los escritos de queja. El 20% de las quejas se presentaron por correo electrónico o a través de la página web de la Institución; y un 4% de las quejas por fax.

De esta forma, acudir directamente a la Oficina continúa siendo el camino más empleado, algo que se explica por la información que obtienen *in situ* las personas interesadas sobre su asunto particular y por la ayuda que se presta por los asesores y técnicos en la redacción material de la queja.

Medio de presentación de las quejas



- De las 447 quejas presentadas, 397 fueron a título individual, mientras que 50 fueron colectivas, es decir, formuladas por un conjunto de personas. La distribución entre uno y otro grupo sigue siendo muy parecida a la del año anterior: el 88,82% son individuales y el 11,18%, colectivas (el año 2006 la distribución fue del 89,65% y del 10,35%, respectivamente).
- En cuanto al perfil de la persona promotora de la queja, y a diferencia del ejercicio 2006, en el año 2007 fueron más los hombres que presentaron escritos de queja que las mujeres. Concretamente, el 55% de las quejas individuales fueron formuladas por hombres, y el 45% por mujeres.
- En el año 2007 disminuyeron las quejas presentadas en euskera y en bilingüe (euskera y castellano). Únicamente dos se presentaron en euskera, frente a las diez presentadas en 2006, y otras dos en bilingüe, frente a las tres presentadas de este modo en el año 2006. Y ello a pesar de haber dotado a la Oficina de una persona que

atiende en euskera a los ciudadanos que quieren comunicarse o presentar una queja en esta lengua.

03.2. QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

Las quejas admitidas a trámite en el año 2007, considerando como tales todas aquellas en las que la Institución se pronunció en un sentido o en otro sobre la cuestión de fondo planteada por el ciudadano, fueron 481, que representan un porcentaje de un 73% respecto del total de quejas gestionadas (656).

El resto de quejas bien fueron inadmitidas (110 quejas), bien fueron remitidas al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales o a otros Defensores autonómicos, por tratarse de asuntos de su competencia (65 casos).

33

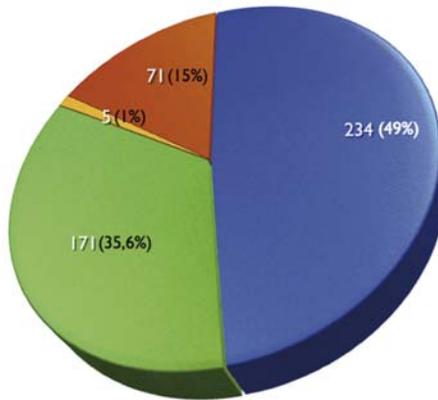


Tras el estudio y análisis de las quejas admitidas a trámite, se estimó la razón del reclamante en 234 supuestos, es decir en casi un 49% de los expedientes que pasaron a la decisión del

Defensor del Pueblo de Navarra. En estos supuestos, la Administración pública supervisada aceptó el pronunciamiento de la institución en 160 supuestos.

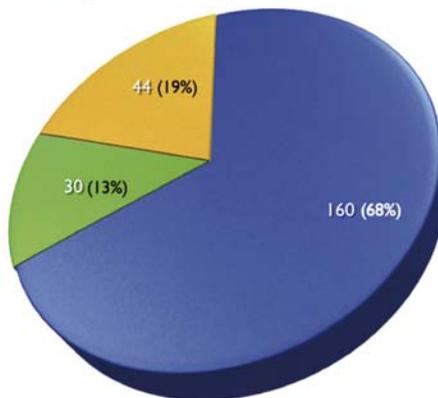
En 171 expedientes, que representan el 35,6% del total de los admitidos a trámite, se desestimó la reclamación tras la tramitación, y en 5 expedientes (el 1% de los admitidos) se produjo el cierre por desistimiento o por duplicidad.

Quejas admitidas a trámite (481)



- Se estima razón del reclamante
- Se desestima reclamación tras tramitación
- Desestimiento o duplicidad
- Pendientes

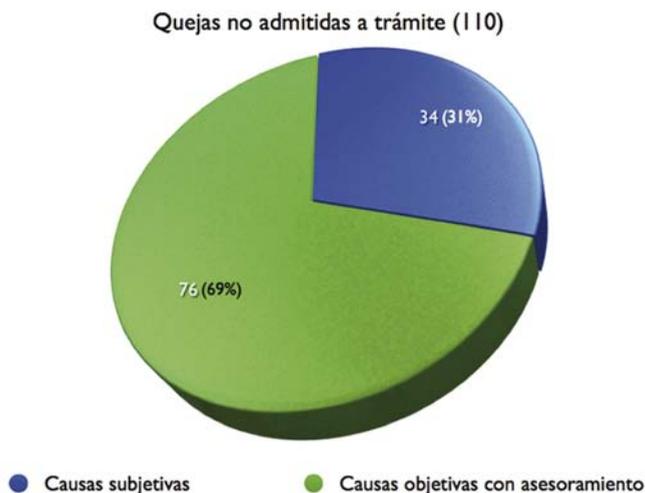
Quejas en las que se estima que el reclamante tiene razón



- Administración acepta
- Administración no acepta
- Resolución pendiente respuesta

03.3. QUEJAS INADMITIDAS

El número de quejas que no se admitieron a trámite durante el año 2007 fue de 110, lo que supone un porcentaje del 16,8% respecto del número total de quejas gestionadas.



En el 30,9% de los casos (34 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 13 supuestos), el desistimiento por parte del interesado (que se solicitó en 12 supuestos) y la duplicidad de la queja con otra ya existente en la Institución, lo que ocurrió en 5 supuestos. También se dieron 4 supuestos de inadmisión por falta de ratificación de la queja inicialmente presentada.

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 numero-

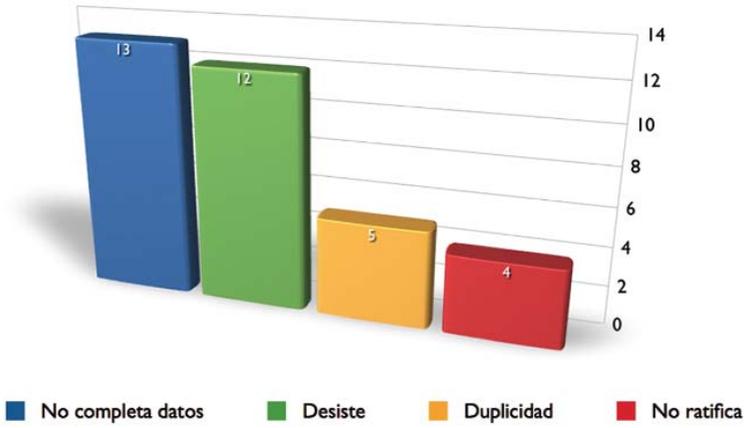
sas y variadas posibilidades de subsanación de la deficiencia advertida, que pueden practicar por diversos medios. Preside la actuación de la Institución un espíritu antiformalista y poco burocrático, pero, no obstante, en ocasiones, y a pesar de los esfuerzos realizados por la Institución, los ciudadanos 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 2007 se inadmitieron 76 quejas por causas objetivas con asesoramiento previo al interesado.

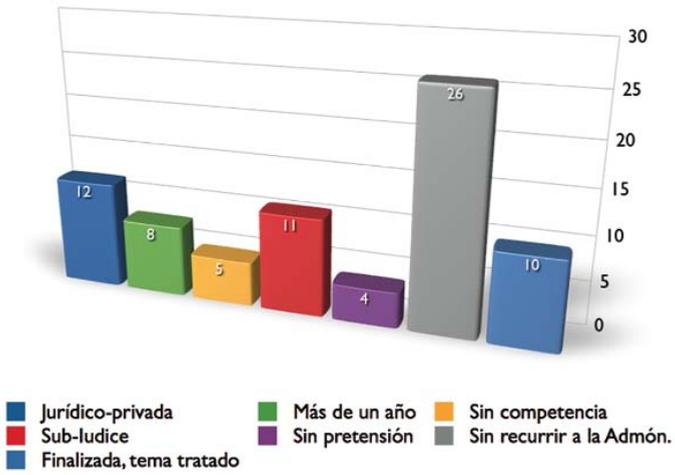
Entre estas causas se encuentra la extemporaneidad de la queja por el transcurso del plazo máximo de un año para su presentación previsto en la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo la Comunidad Foral de Navarra, que se dio en 8 expedientes, y aquellos otros supuestos en los que el asunto sometido a la consideración del Defensor del Pueblo no pudo ser objeto de investigación, bien por corresponder a la esfera jurídico-privada (12 casos), bien por ser objeto de un procedimiento judicial (11 casos), bien por carecer la queja de una pretensión concreta (4 supuestos), 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 (26 casos).

Por último, 10 expedientes se inadmitieron por versar su objeto sobre un asunto finalizado, y otros 5 por carecer el Defensor de competencia para su tramitación.

Causas subjetivas



Causas objetivas con asesoramiento



03.4. QUEJAS REMITIDAS A OTROS COMISIONADOS PARLAMENTARIOS

En el año 2007 se remitieron a otros altos comisionados parlamentarios para la defensa de los derechos de los ciudadanos un total de 65 quejas, que representan el 10% de las gestionadas.

De ellas, 62 fueron remitidas al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, y 3 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 conocen perfectamente el ámbito competencial de la Institución, ya que son muy pocos los supuestos en los que el escrito de queja se traslada para su resolución a otras Defensorías.

03.5. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR MATERIAS

Por materias, el número de quejas gestionadas en el año 2007 queda desglosado así:

Áreas de actuación	2007	<2007	Totales
Agricultura, Industria, Comercio y Turismo	14	6	20
Bienestar Social	49	20	69
Cultura, Deporte, Juventud y Bilingüismo	7	4	11
Impulso de Derechos	19	11	30
Educación y Enseñanza	18	16	34
Función Pública	54	13	67
Hacienda	16	10	26
Tráfico e Interior	59	11	70
Justicia	16	2	18
Medio Ambiente	33	34	67
Obras Públicas y Servicios	25	24	49
Sanidad	34	31	65
Trabajo, Seguridad Social y Extranjería	28	1	29
Urbanismo y Vivienda	71	20	91
Varios	4	6	10
Totales	447	209	656

Estos datos permiten comprobar las materias sobre las que han versado las quejas presentadas durante el año 2007. De su comparación con las quejas presentadas en 2006, se observan algunas importantes diferencias:

Áreas de actuación	2007		2006		Variación
Urbanismo y Vivienda	71	15,88%	52	11,82%	19
Tráfico e Interior	59	13,20%	40	9,09%	19
Función Pública	54	12,08%	29	6,59%	25
Bienestar Social	49	10,96%	46	10,45%	3
Sanidad	34	7,61%	40	9,09%	-6
Medio Ambiente	33	7,38%	36	8,18%	-3
Trabajo, Seguridad Social y Extranjería	28	6,26%	21	4,77%	7
Obras Públicas y Servicios	25	5,59%	44	10,00%	-19
Impulso de Derechos	19	4,25%	19	4,32%	0
Educación y Enseñanza	18	4,03%	25	5,68%	-7
Hacienda	16	3,58%	25	5,68%	-9
Justicia	16	3,58%	18	4,09%	-2
Agricultura, Industria, Comercio y Turismo	14	3,13%	13	2,95%	1
Cultura, Deporte, Juventud y Bilingüismo	7	1,57%	15	3,41%	-8
Varios	4	0,89%	17	3,86%	-13
Totales	447	100%	440	100%	7

El mayor número de quejas se refiere, al igual que en el ejercicio precedente, a temas relacionados con el **urbanismo y la vivienda** (33 y 38, respectivamente), que en el año 2007 representaron el 15,88% del total frente al 11,82% del año anterior. La mayor parte de las quejas relativas a vivienda versan sobre el baremo para la adjudicación de viviendas protegidas establecido por la Ley Foral de la Protección Pública a la Vivienda.

El segundo bloque de materias en que más quejas se presentaron en 2007 es el de **tráfico e interior**, con un porcentaje del 13,20%.

Pero quizás lo más llamativo del año 2007 haya sido el aumento de las quejas en materia de **función pública**, que se han incre-

mentado en casi 6 puntos respecto al año 2006. Este bloque ha pasado de representar algo más de un 6% del total de quejas a un 12,08%. Las quejas se refieren, en su mayor parte, a los procedimientos de ingreso convocados por las Administraciones Públicas y, concretamente, a los requisitos de ingreso y a aspectos relacionados con el desarrollo del procedimiento selectivo. También son numerosas las quejas que han presentado los funcionarios sobre el régimen de derechos pasivos o de seguridad social.

Sigue ocupando un lugar significativo el cuarto bloque de quejas, referido a asuntos de **bienestar social**, que sufre un ligero aumento respecto a las quejas presentadas en el año 2006, ya que pasa de representar el 10,45% al 10,96%. La mayoría de las quejas presentadas en esta materia están relacionadas con la necesidad de protección y atención a las personas mayores.

El número de quejas relativas a la **sanidad** desciende por segundo año consecutivo y se sitúa en un porcentaje del 7,61%. En su mayor parte las quejas versan sobre la negativa al reintegro de gastos o la falta de inclusión de determinadas prestaciones, prótesis y fármacos en el catálogo de prestaciones del Servicio Navarro de Salud-*Osasunbidea*.

También descienden las quejas sobre **medio ambiente**, que representan el 7,38% del total. Más de la mitad de las quejas presentadas en esta materia se refieren a contaminación acústica (ruidos), provocada, en unas ocasiones, por la actividad desarrollada en locales de ocio o en las plantas bajas de los inmuebles y, en otras, por la circulación de vehículos.

En las materias de **trabajo, seguridad social y extranjería**, las quejas se sitúan en un 6,26% del total, lo que supone un incremento sobre las presentadas en el año 2006. La mayoría de estas quejas versan sobre seguridad social, concretamente 18 de las 28 presentadas.

Se mantiene prácticamente invariable el mismo porcentaje de quejas relativas a la **obligación de informar y de resolver en el plazo legal** que tienen establecido las Administraciones Públicas, que representan el 4,25% del total de quejas presentadas. En el resto de materias, tales como educación, hacienda, agricultura, industria, comercio, turismo, cultura, deporte, juventud y bilingüismo, las quejas se sitúan en un porcentaje de representación sobre el total inferior al 5%.

03.6. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS

El mayor número de las quejas presentadas en el año 2007 se formularon respecto de actuaciones de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra o Gobierno de Navarra, bien contra sus departamentos, bien contra sus organismos públicos. Concretamente, así fue en 211 quejas, que representan el 47,20% del total. Por tanto, prácticamente la mitad de las quejas fueron dirigidas contra actos de la Administración Foral.

41

Sobre las actuaciones de las Entidades locales se presentaron 138 quejas, que representan el 30,87% del total.

De este modo, en comparación con el año 2006, aumentan las quejas contra la Administración Foral, que han pasado del 38,99% al 47,20%, y descienden las quejas contra las entidades locales, que pasan del 36,12% al 30,87%.

En tres supuestos las quejas afectaron tanto a la Administración de la Comunidad Foral como a la Administración local.

Dirigidas a la Administración del Estado se presentaron 68 quejas.

Contra la Administración judicial se presentaron 5 quejas.

Otras 11 quejas fueron contra la actuación de sociedades públicas y colegios profesionales.

3 quejas se dirigieron a la Administración electoral.

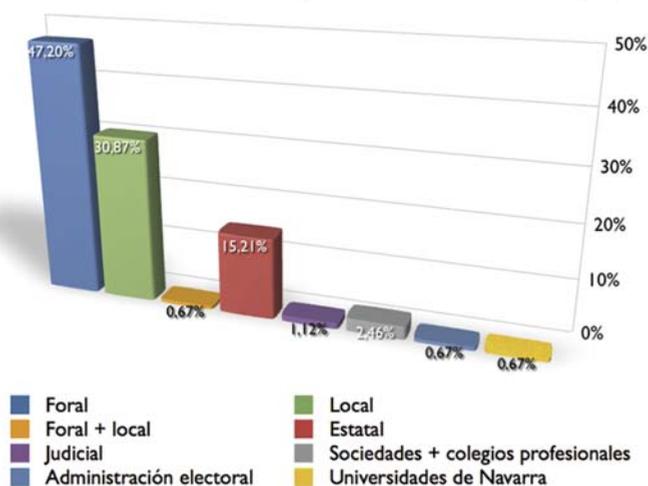
Otras 3 quejas tuvieron por destinatarias las universidades de la Comunidad Foral de Navarra.

Finalmente, 5 quejas se presentaron frente a entes privados u otros sin determinar.

ADMINISTRACIONES O ENTIDADES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS		
	Nº quejas	%
Foral	221	47,20%
Local	138	30,87%
Foral + Local	3	0,67%
Estatal	68	15,21%
Judicial	5	1,12%
Sociedades + Colegios Profesionales	11	2,46%
Administración Electoral	3	0,67%
Universidades de Navarra	3	0,67%
TOTAL (*)	442	98,88%

* Como se ha dicho, las cinco quejas restantes no tienen por destinatario Administraciones, sino entidades privadas o son sobre asuntos particulares.

Administraciones o entidades públicas destinatarias de las quejas



En cuanto a las quejas presentadas en relación con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, ha de aclararse que en la distribución de quejas por Departamentos se ha atendido a la estructura orgánica de la Administración resultante del nuevo Gobierno constituido en agosto de 2007, lo que ha conllevado la necesidad de reagrupar nuevamente algunas quejas para ubicarlas en el departamento que actualmente ostenta la competencia sectorial. Esto ha ocurrido en materias como medio ambiente, en la que 3 quejas del anterior Departamento de Medio ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda han pasado al ámbito del Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, y en consumo, en que 2 quejas del anterior Departamento de Industria y Tecnología, Comercio y Trabajo se computan ahora dentro del ámbito del Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

Hecha esta precisión, los Departamentos del Gobierno de Navarra a los que los ciudadanos han dirigido más quejas en 2007 fueron los de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, y de Salud, ya que, de cada cinco quejas presentadas frente a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, una correspondía a uno de estos dos departamentos.

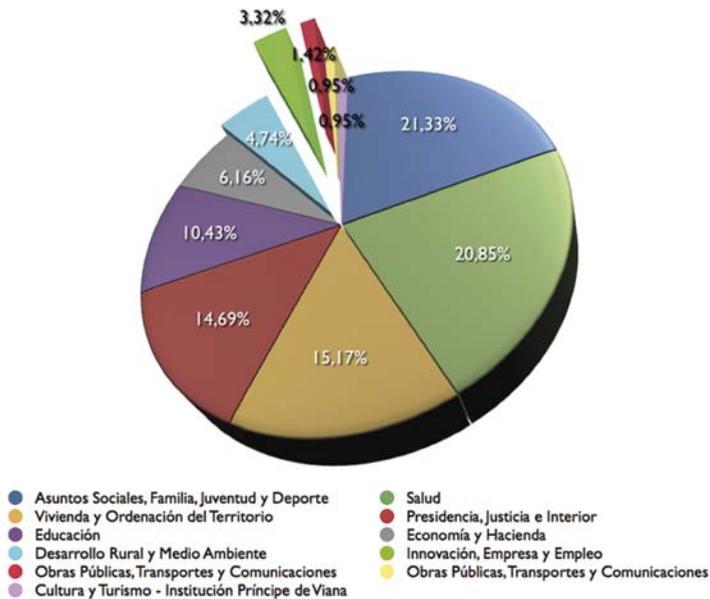
También fueron numerosas las quejas presentadas frente al Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio, concretamente 32, y frente al Departamento de Presidencia, Justicia de Interior, que en 2007 duplicó el número de quejas dirigidas contra el mismo.

Por entidades locales, las que mayor número de quejas recibieron fueron, lógicamente, dada su población, Pamplona (35 quejas), Tudela (7), Barañáin (5), Noáin (4), Burlada (3), Estella (3), Tafalla (3) y la Mancomunidad de Comarca de Pamplona (3). Entre municipios de menor población destaca el relativamente elevado número de quejas referidas a Larraga (3) y Legarda (3). También algunos pequeños concejos han recibido dos quejas, como Arlegui y Artaza.

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

DEPARTAMENTOS	Nº quejas	%
Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte	45	21,33%
Salud	44	20,85%
Vivienda y Ordenación del Territorio	32	15,17%
Presidencia, Justicia e Interior	31	14,69%
Educación	22	10,43%
Economía y Hacienda	13	6,16%
Desarrollo Rural y Medio Ambiente	10	4,74%
Innovación, Empresa y Empleo	7	3,32%
Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones	3	1,42%
Administración Local	2	0,95%
Cultura y Turismo - Institución Príncipe de Viana	2	0,95%
TOTAL	211	100,00%

Departamentos



QUEJAS REFERIDAS A ENTIDADES LOCALES DE NAVARRA

AYUNTAMIENTOS	TOTALES
ABLITAS	1
AMESCOA BAJA	1
ANSOÁIN	1
AOIZ	1
ARAITZ	1
ARANO	1
ARANTZA	1
ARELLANO	1
ARGUEDAS	1
BARAÑÁIN	5
BAZTAN	1
BERA-VERA DE BIDASOA	1
BERIAIN	2
BIURRUN-OLCOZ	1
BUÑUEL	1
BURLADA	3
CAPARROSO	1
CASTEJÓN	1
CINTRUÉNIGO	2
DESOJO	1
DICASTILLO	1
DONEZTEBE-SANTESTEBAN	1
ECHAURI	1
EGUÉS	2
ESTELLA	3
ERATSUN	1
ESPRONCEDA	1
ESTERÍBAR	1
FUNES	1
HUARTE	1
LAKUNTZA	1
LARRAGA	3
LAZAGURRIA	1
LEGARDA	3
LEOZ	1
LERÍN	1
LODOSA	1
LUZAIDE-VALCARLOS	1
MARCILLA	1
MENDAVIA	2
MILAGRO	1
MONTEAGUDO	1

QUEJAS REFERIDAS A ENTIDADES LOCALES DE NAVARRA

AYUNTAMIENTOS	TOTALES
MURCHANTE	1
NOÁIN	4
OLITE	1
OLORIZ	2
OLZA	1
PAMPLONA	35
PUENTE LA REINA	1
RIBAFORADA	1
ROMANZADO	1
SAN ADRIÁN	1
SANGÜESA	1
SAN MARTÍN DE UNX	1
TAFALLA	3
TIEBAS-MURUARTE DE RETA	2
TUDELA	7
UCAR	1
UHARTE-ARAKIL	1
ULTZAMA	1
VILLATUERTA	1
ZIZUR MAYOR	1
DIVERSOS MUNICIPIOS DE NAVARRA	2
TOTAL MUNICIPIOS	127
CONCEJOS	
CONCEJO DE ARLEGUI	2
CONCEJO DE ARTAZA	2
CONCEJO DE GAZOLAZ	1
CONCEJO DE MUSKITZ	1
TOTAL CONCEJOS	6
MANCOMUNIDADES	
MANCOMUNIDAD COMARCA DE PAMPLONA	3
MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS SOCIALES DE BASE	2
TOTAL MANCOMUNIDADES	5
TOTAL	138

Evolución quejas por año/área

MATERIA	AÑO 2001		AÑO 2002		AÑO 2003		AÑO 2004		AÑO 2005		AÑO 2006		AÑO 2007	
	Nº Quejas	%												
AGRICULTURA, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO	9	2,83%	15	3,78%	16	5,28%	11	2,64%	12	2,89%	13	2,95%	14	3,13%
BIENESTAR SOCIAL	17	5,35%	36	9,07%	24	7,92%	40	9,62%	30	7,23%	48	10,45%	49	10,96%
CULTURA, DEPORTE, JUVENTUD Y BILINGÜISMO	12	3,77%	40	10,08%	15	4,95%	19	4,57%	11	2,65%	15	3,41%	7	1,57%
IMPULSO DE DERECHOS									3	0,72%	19	4,32%	19	4,25%
EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA	18	5,66%	28	7,05%	22	7,26%	24	5,77%	44	10,60%	25	5,68%	18	4,03%
FUNCIÓN PÚBLICA	35	11,01%	29	7,30%	19	6,27%	29	6,97%	27	6,51%	29	6,59%	54	12,08%
HACIENDA	15	4,72%	17	4,28%	16	5,28%	22	5,29%	19	4,58%	25	5,68%	16	3,58%
TRÁFICO E INTERIOR	84	26,42%	48	12,09%	36	11,88%	58	13,94%	31	7,47%	40	9,09%	59	13,20%
JUSTICIA	12	3,77%	29	7,30%	17	5,61%	15	3,61%	21	5,06%	18	4,09%	16	3,58%
MEDIO AMBIENTE	9	2,83%	14	3,53%	11	3,63%	21	5,05%	33	7,95%	36	8,18%	33	7,38%
OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS	23	7,23%	25	6,30%	16	5,28%	41	9,86%	25	6,02%	44	10,00%	25	5,59%
SANIDAD	15	4,72%	30	7,56%	29	9,57%	38	9,13%	53	12,77%	40	9,09%	34	7,61%
TRABAJO, SEGURIDAD SOCIAL Y EXTRANJERÍA	11	3,46%	33	8,31%	15	4,95%	31	7,45%	36	8,67%	21	4,77%	28	6,26%
URBANISMO Y VIVIENDA	26	8,18%	39	9,82%	36	11,88%	52	12,50%	52	12,53%	52	11,82%	71	15,88%
VARIOS	32	10,06%	14	3,53%	31	10,23%	15	3,61%	18	4,34%	17	3,86%	4	0,89%
TOTAL QUEJAS	318	100,00%	397	100,00%	303	100,00%	416	100,00%	415	100,00%	440	100,00%	447	100,00%

04 _ evaluación de las quejas

2007

04 _ evaluación de las quejas



2007

CAPÍTULO II EVALUACIÓN DE LAS QUEJAS

04.1. INTRODUCCIÓN

La casuística de las quejas presentadas en 2007 ha de calificarse necesariamente de muy variada. Precisamente por esto cada una de las quejas ha recibido un tratamiento y una resolución singular por parte de la Institución. Sin embargo, para una evaluación en conjunto de todas las quejas, los datos han de agruparse metódicamente por materias. Así, la información suministrada permitirá a los lectores del Informe evaluar mejor y con una visión más general los problemas sustanciales planteados en el fondo de la queja y, con ello, las inquietudes que exponen los ciudadanos cuando se dirigen a la Institución.

En consonancia con lo anterior, en este Capítulo no se recogen las recomendaciones, sugerencias ni recordatorios de deberes legales que ha formulado la Institución en los expedientes de queja, información que aparece en los Capítulos tercero y cuarto. Lo que se procura en esta parte del Informe es ofrecer de un modo lo más directo posible, un panorama global de 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.

Se trata, en definitiva, de ofrecer una información sintetizada y sistematizada de los problemas que directamente acucian a los ciudadanos y ciudadanas en su relación con las Administraciones Públicas, de manera que dicha información resulte útil no sólo para reflejar sin más, acompañado de datos numéricos, lo que llega a las puertas de la Institución, sino para transmitir efectivamente al Parlamento de Navarra, a las Administraciones, a los medios de comunicación en cuanto reflejo de la opinión pública y a todos los que lean o consulten el Informe, las inquietudes de

una parte de la sociedad navarra, y todos ellos puedan extraer consecuencias, propuestas e iniciativas.

04.2. QUEJAS PRESENTADAS POR MATERIAS

04.2.1. Agricultura, comercio, turismo e industria

Durante el año 2007 se presentaron 14 quejas en el área de agricultura, comercio, turismo e industria. De ellas 9 correspondieron a temas relacionados con agricultura, 3 a comercio, 1 a turismo y 1 a industria.

En su conjunto, estas quejas representan el 3,13% del total de quejas registradas, lo que permite concluir que se trata de un ámbito en el que no existe una gran demanda de intervención de la Institución.

04.2.1.1. Agricultura

En materia de agricultura se siguieron planteando problemas en relación con el desarrollo de los procesos de concentración parcelaria, que en el ejercicio 2007, se refirieron a discrepancias entre la Administración y los titulares de las fincas sobre la procedencia o improcedencia de excluir determinadas fincas de la concentración parcelaria, así como a defectos procedimentales y de ejecución que han surgido en estos procedimientos.

También se registró alguna queja sobre la gestión que realiza la Administración de la Comunidad Foral de las ayudas de la Política Agrícola Común (PAC) y sobre los medios de prueba que utiliza en las inspecciones de las explotaciones ganaderas, en concreto por no permitir a los titulares de éstas la realización de prueba contradictoria por el interesado.

También se tramitaron asuntos relacionados con las obligaciones que tienen las entidades locales sobre los aprovechamientos comunales, en particular sobre aspectos del procedimiento

para determinar dicho aprovechamiento y las cuotas a satisfacer por los vecinos.

El índice de quejas más significativas es el siguiente:

- Discrepancias y reclamaciones en procesos de concentración parcelaria por no aceptar la Administración la exclusión de una finca por falta de aprovechamiento, solicitada al amparo del artículo 3 del Decreto Foral de 24 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley Foral 1/2002, de 7 de marzo, de Infraestructuras Agrícolas.
- Omisión de la notificación de actuaciones en proceso de concentración parcelaria.
- Reclamación de daños causados por la concentración parcelaria.
- Denegación de la subsanación del dato referido al documento nacional de identidad en una solicitud de ayudas de la Política Agrícola Común.
- Denegación de la inscripción en la comunidad de regantes.
- Incumplimiento de una entidad local de sacar el aprovechamiento sobre comunales.
- Discriminación por el cobro de diferentes cuotas a los vecinos y foráneos por la recogida de setas y hongos en los acotados de un monte comunal.
- Retraso en la resolución de un expediente de desafectación de un comunal para su posterior permuta por una finca cuya propiedad corresponde al autor de la queja.

04.2.1.2. Comercio

En el área de comercio los asuntos versaron sobre consumo, principalmente sobre procedimientos de reclamación ante la Junta arbitral o el servicio de consumo. En uno de estos supuestos se realizó un análisis sobre la obligación que tiene la Administración Pública de dar respuesta a los escritos, solicitudes

y reclamaciones que presentan los interesados y sobre la obligación del órgano competente de resolver en plazo.

El contenido de las quejas relativas a comercio fue el siguiente:

- Problemas derivados de la relación con una entidad bancaria.
- Archivo de un expediente abierto por la reclamación de un consumidor sin notificar nada a éste.
- Reclamación de daños a una aseguradora.

04.2.1.3. Turismo e industria

En las áreas de turismo e industria las quejas presentadas en el 2007 fueron muy escasas. Concretamente, se presentaron dos quejas: una, relativa a turismo, que se refería al desalojo de un camping, y otra, relativa a industria, contra la omisión por parte de la Administración Pública del trámite de subsanación de documentación en un procedimiento de concesión de ayudas.

04.2.2. Bienestar Social

Durante el año 2007 se presentaron 49 quejas en el área de Bienestar Social, lo que confirma que éste es uno de los ámbitos en los que sigue existiendo un alto grado de demanda de intervención pública.

En este año el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, comenzó la elaboración de la cartera de servicios sociales, en la que se concretan las prestaciones técnicas, económicas y materiales que garantizan la cobertura mínima del sistema público de servicios sociales, todo ello en desarrollo de la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales.

Sin perjuicio de considerar que las actuaciones que se están llevando a cabo suponen un importante avance en el área de los

servicios sociales, es preciso señalar que las quejas presentadas sobre esta materia siguen siendo numerosas, ya que representan casi el 11% del total de las presentadas.

Se presentaron 20 quejas sobre la necesidad de atención y protección a las personas mayores. En 8 supuestos las quejas se referían a las condiciones de ingreso y estancia en residencias de tercera edad y en varios de ellos se solicitaba, precisamente, el acceso a este recurso social. También fue cuestionado, por los promotores de las quejas, el coste que tienen que asumir las familias para poder acceder a este recurso en las residencias de iniciativa privada y la carencia de ayudas públicas para sufragar el gasto.

Las condiciones de estancia en los centros residenciales dieron lugar a cuatro de las ocho quejas presentadas, y en uno de estos supuestos fue necesario instar desde la Institución a los órganos competentes para que realizasen las inspecciones oportunas.

55

Otra de las cuestiones que dio lugar a numerosas quejas estriba en la necesidad de mejorar las prestaciones de contenido económico para personas mayores y el procedimiento administrativo para la concesión de ayudas, que en ocasiones resulta poco ágil.

En el área de protección de menores se recibió una denuncia relativa a una posible desatención y maltrato a menores. Ante la necesidad de una posible intervención administrativa, la información se trasladó inmediatamente a los servicios sociales de base municipales.

En materia de discapacidad se presentaron 17 quejas, que se refirieron a asuntos muy variados.

En uno de los expedientes se denunció la falta de inspección, tanto por parte de los servicios sociales municipales como por el Departamento competente de la Administración Foral, de los pisos en los que residen personas con diagnóstico de enfermedad mental en régimen de patrona.

Por otra parte, fueron varios los ciudadanos con minusvalía reconocida que solicitaron nuestra intervención con motivo de la denegación de sus tarjetas de estacionamiento.

También se plantearon diversas quejas relativas a la necesidad de ofrecer ayudas que permitan la movilidad de las personas con discapacidad.

En otra de las quejas presentadas en materia de discapacidad, una madre nos trasladó la problemática que se le presenta cuando su hijo discapacitado alcanza la mayoría de edad y, en consecuencia, tiene que dejar de residir en un piso tutelado para menores. El problema de esta familia se ve agravado por que la discapacidad que sufre su hijo deriva de una enfermedad mental con alteraciones del comportamiento.

Otra cuestión importante es la relativa al acceso al empleo de las personas con discapacidad. En esta materia se plantearon dos quejas: una, relativa al acceso al empleo en el sector privado, y otra, en el sector público, en la que se exponía la necesidad de adaptar las pruebas del proceso selectivo cuando el aspirante padezca algún grado de minusvalía.

También fueron varias las quejas presentadas sobre la reducción del porcentaje de minusvalía anteriormente reconocido por la Administración y las consecuencias que dicha reducción tiene en el acceso a los recursos y prestaciones públicas, así como sobre la necesidad de establecer prestaciones económicas en cuantía suficiente para atender debidamente a personas con discapacidad.

En el ámbito de la mujer se presentaron cuatro quejas, todas ellas referidas a las dificultades de conciliación de la vida laboral y familiar. En dos de ellas las dificultades se planteaban por los niveles de renta que exige el Gobierno de Navarra para el acceso a las ayudas para madres trabajadoras, que es considerado por éstas

muy bajo, y en otra se mostraba la queja por una incorrecta información suministrada por un servicio social de base municipal sobre este tipo de ayudas que derivó en la pérdida de las mismas. En la última queja, el origen estuvo en la denegación de una ayuda solicitada para el disfrute de una excedencia laboral.

El índice de quejas por materias es el siguiente:

Tercera Edad:

- Condiciones de ingreso y estancia en residencias de tercera edad.
- Necesidad de establecer prestaciones de contenido económico para sufragar los gastos de estancia de personas mayores en residencias privadas.
- Denegación de visitas a un familiar ingresado en una residencia de tercera edad.
- Dilación en el procedimiento administrativo para la concesión de ayudas económicas a personas mayores dependientes.
- Denegación de una ayuda para sufragar los gastos derivados del ingreso en una residencia de tercera edad provocado por la imposibilidad de seguir siendo atendido en su domicilio.
- Denegación de una ayuda para sufragar los gastos de estancia en una residencia para personas mayores por haber realizado una transmisión patrimonial.
- Denegación de una ayuda por familiar dependiente.

Menores:

- Denuncia de un particular sobre una posible desatención y maltrato a menores.
- Intervención desfavorable de la Administración en la tramitación de una solicitud de acogimiento familiar de un menor.

Discapacidad:

- Condiciones de ingreso y estancia en residencias para personas con enfermedad mental.
- Necesidad de inspeccionar los pisos en régimen de patrona donde se alojan personas con diagnóstico de enfermedad mental.
- Atención a personas con discapacidad física o mental y necesidad de establecer prestaciones de contenido económico.
- Imposibilidad de acceder a un servicio de transporte adaptado para acudir al centro de día.
- Denegación de tarjetas de aparcamiento a personas con minusvalía reconocida.
- Dificultades de acceso al empleo público de una persona con discapacidad por no configurarse las pruebas atendiendo al grado de minusvalía de cada persona.
- Denegación de una ayuda para la adquisición de una grúa mecánica que le permita la movilidad.
- Disconformidad con la normativa de fomento del empleo de personas con minusvalía ya que, según expone el autor de la queja, no contempla que las empresas puedan acogerse a beneficios fiscales en el caso de que la discapacidad se produzca con posterioridad a la suscripción del contrato.
- Disconformidad con los requisitos exigidos por la normativa para el reconocimiento de minusvalías.
- Solicitud de que, al amparo de la normativa de familias numerosas y a efectos de obtener prestaciones de carácter público, en el cálculo de la renta per cápita de su familia, un hijo con discapacidad compute como dos miembros.

Conciliación de la vida familiar y laboral:

- Discrepancia con los límites de renta establecidos para acceder a las ayudas destinadas a madres trabajadoras,

por considerar que imposibilitan a muchas familias el acceso a estas ayudas.

- Discrepancia con la denegación de ayudas para disfrutar de una excedencia laboral.
- Necesidad de establecer ayudas para hacer efectivo el derecho de visita de padres separados cuando el hijo reside en otra localidad.
- Denegación de una ayuda del Gobierno de Navarra para personas viudas por ser la solicitante perceptora de una pensión de jubilación.

04.2.3. Cultura, deporte y bilingüismo

04.2.3.1. Cultura

En esta materia las quejas presentadas durante el 2007 fueron muy pocas, concretamente dos: una, referida a la supresión, por parte de la Administración, de la convocatoria ayudas a estudios artísticos en centros nacionales y extranjeros, y la otra, relativa a la denegación de una ayuda para ampliación de estudios.

04.2.3.2. Deporte

En materia de deporte fueron cinco las quejas formuladas y su contenido fue el siguiente:

- Denuncia de la actuación de una Federación de Deportes.
- Discrepancia con la exigencia del requisito de empadronamiento para acceder a las instalaciones deportivas de un municipio
- Malestar por la deficiente organización de una instalación deportiva.
- Discrepancia con el cierre de unas instalaciones deportivas privadas.

04.2.3.3. Bilingüismo

En cuanto al área de bilingüismo se presentaron tres quejas: una de ellas, relativa a la falta de contestación en bilingüe de la junta electoral a una alegación de un ciudadano; y las otras dos, relativas a la valoración del euskera en los procedimientos de ingreso en la Administración Pública, en un caso por considerarla insuficiente para puestos de la zona mixta y en otro por considerar que la exigencia del requisito del conocimiento del euskera en la zona vascofona era innecesario.

04.2.4. Educación

En el año 2007 se recibieron 18 quejas relativas a educación, que representaron el 4,3% del número total de quejas.

Las quejas en materia de educación han ido en progresivo descenso en los últimos dos años, ya que, de representar el 10,6% en el año 2005, pasaron al 5,68% en 2006 y al 4,3 % en el año 2007.

El contenido de las quejas en materia de educación fue de una casuística muy variada.

Las quejas relativas a los centros de 0 a 3 años se refirieron a las tarifas que abonan los padres por la escolarización de sus hijos en estos centros, y no tanto a la demanda y oferta de plazas.

Esta Institución se ha referido en informes anteriores a las exigencias mínimas que deben reunir estos centros y al control al que se debe someter su actividad, aspectos que han sido regulados por Decreto Foral 28/2007, de 26 de marzo, por el que se regula el primer ciclo de educación infantil y se establecen los requisitos que deben cumplir los centros que lo imparten, así como los contenidos educativos del mismo.

En lo que respecta al segundo ciclo de educación infantil se han planteado quejas relativas a los criterios de escolarización, principalmente por la dificultad de acceso a los centros concertados de la Comunidad Foral de Navarra, debida a la aplicación de criterios complementarios. En otra de las quejas se cuestiona la zonificación establecida para la escolarización.

Una de las quejas sobre escolarización se presentó de forma colectiva para demandar la escolarización en familia, es decir, fuera de centros educativos. Esta queja se remitió a la Administración competente para su estudio y toma en consideración, si así lo consideraba oportuno.

También se plantearon diversas quejas relacionadas con la financiación del servicio complementario de comedor, y, en particular, con la denegación de ayudas.

En lo que respecta al nivel de enseñanza universitaria, las quejas versaron concretamente sobre la denegación de una beca para enseñanzas universitarias por superar el límite de renta per cápita establecido en la convocatoria, sobre la disconformidad de una aspirante al ingreso a una plaza de docente universitario por la negativa del tribunal a darle acceso a diversa información obrante en el expediente, y sobre la incorrecta aplicación por un centro universitario de las normas reguladoras de los estudios de postgrado.

Por último, dos quejas demandaron mayor flexibilidad en la determinación de la fechas de distintas pruebas de conocimientos (una de ellas se refería a la selectividad), de forma que los aspirantes pudieran realizar las pruebas en fechas diferentes a las señaladas para el llamamiento único si acreditasen causa justificada.

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 las tarifas que se aplican en los centros de 0 a 3 años.
- Disconformidad con la exigencia de abonar la tarifa de horario completo en un centro de 0 a 3 años municipal cuando se hace uso de un horario reducido.
- Cambio de empresa adjudicataria de un contrato de gestión de servicio público en un centro de 0 a 3 años sin notificación previa a los padres.

Segundo ciclo de educación infantil y enseñanzas obligatorias:

- Financiación insuficiente del servicio de comedor escolar.
- Denegación de una ayuda para el servicio de comedor escolar.
- Denegación de una subvención para sufragar los gastos ocasionados por el traslado a un centro educativo de otra Comunidad Autónoma de su hijo, que padece una deficiencia auditiva severa, por no existir un centro para niños con esta discapacidad en la Comunidad Foral de Navarra.
- Disconformidad con la aplicación de criterios complementarios en la escolarización en centros concertados, en particular con la aplicación del criterio de antiguos alumnos.
- Disconformidad con la zonificación establecida para la escolarización.
- Discrepancia con los criterios de escolarización.
- Solicitud de escolarización en casa.
- Disconformidad con los criterios de planificación educativa en la determinación de modelos lingüísticos en los centros.

Formación Profesional:

- Solicitud de reserva de plazas en el acceso a los estudios de formación profesional para personal con título universitario.

Prueba de acceso a la Universidad:

- Falta de flexibilidad para cambiar la fecha de la prueba de selectividad a un alumno que, a causa del fallecimiento de un familiar, no puede presentarse.

Enseñanzas Universitarias:

- Denegación de una beca para enseñanzas universitarias por superar el límite de renta per cápita establecido en la convocatoria.
- Denegación del acceso a la documentación obrante en el expediente administrativo en un concurso-oposición para cubrir una plaza de docente universitario.
- Incorrecta aplicación por un centro universitario de las normas que regulan los estudios de doctorado, lo que ocasiona a un estudiante la imposibilidad de presentar la tesis.

EGA:

- Falta de flexibilidad para cambiar la fecha de la prueba para la obtención del EGA.

04.2.5. Función pública

Como se ha comentado al tratar la estadística de quejas, los expedientes registrados en el año 2007 en el área de función pública experimentaron un aumento considerable, ya que de las 29 quejas

recibidas en 2006 se pasó a 54 quejas en 2007. El porcentaje de quejas en esta materia respecto del total es de un 12%.

De las 54 quejas recibidas, la mitad (27) se referían a procedimientos de ingreso y provisión de puestos de trabajo y, en su mayoría, su contenido versó sobre la actuación de los tribunales calificadores, fundamentalmente por la falta de información que sobre el procedimiento tienen los aspirantes. Son frecuentes las quejas en las que los ciudadanos exponen la imposibilidad de acceder a los expedientes y a la información que demandan de los tribunales sobre su actuación en el procedimiento selectivo. También manifiestan su inquietud por la excesiva dilación temporal en la resolución de los procesos de ingreso, por las deficiencias organizativas que, en ocasiones, presentan algunos de estos procedimientos y, sobre todo, por la falta de publicación de notas y revisión de exámenes.

En el informe anual del año pasado esta Institución ya plasmó la necesidad de evitar demoras injustificadas en los procedimientos de selección y la de dotar de una mayor información a los aspirantes al ingreso en las Administraciones públicas. Como ya hemos tenido ocasión de señalar en otras ocasiones, la información y la agilidad en los procedimientos que tramita la Administración evita, en gran medida, esta problemática y mejora la relación con los ciudadanos.

La otra mitad de las quejas tiene como objeto el estatuto del personal al servicio de las Administraciones Públicas. Se trata de quejas que formulan, sobre todo, los funcionarios y contratados contra la Administración por distintas cuestiones que les afectan. Así, las quejas relativas a la movilidad y la carrera administrativa del personal al servicio de las Administraciones Públicas fueron 7; las relativas al régimen retributivo, 2; las referidas a derechos y deberes del personal al servicio de las Administraciones, 8; las relativas a derechos pasivos y seguridad social, 8; y las relacionadas con el régimen disciplinario, 2.

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

Ingreso y provisión de puestos:

- Disconformidad con los criterios establecidos en la convocatoria para cubrir una plaza de jardinería y albañilería en una entidad local
- Disconformidad con la exigencia del requisito del euskera para acceder a una plaza en la zona vascofona.
- Inadecuada valoración del euskera para acceder a plazas de la zona mixta.
- Disconformidad con la inadmisión a procesos selectivos por no reunir los requisitos de titulación exigidos.
- Disconformidad con el límite de edad máximo establecido en la convocatoria para el ingreso en el Cuerpo de bomberos
- Dificultad de acceso a la función pública como consecuencia de la incapacidad permanente total que se tiene reconocida.
- Disconformidad con la actuación de los tribunales de diversos procesos selectivos, así como con los criterios en pruebas psicotécnicas.
- Excesiva dilación temporal en la resolución de un proceso selectivo.
- Discriminación en el sistema de ingreso a la función pública docente no universitaria por la aplicación del sistema especial previsto en la Ley Orgánica de Educación.
- Disconformidad con el sistema de acceso del cuerpo de maestros al de profesores de educación secundaria.

Movilidad y carrera administrativa:

- Solicitud de los funcionarios del cuerpo de maestros de que se arbitre un procedimiento extraordinario para su adscripción al primer ciclo de la ESO.

- Solicitud de que se tenga en cuenta la cercanía del domicilio como condición de mejora del empleo.
- Disconformidad con la inadmisión de una solicitud de comisión de servicios.
- Denegación de una comisión de servicios.
- Denuncia de la inaplicación de la carrera profesional a los profesionales de enfermería.
- Disconformidad de los veterinarios con desigualdades en el sistema de carrera profesional.

Régimen retributivo:

- Discrepancia con la aplicación del régimen retributivo.
- Denuncia de las diferencias existentes entre el régimen de Navarra y el de diversas Comunidades Autónomas y el Estado, en lo que se refiere a los complementos personales que perciben los altos cargos al cesar en el puesto de trabajo.

Derechos y deberes:

- Denegación de disfrute y pago de permisos a personal contratado.
- Denegación de una solicitud de acumulación del tiempo correspondiente a las horas de lactancia en jornadas completas.
- Denegación de un permiso retribuido a un funcionario estatal por la enfermedad de un familiar de su pareja de hecho.
- Falta de contestación a la petición de información sobre los criterios empleados para asignar cursos de formación.
- Discriminación por razón de sexo en el Estatuto Básico del Empleo Público por referirse únicamente éste a las funcionarias como posibles víctimas de violencia de género.
- Falta de contestación a su solicitud de reubicación a un puesto compatible con su capacidad.
- Denegación de reconocimiento de antigüedad.

Régimen disciplinario y separación o cese:

- Disconformidad con el traslado y modificación de las condiciones de su puesto de trabajo.
- Disconformidad con la rescisión de su contrato y exclusión de las listas de contratación.

Derechos pasivos y seguridad social:

- Falta de reconocimiento como años de servicios cotizados en otros regímenes a trabajadores que optaron por permanecer en un régimen concreto.
- Disconformidad con la falta de actualización de su pensión.
- Imposibilidad de acogerse al sistema sanitario público debido su pertenencia al régimen de montepío municipal (régimen de clases pasivas) que les es de aplicación.
- Denegación, a efectos de jubilación, del reconocimiento de determinados servicios.
- Disconformidad con el régimen transitorio establecido en la Ley Foral 10/2003, de 5 de marzo, sobre los derechos pasivos del personal funcionario de los montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra.

04.2.6. Hacienda

En el área de hacienda se registraron 16 quejas, que representan el 3,6% del total de las presentadas.

Las quejas sobre tributos de la Hacienda Foral se refirieron principalmente al Impuesto de la Renta de las Personas Físicas (IRPF). Se trató de quejas de contenido diverso que afectan tanto a las imputaciones de renta, como a las deducciones y al procedimiento de gestión del impuesto.

En lo que se refiere a los impuestos de ámbito local, las quejas presentadas lo fueron sobre el Impuesto de Actividades Económicas (IAE) y el Impuesto de Circulación. En este último caso, el promotor de la queja solicitó ante la Administración competente la exención del pago del impuesto por tener reconocida una minusvalía y tener su vehículo adaptado, exención que, si bien contempla la normativa, se encuentra subordinada a determinados requisitos.

Por último, se formuló una queja relativa a la existencia de una posible contradicción entre el artículo 174 de la Ley Foral de Haciendas Locales y lo establecido en el artículo 1, epígrafe decimocuarto, de la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios en relación al pago del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana. La cuestión que planteó la persona promotora de la queja se refería concretamente a la posible contradicción entre el contenido de la norma foral, que posibilita la repercusión en el comprador del citado impuesto, y lo establecido en la disposición estatal, que modifica la cláusula 22 de la Ley 26/1984, de 19 de Julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, calificando de abusiva, en su apartado c), *“la estipulación que imponga al consumidor el pago de tributos en los que el sujeto pasivo es el profesional”*.

Esta Institución manifestó que, salvo mejor criterio en Derecho (especialmente el del Consejo Navarro de Consumo que, según el art. 25 de la Ley Foral 7/2006, de 20 de junio, se constituye como órgano de representación, consulta y participación en materia de consumo), con la única excepción de algunos preceptos básicos, señalados en la disposición final segunda de la Ley 44/2006, esta ley estatal no es de aplicación en Navarra, porque la Comunidad Foral tiene competencia exclusiva en la materia de defensa del consumidor y del usuario, de conformidad con lo establecido en el art. 56.1. d) de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra. Competencia que ha sido desarrollada y regulada por la Ley Foral 7/2006, de 20 de junio, de defensa de los consumidores y usua-

rios, que no ha previsto concretamente la supresión de las cláusulas contractuales que impongan al comprador el pago de impuestos, cuando el sujeto pasivo es el vendedor.

Del contenido de las quejas en el área de hacienda resulta el siguiente índice de materias:

Tributos de la Hacienda Foral:

- Régimen fiscal de las percepciones económicas recibidas en concepto de beca.
- Disconformidad con la respuesta recibida de la Administración tributaria en el sentido de que la exención por reinversión en el IRPF en los casos de transmisión esté ligada a la titularidad de pleno dominio del inmueble transmitido.
- Disconformidad con la imputación por donación en el IRPF al donante.
- Devolución del IRPF en cuenta bancaria diferente a la señalada por el interesado.
- Error del Departamento de Economía y Hacienda en el procedimiento de liquidación del IRPF por duplicar indebidamente la “penalización” por deducción por cuenta vivienda.

Tributos locales:

- Devolución de la cuota del impuesto de actividades económicas, abonada por indebida inclusión como sujeto pasivo del impuesto.
- Falta de información por parte del Ayuntamiento acerca del devengo de una contribución especial derivada de las obras de acondicionamiento de una pista.
- Disconformidad con la denegación de la exención del Impuesto Municipal de Circulación.
- Diferencia de trato en la Ordenanza municipal reguladora de las tasas por instalaciones deportivas municipales en función del empadronamiento.

- Denuncia de una posible contradicción entre el artículo 174 de la Ley Foral de Haciendas Locales y el artículo 1, epígrafe decimocuarto, de la Ley estatal de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, en relación al pago del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana.

Información tributaria y protección de datos:

- Deficiente funcionamiento de la actividad administrativa de información y coordinación.
- Visualización de los datos económicos del miembro de la unidad familiar que tributa en la modalidad separada y condicionamiento de la devolución de la cuota negativa a la presentación de la declaración del cónyuge.

04.2.7. Tráfico e interior

Las quejas presentadas en estas dos materias fueron 59. Se trata, por tanto, de una de las áreas en las que más quejas se presentaron, que en su conjunto representan el 13,20% del número de quejas. De éstas, 26 corresponden a interior y 33 a tráfico.

En materia de tráfico, se ha de insistir en la necesidad de que, en el procedimiento sancionador en materia de tráfico, la intervención administrativa se realice con todas las garantías, en particular la práctica de prueba, y la realización de las notificaciones y demás trámites procedimentales. Una mala prueba o su inexistencia determina la invalidez de la sanción y una notificación defectuosa produce la inefectividad de la sanción.

En cuanto a las quejas presentadas en materia de administración penitenciaria, se presentaron 11. Éstas 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:

Juegos y espectáculos públicos:

- Merma de la visión de diversas localidades de la plaza de toros de Pamplona como consecuencia de la realización de obras.
- Disconformidad con el uso de máquinas recreativas en un centro juvenil sin licencia.

Seguridad ciudadana:

- Disconformidad con la sanción impuesta por agentes de la Guardia Civil por portar dos navajas.
- Disconformidad con la publicación en el Boletín Oficial de Navarra de los datos personales de un sancionado en esta materia.
- Disconformidad con la denegación por parte de la Dirección General de Tráfico de una autorización para presentar a los alumnos de su escuela de conductores ante la Jefatura Provincial de Tráfico de Guipúzcoa.

Administración penitenciaria:

- Situación penitenciaria de diversos presos, en concreto por la exclusión de un recluso de un programa de prevención sobre la violencia doméstica y deficiente trato recibido del personal del centro u otras cuestiones relativas a su estancia.

- Solicitud de traslado al centro penitenciario de Navarra o a próximos a éste.
- Solicitud de intervención de la embajada en un caso de un preso en una cárcel extranjera.
- Solicitud de intervención en un caso de un preso en una cárcel francesa.

Actuaciones policiales:

- Solicitud de intervención de la Institución en relación con las detenciones practicadas por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- Solicitud de puesta a disposición judicial de varios detenidos.
- Solicitud de intervención de la Institución en relación a una denuncia formulada por la actuación de los agentes de la autoridad en un control.
- Disconformidad con el trato recibido por los agentes policiales.
- Disconformidad con el trato dispensado por los agentes de la autoridad con motivo de un expediente de tráfico.

Trámites administrativos:

- Dificultades para tramitar el documento nacional de identidad (DNI).
- Solicitud de subsanación de un documento de residente.
- Dilación para conceder la nacionalidad española solicitada en 2001.
- Dificultades para completar un expediente de recuperación de nacionalidad.
- Denegación de la prórroga de la vigencia de un permiso de conducir.
- Error en la notificación del resultado de las pruebas del permiso de conducir.

Responsabilidad patrimonial:

- Disconformidad con la desestimación de un expediente de responsabilidad patrimonial por daños sufridos durante el servicio militar.

Tráfico:

- Disconformidad con las sanciones impuestas en esta materia.
- Disconformidad con diversos aspectos del procedimiento sancionador seguido por las Administraciones competentes en materia de tráfico relativos a falta de contestación de la Administración, falta de entrega de documentación, demora en la tramitación del procedimiento sancionador, irregularidades en el procedimiento de apremio, denegación de una devolución de cantidad entregada en concepto de caución, etcétera.
- Disconformidad con la inclusión de datos relativos a nombre y apellidos en las actas levantadas por los controladores de la zona horaria.
- Inactividad de la Administración ante la comisión de una infracción en materia de tráfico.
- Pretensión de homologación de un permiso de conducir extranjero.
- Falta de comunicación de la Administración en relación con el depósito de su vehículo robado en dependencias municipales.
- Denegación de un vado en la entrada a un garaje.

04.2.8. Justicia

En materia de administración de justicia las quejas registradas fueron 16, que representan el 3,5 % del número total de quejas presentadas en 2007.

En cuanto al contenido de las quejas fue el siguiente:

Funcionamiento de la Administración de Justicia:

El funcionamiento de la Administración de Justicia es una 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 las quejas que reciba la Institución sobre el funcionamiento de la Administración de Justicia en la Comunidad Foral, deberán remitirse al Ministerio Fiscal o al Consejo del Poder Judicial, *sin perjuicio de la necesidad de hacer referencia expresa a estas quejas en el informe anual.*

Pues bien, las quejas recibidas en 2007 sobre el funcionamiento de la Administración de Justicia han sido cuatro, de las que dos se refieren a retrasos en el procedimiento judicial y otras dos a la dilación en la ejecución de sentencias, extremo este último que, en ocasiones, impide la satisfacción del derecho reconocido en el fallo judicial. Se trata de una materia en la que la intervención de esta Institución se circunscribe, cuando así procede, a realizar gestiones con los órganos competentes encaminadas a lograr la satisfacción del derecho del particular.

Las quejas recibidas fueron las siguientes:

- Dilación indebida en la tramitación de procedimientos judiciales.
- Dilación indebida para dictar sentencia.
- Tardanza en la ejecución de un lanzamiento por desahucio.
- Retraso en la ejecución de sentencia.
- Disconformidad con el contenido de una providencia judicial.

Actuación profesional de Abogados y Colegios Profesionales:

- Disconformidad con la actuación en juicio de un abogado.
- Supervisión de la actuación de un Colegio de Abogados en la tramitación de una denuncia por negligencia de uno de sus colegiados.
- Falta de contestación del Colegio de Abogados a un escrito dirigido al mismo, por la deficiente actuación profesional de un abogado.
- Disconformidad con la tramitación de una solicitud de asistencia jurídica gratuita.

Registros:

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.

Las quejas fueron las siguientes:

- Denegación en el Registro Civil Consular de La Habana de la inscripción de su matrimonio celebrado en Cuba con una ciudadana de ese país.
- Tardanza en la inscripción en el Registro Civil Central de la nacionalidad española que le había sido concedida por Resolución de la Dirección General de los Registros y del Notariado.
- Dilación indebida en la inscripción de un matrimonio en el Registro Civil.

Procedimiento electoral:

También fueron varias las quejas relativas al procedimiento electoral, concretamente al funcionamiento de la Junta

Electoral de Zona y, en particular, a la forma de practicar las notificaciones a los ciudadanos designados miembros de las mesas electorales.

- Falta de contestación por escrito a la alegación presentada ante la Junta Electoral de Zona por el resultado del sorteo de miembros de mesas electorales, en el que correspondió al padre y a la madre de dos niños menores de edad formar parte de la mesa electoral para las elecciones municipales y forales.
- Disconformidad con el procedimiento utilizado por la Junta Electoral de Zona para comunicar al interesado la desestimación de las alegaciones presentadas a una solicitud de ser excluido de la mesa electoral.
- Queja relativa a la designación como presidente de mesa electoral en el sorteo de miembros de mesas electorales para las elecciones municipales y al Parlamento de Navarra
- Desacuerdo con la recepción de la papeleta de notificación del nombramiento como miembro de la mesa electoral, exclusivamente, en idioma castellano.

04.2.9. Medio ambiente

Las quejas presentadas en el área de medio ambiente se elevaron a 33, que representan el 7,38% del total.

Fueron recurrentes las quejas referidas a contaminación acústica, en particular por los ruidos ocasionados en locales de ocio y en las bajeras de los inmuebles, materia sobre la que se registraron 10 quejas. Además, se presentaron numerosas quejas sobre ruidos producidos por el tránsito de vehículos por las vías públicas e incluso por las molestias ocasionadas por la tenencia, en condiciones insalubres, de animales domésticos.

Cada día son más los ciudadanos que presentan quejas ante lo que consideran una ineficaz intervención de las Administraciones Públicas –principalmente de los municipios– frente a sus reclamaciones en materia de contaminación acústica y, con frecuencia, la Institución se ve obligada a la reapertura de expedientes de queja por la persistencia de los problemas planteados.

Es necesario insistir en que las Administraciones deben dar una mayor importancia a la reducción o eliminación del ruido, ya que el problema, aún siendo objeto de análisis y consideración en varios de los informes anuales e incluso de un informe especial realizado por esta Institución en 2006, continúa manteniéndose en 2007 y al que es preciso dar una solución integral que garantice el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado.

También se registraron quejas sobre el derecho de información y la solicitud de una mayor participación ciudadana en la toma de decisiones medio ambientales.

77

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:

- Oposición ante la posible ubicación de la cárcel de Pamplona en la colina de Santa Lucía-Soltxate, declarada como “Suelo Forestal Natural” y “Reserva Paisajística” por el Plan General de Ordenación Urbana de Pamplona y las Normas Urbanísticas Comarcales de Pamplona, respectivamente.
- Solicitud por una plataforma ciudadana de que se complete el Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal para la implantación de Área de Actividades Económicas de Valdizarbe, a efectos de poder formular alegaciones al mismo.

- Oposición a la instalación de una cantera de extracción de piedra.
- Falta de respuesta a una solicitud de información ambiental por una entidad local.
- Discrepancia con la tramitación dada por un Ayuntamiento a su solicitud de copia de licencia de apertura de distintas actividades.

Explotaciones agrarias y ganaderas:

- Desestimación de una solicitud de indemnización de responsabilidad patrimonial por los daños sufridos en su explotación ganadera a causa de un ataque de unos buitres.
- Disconformidad con la concesión de una licencia de actividad por parte de un Ayuntamiento para la construcción de una granja para cebo de patos.
- Molestias ocasionadas por una explotación ganadera situada junto a su domicilio.
- Queja por la falta de contestación a la solicitud presentada ante la Administración en la que pedía que subsanase un posible error en el paso de cañada sobre terreno.

Contaminación industrial:

- Molestias ocasionadas por la existencia de una industria próxima a su domicilio, que genera un elevado grado de contaminación.

Contaminación acústica:

Ruidos en locales de ocio y bajas

- Molestias por la existencia de una “sala de reuniones” utilizada para actividades de ocio en el segundo piso del edificio donde tiene su vivienda.

- Molestias producidas por ruidos y, en algún caso, olores provenientes de bares.
- Molestias por actividades en “piperos”.
- Molestias por ruidos en bajeras alquiladas a jóvenes.
- Ruidos en el barrio de San Juan, provocados por la actividad nocturna.
- Falta de contestación de la Administración competente a una denuncia presentada por los ruidos provenientes de bajeras
- Molestias ocasionadas por una caldera de gasóleo situada en un trastero lindante a su domicilio.

Ruidos por la circulación vehículos, carreteras, garajes y animales domésticos

- Contaminación acústica ocasionada tanto por los vehículos que circulan por la carretera N-113 y por los ruidos provenientes del funcionamiento de las cámaras frigoríficas de algunos camiones aparcados en un solar urbano de la estación de servicio, lindante a su vivienda.
- Ruidos y contaminación medioambiental, producidos por un autobús del servicio público de transportes al estacionar, durante 5 minutos cada 15, en horas matinales, supuestamente para ajustar la hora del recorrido, con el motor en marcha.
- Molestias provocadas por ruidos en la bajera de un inmueble, destinada al depósito de vehículos retirados por la Policía Local.
- Molestias por ruidos ocasionados por la existencia de pasos peatonales elevados.
- Contaminación acústica producida por tráfico intenso en distintas vías públicas.
- Molestias ocasionadas por perros.

Protección de espacios naturales:

- Denegación de una autorización para circular por caminos forestales.

- Deterioro de la Vía Verde del ferrocarril Vasco-Navarro a su paso por Tierra Estella.

Telefonía móvil:

- Radiación de antenas de telefonía móvil.

Enjambres de abejas:

- Inactividad de la Administración, que se niega a retirar varios enjambres de abejas en el alero de la fachada de un establecimiento hotelero.

04.2.10. Obras y servicios públicos

En materia de obras y servicios públicos se presentaron 25 quejas, que representan un 5% del total de las registradas.

En la concreta área de obras públicas fueron 7 las quejas presentadas. Algunas de ellas se refieren a proyectos de desarrollo de infraestructuras y otras, las más, al incumplimiento de las entidades locales de conservar y mantener en buen estado las vías públicas.

Las quejas presentadas sobre el funcionamiento de los servicios públicos fueron 10. En particular, dichas quejas se refirieron a deficiencias en la prestación de servicios públicos como el alumbrado público, el suministro de gas y las telecomunicaciones.

También fueron numerosas, concretamente 8, las quejas relativas tanto a la desestimación, bien por resolución expresa de la Administración afectada, bien por silencio administrativo, de las solicitudes de indemnización de daños y perjuicios sufridos por los particulares con ocasión de la ejecución de obras, como a la deficiente conservación de vías públicas y prestación de servicios públicos.

La distribución de las quejas por áreas es la siguiente:

04.2.10.1. Obras públicas

- Desacuerdo con la ubicación y trazado de obras en un proyecto de tratamiento de aguas, por posibles daños en una finca de su propiedad.
- Disconformidad con obras realizadas en la intersección de la carretera nacional 132 con la carretera nacional 6020.
- Deficiente estado de conservación de una carretera que une el núcleo urbano de una población con un barrio de la misma y falta de contestación por la Administración competente a su reclamación.
- Deficiente estado de conservación de un camino de acceso a un caserío.
- Disconformidad con las afecciones que resultan de la ejecución de obras en un cementerio municipal.
- Disconformidad con la expropiación de una finca de su propiedad para la instalación de una línea eléctrica.
- Disconformidad con la expropiación realizada hace más de 36 años.

04.2.10.2. Servicios públicos

- Demora injustificada en la distribución de gas propano en un municipio que ya tiene ejecutadas las obras de infraestructura necesarias para la prestación del servicio.
- Solicitud de información sobre la obligatoriedad de dar acceso a su vivienda, situada en suelo no urbanizable, a los servicios de saneamiento, alumbrado público y pavimentación.
- Suministro de energía eléctrica. No resuelven el cambio de titularidad solicitado.
- Solicitud de un lugar delimitado para los enterramientos de personas musulmanas en el cementerio municipal.

- Deficiente funcionamiento de la línea telefónica de un municipio.
- Deficiencias en la ejecución del plan de infraestructuras de banda ancha en la Comunidad Foral de Navarra.
- Deficiente prestación del servicio de correos en una entidad local.

04.2.10.3. Responsabilidad patrimonial

- Daños ocasionados por los retrasos ocasionados por una compañía aérea.
- Desperfectos ocasionados en una propiedad particular consistentes en la destrucción de un tramo de pavimento de empedrado de acceso a la vivienda por la ejecución de unas obras de acometida de aguas.
- Desperfectos en una propiedad particular por la ejecución de obras municipales consistentes en el arreglo de un camino.
- Denegación de una indemnización por los daños sufridos en una caída provocada por el mal estado de la acera.
- Denegación de indemnización por los daños sufridos en una caída provocada por el mal estado de la calzada.
- Daños ocasionados en un vehículo debido al deficiente estado de la vía pública.
- Denegación de una indemnización por los daños ocasionados por un atropello debido a la escasa iluminación de la calzada.

04.2.11. Sanidad

En esta materia se presentaron 34 quejas, que representan el 7,6% del total de las presentadas ante la Institución.

Si bien es innegable que el área de sanidad es una en las que los ciudadanos más demandan la intervención de esta institución, ha de señalarse que, en los dos últimos años, las quejas se han reducido considerablemente, pues han pasado de representar un 12,8% en 2005 a ser un 7,6% en 2007.

En esta área, el mayor número de quejas se refiere a la falta de inclusión de determinadas prestaciones sanitarias en el catálogo de servicios públicos y a la negativa de la Administración sanitaria al reintegro de gastos. También son numerosas las quejas sobre los derechos de los usuarios del sistema sanitario.

Atendiendo a su contenido más general, las quejas relativas a sanidad 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.
- Discrepancia con que el sistema de justificación del gasto para el reintegro sea mediante factura.

- Solicitud de mayor financiación por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de la concreta prestación de absorbentes de incontinencia, ya que corresponde financiar el 40% del costo de adquisición.
- Denegación de una prestación de cirugía plástica por no estar médicamente indicada.

Atención clínica en general:

- Deficiente atención psiquiátrica.
- Disconformidad con la alta médica.

- Solicitud de mejora de los tratamientos de fertilidad.
- Imposibilidad de ingreso de un toxicómano como residente en una clínica de rehabilitación, lo que le exige tener que hacer tratamiento ambulatorio.
- Supuesto error médico.

Salud pública:

- Denuncia que un médico de cabecera fuma durante la consulta en el centro de salud.
- Discrepancia de la persona promotora de la queja con la prohibición por razones higiénico-sanitarias de que las personas adultas se introduzcan en piscinas de uso infantil, al objeto de poder cuidar y vigilar –de cerca- a los niños que juegan en la piscina.

En relación con los derechos de los usuarios del sistema sanitario:

- Denuncias por la excesiva tardanza en recibir la prestación sanitaria o clínica correspondiente.
- Falta de intimidad en una consulta ambulatoria por la presencia de una enfermera.
- Falta de intimidad en el paritorio.
- Denuncia por facilitar determinados datos clínicos protegidos existentes en la historia clínica a terceros no autorizados a obtener dichos datos.
- Disconformidad con el contenido del informe clínico emitido por el Servicio correspondiente
- Insuficiente información clínica recibida durante el proceso asistencial.
- Solicitud cursada por los promotores de las quejas de cambio de pediatra y de médico de cabecera.
- Imposición de nuevo médico de cabecera a petición del anterior médico de cabecera.

04.2.12. Trabajo, Seguridad Social y extranjería.

- Las quejas presentadas en esta área fueron 28, con una representación del 6,26% sobre el total.

04.2.12.1. Trabajo

Las quejas registradas en esta materia versaron sobre la actuación de los organismos autónomos que gestionan el empleo, el salario mínimo interprofesional y los accidentes laborales.

El contenido de las quejas recibidas fue el siguiente:

- Deficiente información facilitada por la Administración para tramitar el desempleo y disconformidad con determinados requisitos establecidos por el Servicio Navarro de Empleo para acceder a determinados puestos de trabajo y la escasez de cursos de formación.
- Solicitud de transferencia a las Comunidades Autónomas de la sanidad penitenciaria, tal como y establece la disposición adicional sexta de la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud.
- Disconformidad con la actuación de una Oficina de Empleo en relación a una oferta de trabajo de encargado de biblioteca para una Administración municipal.
- Versa acerca de un accidente laboral surgido en la construcción de la Autovía Pamplona- Logroño, por el que se le reconoció una incapacidad total. A causa de la mala investigación del accidente la persona promotora de la queja no pudo solicitar la indemnización que le correspondía.
- Exigencia de una subida del Salario Mínimo Interprofesional.

04.2.12.2. Seguridad Social

En esta materia las quejas más frecuentes fueron las relativas al tratamiento que se da, a distintos efectos, a las diferentes pensiones, al reconocimiento mismo de la pensión, en ocasiones por importe inferior al que considera el pensionista que le corresponde en virtud de los años trabajados y de las cotizaciones efectuadas, y a las resoluciones administrativas de incapacidad.

El resumen del contenido de las quejas es el siguiente:

Pensiones:

- Disconformidad con el distinto tratamiento que se viene dando a las pensiones de viudedad con motivo de la equiparación al Salario Mínimo Interprofesional frente a otras pensiones.
- Solicitud de que se conceda o extienda a otras personas 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, por ser muy bajas las pensiones que se perciben.
- Consideración de que la pensión que se recibe no se ajusta al tiempo trabajado, y, dada su cuantía, no permite vivir en condiciones apropiadas.
- Disconformidad con la actuación de la Seguridad Social, que congeló la pensión del Seguro Obligatorio de Vejez e Invalidez (SOVI) de su madre, y falta de abono de la prestación solicitada.
- Disconformidad con la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social por la que se comunica a su hijo el cobro indebido de la pensión de orfandad, a pesar de que en su día aportó a la entidad gestora toda la documentación en la que constaban los ingresos.
- Falta de notificación por la Administración de la modificación de la pensión que recibe un familiar.

- Disconformidad con el periodo mínimo necesario de cotización para recibir una pensión de jubilación. La promotora de la queja dejó de trabajar para cuidar a su madre y considera que debería tenerse en cuenta este hecho.
- La Administración Peruana no responde al requerimiento enviado por la Seguridad Social española de reconocimiento de la prestación de servicios laborales en Perú.
- Disconformidad con el requerimiento de reintegro de prestaciones indebidas por capitalización de paro.
- Solicitud de revisión de sus pensiones.
- Disconformidad con la base reguladora de las pensiones que recibe.
- Solicitud de información acerca de la posibilidad de firmar un convenio especial con la Seguridad Social.

Procesos de declaración de incapacidades:

- Disconformidad con la denegación de reconocimiento de invalidez permanente.
- Disconformidad con la denegación de incapacidad permanente.

04.2.12.3. Extranjería

En esta materia las quejas versaron sobre el retraso que se produce en la concesión de permisos de trabajo y sobre las discrepancias de los ciudadanos con la denegación de tarjetas de régimen comunitario y visados.

Estas quejas, dado el ámbito competencial al que van referidas, fueron remitidas al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales.

En cuanto su contenido, el resumen es el siguiente:

- Dilación en la concesión del permiso de trabajo por cuenta ajena.

- Solicitud de la tarjeta de régimen comunitario para su padre, de nacionalidad peruana.
- Disconformidad con la denegación dada por la embajada de España en Bucarest de un visado para sus familiares de nacionalidad moldava.
- Disconformidad con la denegación dada por parte la embajada de España en Vietnam de visado para un familiar.
- Disconformidad con el acta de infracción levantada por la Dirección Provincial de la Inspección del Trabajo y Seguridad Social de Navarra, consistente en una sanción por la prestación de servicios en su hogar de una empleada extranjera sin permiso de trabajo.

04.2.13. Urbanismo y vivienda

Las quejas en materia de urbanismo y vivienda fueron 71, que representan casi el 16% del total de quejas presentadas.

Se trata, como ya se ha dicho, del área con mayor número de quejas de las recibidas por la Institución.

88

04.2.13.1. Urbanismo

Las quejas sobre urbanismo fueron 33. Algunas de ellas referidas a la aprobación o tramitación de planes municipales por disconformidad con lo proyectado, otras versaron sobre diversos aspectos relacionados con la gestión urbanística, tales como modificaciones catastrales, denegación de servicios públicos, gastos de urbanización, incumplimiento de pactos de urbanización o denegación de información.

No obstante, las quejas relacionadas con una insuficiente protección de la legalidad o la deficiente disciplina urbanística son las que representan el mayor número dentro de las referidas al conjunto de la materia urbanística. En su mayor parte, estas quejas

se refirieron a la permisividad municipal de determinadas ilegalidades urbanísticas, a la denegación de las preceptivas licencias urbanísticas, a la declaración de edificaciones en estado de ruina o en fuera de ordenación o a la ocupación de terrenos de titularidad pública por particulares.

En concreto, las quejas en la materia urbanística fueron los siguientes:

Planeamiento urbanístico:

- Petición de mediación por parte de la Institución entre una plataforma de ciudadanos y la Administración en la fase de participación ciudadana anterior a la aprobación definitiva de un plan parcial que contempla un sistema general viario.
- Negativa municipal a la tramitación y aprobación de una modificación de las Normas Subsidiarias con objeto de cambiar la calificación y uso de un terreno de público a privado.
- Modificación del plan general municipal para prever la construcción de un edificio de seis plantas donde antes había un edificio de dos plantas, enfrente y a poca distancia de viviendas preexistentes.
- Contra la aprobación definitiva de un plan municipal y la edificabilidad prevista en terreno de propiedad del reclamante, así como contra la falta de respuesta a un recurso de alzada interpuesto contra tal aprobación.
- Contra la aprobación inicial de una modificación de las Normas Subsidiarias de Planeamiento, en la que se prevé la construcción de un consultorio médico en una zona verde.

En relación con la gestión urbanística:

- Falsificación de firma en la solicitud de modificación del catastro municipal para segregación de una finca.

- Negativa concejil a la entrega y levantamiento del acta de recepción de parte de una urbanización y, concretamente, a la canalización entre arquetas de suministro eléctrico.
- Disconformidad con la distribución de gastos de urbanización entre propietarios de unidades de ejecución urbanística, acordada por el municipio.
- Incumplimiento por el Concejo de las condiciones de urbanización (depósito de tierra y escombros) pactadas con un particular en ejecución de un plan parcial.
- Contra la exigencia municipal de presentación de una instancia previa para la obtención de información urbanística.

En relación con la protección de la legalidad y la disciplina urbanística:

- Revisión de una sanción administrativa impuesta, en su grado máximo, por Ayuntamiento por una infracción urbanística leve.
- Disconformidad con la construcción de un edificio de viviendas en la parcela colindante a su vivienda que excede la altura permitida por las Normas Subsidiarias.
- Desacuerdo con la concesión por el Ayuntamiento de una licencia de obra a un particular para permitirle cerrar un espacio que es terreno de titularidad pública.
- Negativa a la solicitud municipal de legalización del uso de bajeras.
- Disconformidad con la concesión, por el Ayuntamiento, de una licencia de obra en un espacio considerado calle y posterior corrección de un error en el catastro por el que un terreno público pasa a calificarse de propiedad privada.
- Denegación del abastecimiento de agua potable.
- Denegación de licencia de obras por parte del Ayuntamiento.
- Denegación de la licencia de primera ocupación de de viviendas y de licencia de apertura.

- Inactividad municipal que permite el funcionamiento de una piscina y garaje ilegales.
- Inactividad del Ayuntamiento frente a solicitud de restauración del orden urbanístico infringido por una construcción ilegal.
- Construcción realizada en terreno comunal colindante a su vivienda.
- Construcción ilegal de viviendas en parcela colindante a terreno de propiedad del reclamante.
- En relación con los desperfectos sufridos en la cimentación de su vivienda por una actuación municipal de restauración del orden urbanístico infringido por el propio reclamante.
- Disconformidad con la adjudicación a una empresa de una concesión de ocupación de la vía pública.
- Sobre la situación urbanística de una parcela en suelo urbano no consolidado y la imposibilidad de hacerlo por las exigencias legales.
- Desacuerdo con la orden del Alcalde, expresada de forma verbal, de paralización de una obra particular ejecutada sin licencia municipal.
- En relación con la solicitud de declaración de ruina de un inmueble por un particular y de emisión de un informe técnico municipal al respecto.
- Disconformidad con la reclamación municipal de cantidad a heredero por el derribo de un edificio en estado de ruina física, ordenado por el Ayuntamiento, y elevada cuantía exigida por tal concepto.
- Desigualdad de trato por parte del Ayuntamiento en el cumplimiento de los deberes urbanísticos exigibles a la legalización de una vivienda ejecutada sin licencia municipal.
- No respuesta de la Administración municipal a la solicitud de licencia de primera utilización u ocupación de vivienda.
- Ocupación de un camino público.
- Disconformidad con la reversión de un terreno cedido por falta de uso.

- Construcción de una vivienda unifamiliar en suelo no urbanizable.

04.2.13.2. Vivienda

En materia de vivienda se presentaron 38 quejas, la mayoría de ellas sobre la adjudicación de viviendas protegidas en régimen de alquiler y, sobre todo, en régimen de compraventa. Varias de ellas mostraban su disconformidad con la aplicación del baremo actualmente existente para la adjudicación de las viviendas y las exigencias que establece la Ley Foral 8/2004, de 24 de junio, para la Protección Pública a la Vivienda, para poder ser adjudicatario de una vivienda protegida.

También fueron numerosas las quejas sobre las ayudas económicas a la adquisición, alquiler o rehabilitación de vivienda, además de las relativas a defectos constructivos, necesidad de inspecciones y cédulas de habitabilidad.

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 precio tasado por no haber residido efectivamente uno de los solicitantes en Navarra durante un determinado período de tiempo.
- Solicitud de que se reconozca la posibilidad de ejercer la opción de compra de la vivienda de protección oficial adjudicada en régimen de alquiler.
- Solicitud de cambio de vivienda protegida porque la que se disfruta es inadecuada para atender la necesidad de movilidad de miembros de la familia adjudicataria.
- 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.

- Denegación del visado del contrato de compraventa de una vivienda de precio tasado por no cumplir el adjudicatario el requisito de no haber transmitido su vivienda en los últimos cinco años.
- Disconformidad con la aplicación de la puntuación correspondiente a la antigüedad (ininterrumpida) en municipios de Navarra para la adjudicación de vivienda de protección oficial en régimen de compraventa, establecida por el baremo (art. 22) de la Ley Foral de Protección Pública a la Vivienda.
- Solicitud de una vivienda protegida de mayor superficie que la adjudicada por VINSA en régimen de alquiler, por ser la adjudicataria víctima de violencia de género.
- Disconformidad con el baremo establecido en el art. 22 de la Ley Foral de Protección Pública a la Vivienda, para la adjudicación de viviendas protegidas en régimen de propiedad, en la parte que beneficia a los menores de 35 años de edad.
- En relación con la puntuación dada para la adjudicación de vivienda protegida en régimen de compraventa, solicita que se le tenga en cuenta el empadronamiento en municipios de Navarra como se le tuvo en cuenta en la campaña anterior.
- Denegación de visado del contrato de compraventa de una vivienda protegida adjudicada y disconformidad con el criterio de puntuar, en el baremo contenido en el art. 22 de la Ley Foral de Protección Pública a la Vivienda, la “condición de cabeza de familia monoparental con uno o varios hijos” y con su exclusión del censo de solicitantes de viviendas para la campaña siguiente.
- Disconformidad con la puntuación asignada para la adjudicación de una vivienda de precio tasado en régimen de compraventa y con varios de los criterios legales del baremo aplicable (art. 22 de la citada Ley Foral).
- Denuncia de supuestas irregularidades cometidas por la sociedad pública VINSA en la campaña de vivienda protegida

2007, en la adjudicación de 1.800 viviendas en régimen de compraventa y de 270 viviendas en régimen de alquiler.

- Denegación del visado de contrato de compraventa de una vivienda de protección oficial adjudicada, por no reunir la solicitante la condición alegada inicialmente de víctima de violencia de género, e irregular tramitación de la solicitud.
- Discrepancia con la valoración dada a la vivienda de su propiedad, a efectos de su compra por la Administración en el proceso de adjudicación de una vivienda de protección oficial en régimen de compraventa.
- Denegación del visado de contrato de compraventa de una vivienda protegida adjudicada, en razón de que no tiene el grado de minusvalía necesario para estimar su vivienda actual como inadecuada.
- Denegación del visado de contrato de compraventa de una vivienda de protección oficial por el adjudicatario propietario de otra vivienda que no es adecuada para su minusvalía.
- Disconformidad con el procedimiento de renuncia a la vivienda protegida adjudicada por la imposibilidad de elegir nueva vivienda con preferencia a los solicitantes que están por detrás del listado correspondiente.
- Disconformidad con el requisito de cabeza de familia monoparental con hijos y los puntos a otorgar en la adjudicación de una vivienda de protección oficial en régimen de compraventa (art. 22 de la Ley Foral mencionada).
- Discrepancia con el criterio de valoración para la adjudicación de una vivienda protegida contenido en el baremo del art. 22 de la Ley Foral de Protección Pública a la Vivienda, exigiendo el empadronamiento ininterrumpido en algún municipio de Navarra.
- Disconformidad con la cantidad ofrecida por el Gobierno de Navarra para la adquisición de una VPO adjudicada, de la que la mitad es para cubrir la deuda que tiene con una entidad bancaria por préstamo hipotecario y reunificación de deuda.

- Solicita que, en futuras ofertas públicas de vivienda protegida, se tenga en cuenta su situación personal (es propietario de un 20 % de la vivienda familiar cuya titularidad anterior correspondía a sus padres) y no se le excluya de los concursos públicos por tal causa.

Ayudas económicas a la adquisición, alquiler o rehabilitación de vivienda:

- Solicitud de ayuda para poder pagar el alquiler de vivienda y hacer frente a situaciones personales y familiares por las que se atraviesa.
- Falta de entendimiento y deficientes cauces de comunicación entre la Oficina de Rehabilitación de Viviendas y Edificios (ORVE) de la comarca y la Administración competente en materia de vivienda en la tramitación de un expediente de subvenciones a la rehabilitación de vivienda para su posterior alquiler.
- Contra la reducción de la subvención concedida para el pago de la renta de una vivienda protegida en régimen de alquiler, justificada en los ingresos de todos los que habitan la vivienda arrendada.
- Denegación de subvención para familia numerosa con destino a la adquisición de vivienda de protección oficial, por tener caducado el carnet de familia numerosa.
- Contra la modificación de contrato firmado para la compraventa de una vivienda de precio tasado, con la finalidad de suprimir del mismo la referencia a la concesión de una subvención pública a la adquisición, en razón de que el adjudicatario supera el límite máximo de ingresos anuales.

Cédulas de habitabilidad:

- Falta de comprobación por la Administración de las condiciones preceptivas para la concesión de la cédula de

habitabilidad y defectos constructivos apreciados en las viviendas entregadas.

- Problemas derivados del nuevo Decreto Foral que regula las condiciones de habitabilidad en cuanto al otorgamiento y renovación de cédulas de habitabilidad en el caso de los edificios del Casco Viejo de Pamplona.

Defectos constructivos:

- Solicitud de intervención de la Administración por defectos constructivos en la vivienda de protección oficial adjudicada.
- Deficiencias técnicas en la rehabilitación de un inmueble e inactividad municipal en la comprobación de las mismas.
- Deficiencias constructivas en un edificio de viviendas de protección oficial e inactividad de la Administración competente en materia de vivienda ante las denuncias presentadas por la comunidad de propietarios.
- Deficiencias constructivas en la vivienda de protección oficial que le fue adjudicada.

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:

- Imposibilidad de un discapacitado de usar la vivienda de protección oficial que en su día le fue adjudicada junto a su madre por conflictos particulares con ésta.
- Denuncia la situación que la autora de la queja y su familia están padeciendo por la realización de obras de reestructuración del edificio en el que habitan y la imposibilidad de trasladarse, por problemas de salud, a una vivienda de titularidad municipal en régimen de alquiler subvencionado que el Ayuntamiento les ha ofertado.

- Disconformidad con la rescisión de un alquiler de una vivienda social por una entidad local.

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

En esta área se han presentado 19 quejas, que representan el 4,3% del número total de quejas, un porcentaje prácticamente igual al del año 2006.

Aquí se incluyen las quejas que tienen que ver con materias tales 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 las Administraciones públicas, el desarrollo de sistemas de garantías y otras acciones de impulso de derechos.

97

Ha de hacerse un especial hincapié en el deber que tienen todas las Administraciones Públicas de informar a los ciudadanos y de resolver las peticiones y recursos que les formulen en plazo. Como hemos recordado en varias resoluciones de esta Institución, el artículo 35 g) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, otorga a los ciudadanos el derecho a obtener información de las Administraciones Públicas. De otro lado, aunque por sobradamente conocida parezca ocioso recordarla, existe una regla clásica y esencial del procedimiento administrativo común: la obligación de cualquier Administración pública de resolver expresamente cuantas solicitudes se le formulen por los interesados (artículos 42 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común). De esta regla resulta que el ciudadano, ante una solicitud cursada a una Administración, tiene el derecho a que se incoe el corres-

pondiente procedimiento y se le dé puntual respuesta sobre el contenido de su solicitud.

La normativa expuesta impone a la Administración, como se ha dicho, una verdadera obligación de resolver las solicitudes que le planteen los interesados, constituyendo tal deber no una simple cortesía hacia el ciudadano, sino en una auténtica garantía para éste. Tan es así que la propia Ley ni siquiera exime a la Administración del cumplimiento de esta obligación en los casos en que haya vencido el plazo para dictar resolución expresa. Ello permite extraer dos importantes consecuencias: la primera, que el silencio administrativo no es más que el reflejo del incumplimiento de una obligación impuesta *ex lege* a la Administración; la segunda, que ésta sigue estando obligada a resolver la petición formulada aun después de transcurrido el plazo fijado para la resolución expresa.

Se ha señalado lo anterior porque entre las funciones que la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, asigna al Defensor del Pueblo de Navarra, brilla con singular fuerza la misión de velar porque la Administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados (art. 23.2), siendo ésta pues una de las funciones principales de nuestra Institución.

El dato positivo radica en el bajo porcentaje de quejas por la falta de respuesta o de información de las Administraciones navarras (como se ve, no llegan al 4% las quejas por este motivo). El dato es todavía más relevante y positivo si se considera el elevado número de Administraciones que existen en Navarra, entre departamentos, organismos públicos, sociedades, fundaciones, municipios, mancomunidades, concejos, colegios oficiales, denominaciones de origen y otros entes públicos, que se acercan a 700. Puede concluirse que, en este aspecto, las Administraciones cumplen, en términos generales, su deber de contestar al ciudadano y de información, lo que no obsta a que se mejoren

cuanto más se pueda los plazos para ello, a lo que ayudará la introducción y extensión de las nuevas tecnologías.

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

Derecho a la información y obligación de responder de las Administraciones:

- Falta de información sobre la tramitación de un recurso ante el Tribunal Administrativo de Navarra y ante el Ayuntamiento correspondiente.
- Denegación de la documentación solicitada al Tribunal Administrativo de Navarra.
- Falta de respuesta a las peticiones de información dirigidas a una entidad local sobre los acuerdos adoptados, presupuestos aprobados y actas de sesiones.
- Falta de contestación a una petición de información sobre el estado de construcción de una vivienda de protección pública.
- Falta de contestación a las solicitudes de información de una comisión de personal a una entidad local sobre puestos de trabajo, antigüedad de los trabajadores, accidente laboral y otros temas.
- Falta de resolución a una petición presentada por los Secretarios e Interventores de las Entidades Locales de Navarra.
- Falta de contestación a una petición de información sobre las cotizaciones realizadas por una trabajadora de la cámara agraria.
- Falta de información de un Ayuntamiento sobre la situación de unos bienes comunales.
- Falta de contestación de un Ayuntamiento a una ciudadana que se interesaba por el derribo de un edificio histórico.
- Falta de respuesta a una solicitud de cese de contaminación acústica.
- Derecho a la información para llevar a cabo una investigación sobre el lugar de nacimiento de un familiar.

Participación ciudadana y transparencia:

- Falta de información sobre las cuentas generales de un concejo.
- Denuncia por supuestas actuaciones irregulares de un Alcalde.
- Denuncia de la Administración electoral por admitir una candidatura irregularmente.

04.2.15. Varios

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

La nota que define esta área es su carácter residual frente al conjunto de la actuación de la institución. Ello la convierte en el marco en el que se integran aquellas quejas que, por las características de las materias a las que afecta, resultan de muy difícil ubicación en las grandes áreas en las que se ordena la labor de la Institución. Esta circunstancia, unida a la heterogeneidad de sus contenidos, dificulta la estructuración interna de los asuntos tratados dentro del área y hace que resulte complejo resaltar unos casos sobre otros.

Estas quejas se han referido principalmente al comportamiento de cargos electos de municipios o concejos (concretamente tres) y a un asunto de neto carácter jurídico-privado no incluíble por razón de la materia en otros bloques.

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

- Disconformidad con una herencia.
- Inactividad del Presidente de un Concejo.
- Malestar ocasionado por la conducta de la Presidenta de un Concejo.
- Actitud impropia de un Alcalde frente a los ciudadanos.

05 _ resoluciones

2007

05 _ resoluciones



2007

CAPÍTULO III RESOLUCIONES

05.1. VALORACIÓN GENERAL

Durante el año 2007 la Institución formuló 64 recomendaciones, 77 recordatorios de deberes legales y 29 sugerencias, esto es, 170 resoluciones dictadas en 159 expedientes de queja.

El hecho de que no coincida el número de resoluciones, 170, con el de expedientes de queja a los que se refieren, 159, 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.

103

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

MATERIA	Recomendación	Recordatorio Deb. Legales	Sugerencia	Total 2007	Nº Quejas afectados
Agricultura, Industria, Comercio y Turismo	1	3	0	4	4
Bienestar Social	7	2	4	13	12
Cultura, Deporte, Juventud y Bilingüismo	3	1	0	4	3
Impulso de Derechos	0	9	0	9	9
Educación y Enseñanza	1	1	0	2	2
Función Pública	6	12	8	26	26
Hacienda	2	3	2	7	7
Tráfico e Interior	2	0	0	2	2
Justicia				0	
Medio Ambiente	12	17	1	30	25
Obras Públicas y Servicios	3	9	2	14	14
Sanidad	15	6	5	26	25
Trabajo, Seguridad Social y Extranjería	0	0	0	0	0
Urbanismo y Vivienda	12	14	7	33	30
Varios	0	0	0	0	0
TOTAL	64	77	29	170	159

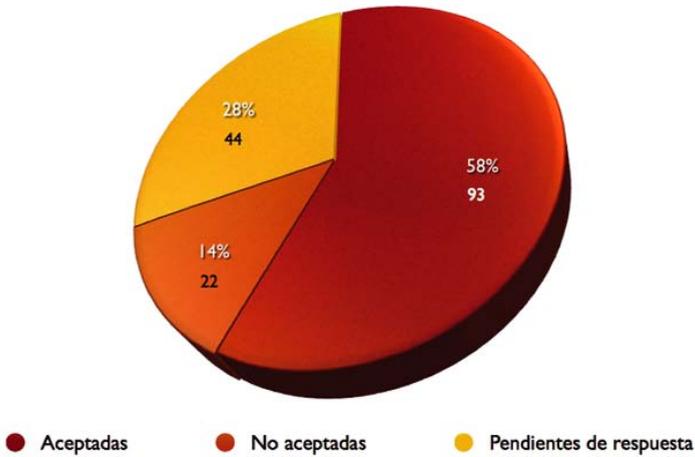
En total, desde su puesta en marcha en el año 2001, esta Institución ha efectuado recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales en un total de 536 expedientes de queja, que han alcanzado un mayor número en las materias de urbanismo y vivienda (82), sanidad (77), medio ambiente (62) y bienestar social (56), como puede verse en el siguiente cuadro:

MATERIA	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	TOTAL
Agricultura, Industria, Comercio y Turismo	3	5	4	2	3	2	4	23
Bienestar Social	3	3	13	7	7	11	12	56
Cultura, Deporte, Juventud y Bilingüismo		7	8	9	4	5	3	36
Impulso de Derechos						4	9	13
Educación y Enseñanza		5	9	5	9	4	2	34
Función Pública	2	5	4	3	3	5	26	48
Hacienda	4	2	7	4		4	7	28
Tráfico e Interior	2	5	5	2	1	5	2	22
Justicia			2	2				4
Medio Ambiente	2	3	6	8	7	11	25	62
Obras Públicas y Servicios	2	5	7	7	4	2	14	41
Sanidad	1	3	10	12	15	11	25	77
Trabajo, Seguridad Social y Extranjería	1					1	0	2
Urbanismo y Vivienda	4	4	14	8	9	13	30	82
Varios		1	2	1	3	1	0	8
TOTAL	24	48	91	70	65	79	159	536

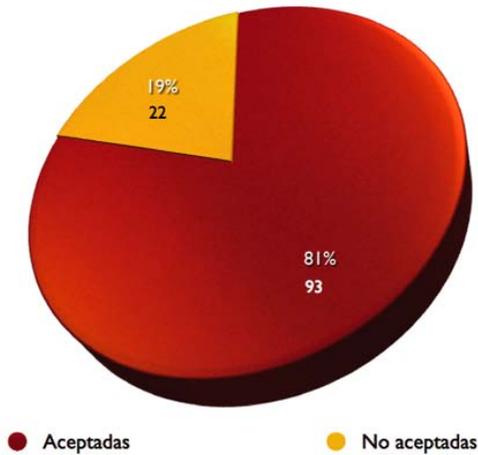
A 31 de diciembre de 2007 las Administraciones afectadas habían dado respuesta a 115 expedientes de los 159 que fueron objeto de pronunciamiento por la Institución.

- En 93 casos, la Administración aceptó el pronunciamiento de la Institución.
- En otros 22, rechazó la propuesta.
- Los expedientes que quedaron pendientes de respuesta al cierre del ejercicio fueron 44.

Resoluciones dictadas en 2007



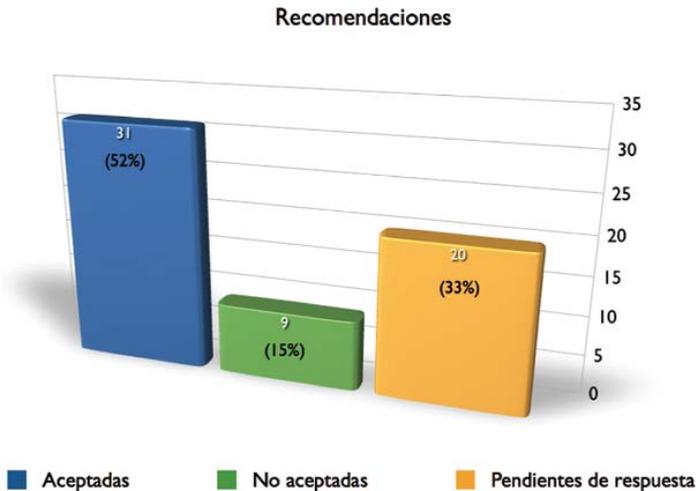
Resoluciones dictadas y respondidas en 2007



Como puede verse, la Administración aceptó expresamente el 58% de las resoluciones dictadas en 2007 y rechazó el 14%. El 28% restante se encontraba pendiente de contestación a 31 de diciembre de 2007.

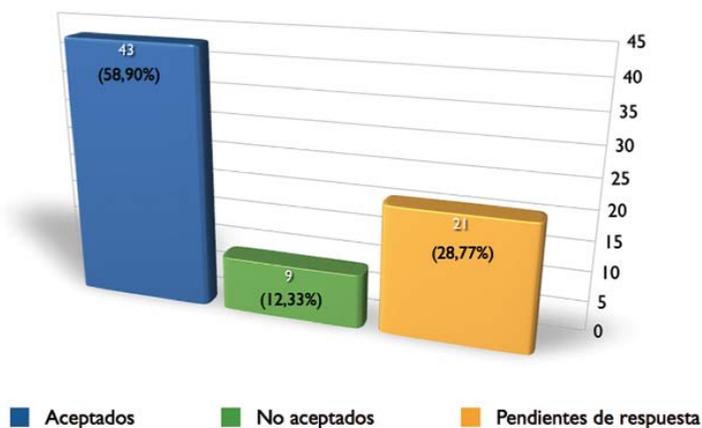
Ahora bien, el porcentaje de aceptación de las decisiones de la Institución por parte de las Administraciones se eleva al 81%, si no se cuentan las resoluciones pendientes de respuesta (algo que es normal, pues todavía no se conoce su contestación) y sólo se computan aquellas en las que se recibió contestación, bien aceptando, bien rechazando la recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes legales, manteniendo de este modo la misma tendencia de las respuestas expresas.

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 y de las sugerencias, referido al número de quejas afectadas y no al de resoluciones formuladas.



El porcentaje de aceptación de las recomendaciones se eleva a un 77,5% sobre el total de respuestas de la Administración.

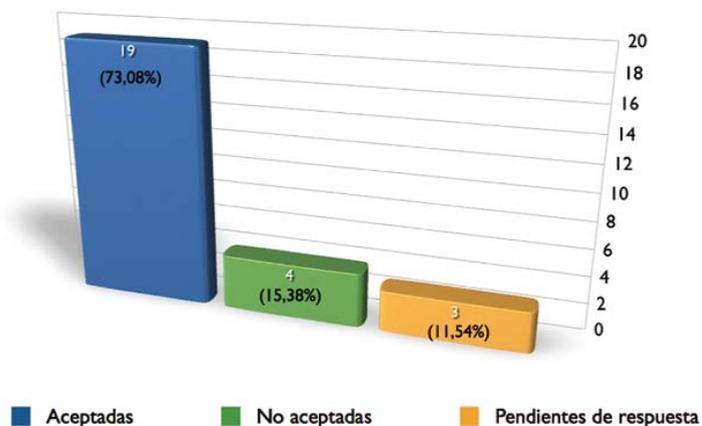
Recordatorio de deberes legales



El porcentaje de aceptación de los recordatorios de deberes legales se eleva al 82,7% sobre el total de respuestas de la Administración.

107

Sugerencias



El porcentaje de aceptación de las sugerencias se eleva al 82,6% sobre el total de respuestas de la Administración.

05.2. 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.

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

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

Expediente: 06/88
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recomendación (formulada tanto al Departamento como al Ayuntamiento de Aoiz)
Asunto: Falta de información sobre las actuaciones seguidas tras la presentación de una denuncia

Expediente: 06/174
Materia: Función Pública
Tipo: Sugerencia
Asunto: Discrepancia por el agravio comparativo existente entre el personal que cotiza a la Seguridad Social y el personal funcionario de los Montepíos de la Administración de las Administraciones Públicas de Navarra, a efectos de jubilación voluntaria

Expediente: 06/253
Materia: Función Pública
Tipo: Sugerencia
Asunto: Discrepancia con la modificación de competencias y funciones de los puestos de Oficial y Suboficial de Bomberos realizada por el Decreto Foral 38/2006, de 19 de junio, por el que se crea la Agencia Navarra de Emergencias

Expediente: 07/31
Materia: Función Pública
Tipo: Sugerencia
Asunto: Discrepancia con los efectos generados por la modificación del artículo 29 de 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, a los funcionarios que optaron en su día por continuar en el sistema de derechos pasivos existente con anterioridad al previsto en dicha norma

Expediente: 07/40
Materia: Función Pública
Tipo: Sugerencia
Asunto: Discrepancia con los efectos generados por la modificación del artículo 29 de 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, a los funcionarios que optaron en su día por continuar en el sistema de derechos pasivos existente con anterioridad al previsto en dicha norma

Expediente: 07/69
Materia: Función Pública
Tipo: Sugerencia
Asunto: Disconformidad con la pensión que se percibe en condición de funcionario jubilado de forma voluntaria conforme al sistema anterior a 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, por haber devengado pensión sin derecho a actualización

Expediente: 07/155
Materia: Función Pública
Tipo: Recomendación
Asunto: Denegación de la solicitud de acumular el tiempo correspondiente a las horas de lactancia en jornadas completas

Expediente: 07/169
Materia: Función Pública
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Inadecuada valoración del conocimiento del euskera en relación con la selección para plazas de la zona mixta

Expediente: 07/174
Materia: Función Pública
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Disconformidad con la negativa de un tribunal a realizarle una prueba física adaptada a su minusvalía en un proceso selectivo

Expediente: 07/235
Materia: Función Pública
Tipo: Recomendación
Asunto: Disconformidad con el límite de edad máxima establecido en la convocatoria para acceder al puesto de Bombero

Departamento de Economía y Hacienda

Expediente: 07/108
Materia: Hacienda
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Deficiente funcionamiento de la actividad administrativa de información y coordinación respecto a los trabajadores fronterizos

Departamento de Administración Local

Expediente: 07/184
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de resolución a una petición presentada por los Secretarios e Interventores de las Entidades Locales de Navarra

Departamento de Educación

Expediente: 06/130
Materia: Función Pública
Tipo: Sugerencia
Asunto: Discrepancia con el sistema de ingreso en la función pública docente no universitaria, en particular por los efectos que tiene para los maestros contratados para impartir clase en el primer ciclo de la ESO

111

Expediente: 06/356
Materia: Hacienda
Tipo: Sugerencia
Asunto: Discrepancia con la exención de tasas a funcionarios y sus familiares en la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona y en la Escuela Oficial de Idiomas a Distancia

Expediente: 07/183
Materia: Educación
Tipo: Recomendación
Asunto: Disconformidad con la zonificación establecida para la escolarización, en particular con la exclusión de la Zona 2 (sector oeste) de Pamplona y su comarca de la Cendea de Cizur

Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud Osasunbidea

Expediente: 05/262
Materia: Sanidad
Tipo: Recomendación
Asunto: Falta de recursos, atención y tratamiento por parte del Servicio Navarro de Salud–*Osasunbidea* para enfermos con trastornos de personalidad

Expediente: 05/263
Materia: Sanidad
Tipo: Recomendación
Asunto: Falta de recursos, atención y tratamiento por parte del Servicio Navarro de Salud–*Osasunbidea* para enfermos con trastornos de personalidad

Expediente: 05/264
Materia: Sanidad
Tipo: Recomendación
Asunto: Falta de recursos, atención y tratamiento por parte del Servicio Navarro de Salud–*Osasunbidea* para enfermos con trastornos de personalidad

Expediente: 05/265
Materia: Sanidad
Tipo: Recomendación
Asunto: Falta de recursos, atención y tratamiento por parte del Servicio Navarro de Salud–*Osasunbidea* para enfermos con trastornos de personalidad

Expediente: 05/266
Materia: Sanidad
Tipo: Recomendación
Asunto: Falta de recursos, atención y tratamiento por parte del Servicio Navarro de Salud–*Osasunbidea* para enfermos con trastornos de personalidad

Expediente: 05/267
Materia: Sanidad
Tipo: Recomendación
Asunto: Falta de recursos, atención y tratamiento por parte del Servicio Navarro de Salud–*Osasunbidea* para enfermos con trastornos de personalidad

Expediente: 05/268
Materia: Sanidad
Tipo: Recomendación
Asunto: Falta de recursos, atención y tratamiento por parte del Servicio Navarro de Salud–*Osasunbidea* para enfermos con trastornos de personalidad

Expediente: 06/51
Materia: Sanidad
Tipo: Recomendación
Asunto: Falta de recursos, atención y tratamiento por parte del Servicio Navarro de Salud–*Osasunbidea* para enfermos con trastornos de personalidad

113

Expediente: 06/56
Materia: Sanidad
Tipo: Sugerencia
Asunto: Deficiencias en el Servicio de Atención a la Mujer “Izargi” de Etxarri-Aranatz e Irurtzun

Expediente: 06/181
Materia: Sanidad
Tipo: Recomendación
Asunto: Listas de espera en ginecología en el Centro de Salud de Burlada

Expediente: 06/188
Materia: Sanidad
Tipo: Recomendación
Asunto: Lista de espera en tratamientos de fertilidad

Expediente: 06/199
Materia: Sanidad
Tipo: Recomendación
Asunto: Denegación por parte del Servicio Navarro de Salud–*Osasunbidea* de una intervención de cirugía plástica

Expediente: 06/213
Materia: Sanidad
Tipo: Sugerencia
Asunto: Falta de recursos, atención y tratamiento por parte del Servicio Navarro de Salud– *Osasunbidea* para enfermos con trastornos de personalidad

Expediente: 06/268
Materia: Sanidad
Tipo: Recomendación
Asunto: Falta de recursos, atención y tratamiento por parte del Servicio Navarro de Salud Servicio Navarro de Salud–*Osasunbidea* para enfermos con trastornos de personalidad

Expediente: 06/301
Materia: Sanidad
Tipo: Sugerencia
Asunto: Demora en la obtención de autorización en el Servicio de Prestaciones Farmacéuticas

Expediente: 07/46
Materia: Función Pública
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Queja ante la negación de disfrute y pago de permisos y licencias a personal contratado por el Servicio Navarro de Salud-*Osasunbidea* para la cobertura de las necesidades del servicio.

Expediente: 07/51
Materia: Sanidad
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de confidencialidad en diagnóstico de un paciente del Servicio Navarro de Salud-*Osasunbidea*

Expediente: 07/154
Materia: Sanidad
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Retraso en el Servicio Navarro de Salud-*Osasunbidea* para someterse a intervención quirúrgica

Expediente: 07/191
Materia: Sanidad
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Retraso en el Servicio Navarro de Salud-*Osasunbidea* para someterse a intervención quirúrgica

Expediente: 07/223
Materia: Sanidad
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Denegación de intervención de cirugía plástica

Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente

Expediente: 07/201
Materia: Impulso de derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de contestación a una petición de información sobre las cotizaciones realizadas por una trabajadora de la cámara agraria

Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte

Expediente: 07/15
Materia: Bienestar Social
Tipo: Sugerencia
Asunto: Necesidad de que se habilite una tarjeta para acreditar la condición de minusválido

Expediente: 07/71
Materia: Bienestar Social
Tipo: Sugerencia
Asunto: Disconformidad con la negativa de proporcionarle un servicio de transporte adaptado y asistido debido a la limitación de rutas

Expediente: 07/73
Materia: Bienestar Social
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Disconformidad con la forma de calcular la renta, a efectos del acceso a prestaciones de carácter público, en las prestaciones de las familias numerosas con hijos discapacitados

Expediente: 07/181
Materia: Bienestar Social
Tipo: Recomendación
Asunto: Disconformidad con la denegación de una solicitud en materia de protección de menores

Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones

Expediente: 06/151
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recomendación
Asunto: Disconformidad con la denegación de información ambiental solicitada al Departamento

Expediente: 06/325
Materia: Obras Públicas y Servicios
Tipo: Sugerencia
Asunto: Falta de ejecución del proyecto de nueva construcción de la carretera entre Olazti-Olazagutía y Ziordia

Expediente: 06/432
Materia: Obras Públicas y Servicios
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Deterioro del acceso al paraje de Tantadi (Saldias).

Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio

Expediente: 06/455
Materia: Urbanismo y Vivienda
Tipo: Recomendación
Asunto: Solicitud de intervención de la Administración por defectos constructivos en una vivienda de protección oficial adjudicada

Expediente: 07/6
Materia: Urbanismo y Vivienda
Tipo: Recomendación
Asunto: Solicitud de intervención de la Administración por defectos constructivos en una vivienda de protección oficial adjudicada

Expediente: 07/62
Materia: Urbanismo y Vivienda
Tipo: Sugerencia
Asunto: Discrepancias con la Administración en la valoración de la adecuación o inadecuación de una vivienda para atender las necesidades de la familia adjudicataria

Expediente: 07/81
Materia: Urbanismo y Vivienda
Tipo: Sugerencia
Asunto: Deficientes cauces de comunicación entre la Oficina de Rehabilitación de Viviendas y Edificios de la comarca de Tafalla y la Administración competente en materia de vivienda, en la tramitación de un expediente de subvenciones a la rehabilitación de vivienda para su posterior alquiler

Expediente: 07/157
Materia: Urbanismo y Vivienda
Tipo: Recomendación
Asunto: Denegación del visado del contrato de compraventa de una vivienda de precio tasado por no cumplir el adjudicatario el requisito de no haber transmitido su vivienda en los últimos cinco años

Expediente: 07/170
Materia: Urbanismo y Vivienda
Tipo: Recomendación
Asunto: Denegación de subvención para familia numerosa con destino a la adquisición de una vivienda de protección oficial, por tener caducado el carnet de familia numerosa

Expediente: 07/180
Materia: Urbanismo y 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

Expediente: 07/295
Materia: Urbanismo y Vivienda
Tipo: Recomendación
Asunto: Denegación de visado y deficiente información de la promotora de la vivienda de protección oficial

119

05.2.2. Resoluciones aceptadas por las entidades locales

Ayuntamiento de Andosilla

Expediente: 06/429
Materia: Obras Públicas y Servicios
Tipo: Recomendación
Asunto: Daños por filtraciones en una vivienda

Ayuntamiento de Arantza

Expediente: 07/158
Materia: Hacienda
Tipo: Recomendación
Asunto: Falta de información por parte del Ayuntamiento acerca del devengo de una contribución especial derivada de las obras de acondicionamiento de una pista

Ayuntamiento de Ayegui

Expediente: 06/416
Materia: Urbanismo y Vivienda
Tipo: Sugerencia
Asunto: Discrepancias con algunas de las especificaciones del proyecto de urbanización del Sector 1 del Plan General Municipal de Ayegui

Ayuntamiento de Beriáin

Expediente: 06/452
Materia: Impulso de Derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de contestación a los escritos presentados al Ayuntamiento

Ayuntamiento de Buñuel

Expediente: 07/156
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Molestias causadas por perros.

Ayuntamiento de Caparrosa

Expediente: 06/271
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Ruidos provenientes de un local comercial próximo a su vivienda

Ayuntamiento de Cárcar

Expediente: 05/124
Materia: Urbanismo y Vivienda
Tipo: Recomendación
Asunto: Incumplimiento del deber de inspección del estado de un inmueble

121

Ayuntamiento de Cintruénigo

Expediente: 07/129
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Contaminación acústica ocasionada por el tránsito y estacionamiento de vehículos

Ayuntamiento de Zizur Mayor

Expediente: 05/295
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Contaminación acústica por el desarrollo de una actividad cerca de su domicilio

Ayuntamiento de Dicastillo

Expediente: 07/259
Materia: Hacienda
Tipo: Recomendación
Asunto: Diferencia de trato en la Ordenanza Municipal reguladora de las tasas por el uso de las instalaciones deportivas municipales en función del empadronamiento

Ayuntamiento de Larraga

Expediente: 07/144
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recomendación
Asunto: Disconformidad con la denegación de una solicitud de obtención de copias de las licencias de apertura de distintas actividades emplazadas en la unidad UE-21 de la localidad

Ayuntamiento de Leoz

Expediente: 06/175
Materia: Hacienda
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de contestación a una solicitud de rectificación catastral.

Ayuntamiento de Milagro

Expediente: 05/238
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Contaminación acústica por la actividad de una nave industrial

Ayuntamiento de Oilo

Expediente: 06/105
Materia: Urbanismo y Vivienda
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Denegación de licencia de primera ocupación

Ayuntamiento de Pamplona

Expediente: 05/348
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Contaminación acústica en el Segundo Ensanche de Pamplona.

Expediente: 05/404
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Contaminación acústica en la calle Descalzos de Pamplona.

Expediente: 06/263
Materia: Impulso de Derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de contestación a diversos escritos presentados ante el Ayuntamiento

Expediente: 06/384
Materia: Impulso de Derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de contestación a una petición de información

Expediente: 06/387
Materia: Función Pública
Tipo: Recomendación
Asunto: Falta de contestación a una certificación de acto presunto

Expediente: 06/389
Materia: Función Pública
Tipo: Recomendación
Asunto: Falta de contestación a una petición de información

Expediente: 07/53
Materia: Hacienda
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Denegación de la devolución de cuota del Impuesto de Actividades Económicas, abonada por indebida inclusión como sujeto pasivo del impuesto

Expediente: 07/79
Materia: Función Pública
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de contestación a una solicitud de información

Expediente: 07/80
Materia: Función Pública
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de contestación a una solicitud de información.

Expediente: 07/162
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Contaminación acústica en el barrio de San Juan

Expediente: 07/168
Materia: Urbanismo y Vivienda
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de contestación a una solicitud de legalización del uso de bajeras

Expediente: 07/192
Materia: Función Pública
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Disconformidad con la actuación del Tribunal Calificador de un proceso selectivo.

Expediente: 07/306
Materia: Bienestar Social
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de respuesta del Ayuntamiento a una solicitud formulada para que habilite una plaza de aparcamiento para una persona minusválida

Expediente: 07/343
Materia: Urbanismo y Vivienda
Tipo: Sugerencia
Asunto: Dificultades en el otorgamiento o renovación de cédulas de habitabilidad en el Casco Antiguo de Pamplona, derivadas de la aplicación del Decreto Foral 142/2004, de 22 de marzo, modificado por el Decreto Foral 5/2006, de 16 de enero,

Ayuntamiento de Peralta

Expediente: 06/206
Materia: Urbanismo y Vivienda
Tipo: Sugerencia
Asunto: Daños por la realización de obras

Ayuntamiento de Puente La Reina

Expediente: 07/88
Materia: Impulso de Derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de contestación a una petición de información sobre el estado de construcción de una vivienda de protección oficial

Ayuntamiento de Ribaforada

Expediente: 06/333
Materia: Agricultura, Industria, Comercio y Turismo
Tipo: Recomendación
Asunto: Falta de información y aprobación de un deslinde administrativo

Ayuntamiento de San Adrián

Expediente: 06/426
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Contaminación acústica provocada por actividad de ocio desarrollada en “cuartos”

Ayuntamiento de San Martín de Unx

Expediente: 05/91
Materia: Urbanismo y Vivienda
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Dificultades de tránsito de la calle Sol de la localidad

Expediente: 07/58
Materia: Obras Públicas y Servicios
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Realización de obras en el cementerio sin notificación alguna a los parientes afectados

Ayuntamiento de Tudela

Expediente: 06/224
Materia: Agricultura, Industria, Comercio y Turismo
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Sanción medioambiental por roturar un aprovechamiento comunal para explotación agrícola

Expediente: 06/430
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Contaminación acústica por la entrada en el casco viejo de la localidad de los vehículos de retirada de basura

Ayuntamiento de Villatuerta

Expediente: 07/68
Materia: Función Pública
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Disconformidad con el procedimiento seguido para la contratación de personal por el Ayuntamiento de Villatuerta

Ayuntamiento de Zúñiga

Expediente: 06/87
Materia: Obras Públicas y Servicios
Tipo: Sugerencia
Asunto: Demora en la resolución de una solicitud para el corte del suministro de agua

Concejo de Riezu

Expediente: 05/64
Materia: Obras Públicas y Servicios
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Disconformidad con la decisión del Concejo de imputar a los vecinos los gastos derivados del bombeo de agua potable a sus viviendas

Expediente: 06/157
Materia: Urbanismo y Vivienda
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Disconformidad con las afecciones derivadas del proyecto de saneamiento y pavimentación de la plaza del Sol de la localidad

Concejo de Ubago

Expediente: 06/392
Materia: Impulso de Derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de contestación a escritos presentados ante el Concejo

05.2.3. Resoluciones aceptadas por otras administraciones y entidades públicas

Universidad Pública de Navarra

Expediente: 06/396
Materia: Función Pública
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Disconformidad con la exclusión de un aspirante a una convocatoria de personal docente universitario por motivos formales

129

05.3. 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. Hay que señalar que, en el caso de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, se hace referencia al Departamento que no aceptó la resolución dictada por la Institución, con independencia de la reestructuración orgánica que sufrió esa Administración tras la formación del nuevo Gobierno de Navarra en el año 2007.

05.3.1. Resoluciones no aceptadas por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

Expediente: 06/103
Materia: Función Pública
Tipo: Recordatorio de Deberes legales
Asunto: Reubicación por incapacidad para el desempeño del puesto de trabajo

Nota: Una vez dictado el recordatorio de deberes legales, el Departamento comunicó que el asunto se encuentra pendiente de resolución judicial.

Expediente: 06/120
Materia: Función Pública
Tipo: Sugerencia
Asunto: Disconformidad con su cese como Auxiliar de Justicia

Nota: El Departamento justificó adecuadamente en su momento las razones para no aceptar la sugerencia

Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea

Expediente: 06/79
Materia: Sanidad
Tipo: Recomendación
Asunto: Reintegro de gastos de transporte sanitario

Expediente: 06/261
Materia: Sanidad
Tipo: Recomendación
Asunto: Forma de realizar los turnos de guardia de pediatría en el Hospital Reina Sofía de Tudela

Expediente: 06/364
Materia: Sanidad
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Falta de información del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a los afectados por el brote de legionelosis

Nota: El Departamento justificó adecuadamente en su momento las razones para no aceptar el recordatorio de deberes legales.

Expediente: 06/390
Materia: Sanidad
Tipo: Recomendación
Asunto: Duplicidad de funciones entre los médicos adjuntos de la sección de urgencias del Hospital García Orcoyen de Estella y el SAMU

131

Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente

Expediente: 02/224
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Sugerencia
Asunto: Transmisión de explotaciones ganaderas a familiares de primer grado

Departamento de Agricultura, Ganadería y Alimentación

Expediente: 07/193
Materia: Agricultura, Industria, Comercio y Turismo
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Disconformidad con el resultado de una inspección y saneamiento de explotación ganadera. Falta de conformidad con la técnica realizada y negativa de la Administración a la práctica de una prueba contradictoria

05.3.2. Resoluciones no aceptadas por las entidades locales

Ayuntamiento de Artajona

Expediente: 06/417
Materia: Bienestar Social
Tipo: Sugerencia
Asunto: Negativa a facilitar un recurso que permita el transporte adaptado de personas con minusvalía, en tanto la localidad no disponga de una línea de transporte interurbano adaptado

Ayuntamiento de Burlada

Expediente: 07/185
Materia: Urbanismo y Vivienda
Tipo: Recomendación
Asunto: Modificación del plan general municipal

Ayuntamiento de Zizur Mayor

Expediente: 06/344
Materia: Función Pública
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Irregularidades en la selección de un técnico en igualdad de oportunidades

Ayuntamiento de Espronceda

Expediente: 07/203
Materia: Urbanismo y Vivienda
Tipo: Recomendación
Asunto: Disconformidad con la concesión de una licencia de obra

133

Ayuntamiento de Estella

Expediente: 06/106
Materia: Obras Públicas y Servicios
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Daños provocados por el deficiente mantenimiento de las calles

Ayuntamiento de Leitza

Expediente: 06/323
Materia: Cultura, Deporte, Juventud y Bilingüismo
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Negativa del Ayuntamiento a utilizar el castellano en sus relaciones con los vecinos

Ayuntamiento de Odieta

Expediente: 06/192
Materia: Obras Públicas y Servicios
Tipo: Recomendación
Asunto: Inexistencia de servicio de luz en una vivienda.

Nota: El Ayuntamiento justificó adecuadamente en su momento las razones para no aceptar esta recomendación.

Ayuntamiento de Pamplona

Expediente: 06/436
Materia: Tráfico e Interior
Tipo: Recomendación
Asunto: Anulación de una multa de aparcamiento por falta de prueba

Expediente: 07/186
Materia: Bienestar Social
Tipo: Recomendación
Asunto: Denegación de tarjeta de aparcamiento para minusválido

134

Ayuntamiento de Tulebras

Expediente: 05/389
Materia: Urbanismo y Vivienda
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Construcción de casas de ocio rurales.

Ayuntamiento de Villava

Expediente: 02/280
Materia: Educación
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Deficiencias en las instalaciones del Colegio Público “Artagi” de Villava

Mancomunidad de la Comarca de Pamplona

Expediente: 06/319
Materia: Obras Públicas y Servicios
Tipo: Recomendación
Asunto: Ubicación de contenedores

Nota: La Mancomunidad justificó adecuadamente en su momento las razones para no aceptar la recomendación.

135

Mancomunidad de Montejurra

Expediente: 06/178
Materia: Obras Públicas y Servicios
Tipo: Recordatorio de Deberes legales
Asunto: Incumplimiento de un acta de mutuo acuerdo por ocupación temporal

05.4. RESOLUCIONES PENDIENTES DE CONTESTAR A 31 DE DICIEMBRE DE 2007

A continuación se relacionan aquellos expedientes de queja en los que, a 31 de diciembre de 2007, todavía no se habían agotado los plazos para que la Administración afectada conteste a las resoluciones formuladas por la Institución.

05.4.1. Administración de la Comunidad Foral de Navarra

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 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

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

Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud Osasunbidea

Expediente: 07/13
Materia: Sanidad
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Desestimación por parte del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea del reintegro de gastos por

asistencia sanitaria en centro privado
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

137

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 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: Agricultura, Industria, Comercio y Turismo
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, Deporte, Juventud y Bilingüismo
Tipo: Recomendación
Asunto: Falta de convocatoria de las ayudas para ampliación de estudios artísticos en centros nacionales y del extranjero

Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio

Expediente: 07/277
Materia: Urbanismo y 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: Urbanismo y Vivienda
Tipo: Recomendación
Asunto: Deficiencias constructivas en edificio de viviendas de protección oficial e inactividad de la Administración

Expediente: 07/314
Materia: Urbanismo y 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: Urbanismo y Vivienda
Tipo: Sugerencia
Asunto: Denegación de visado de contrato de compra-venta de una vivienda protegida adjudicada, por considerar que tiene el grado de minusvalía necesario para estimar inadecuada su vivienda actual

Expediente: 07/379
Materia: Urbanismo y Vivienda
Tipo: Recomendación
Asunto: Deficiencias constructivas en la vivienda de protección oficial que le fue adjudicada

05.4.2. Administración local

Ayuntamiento de Arano

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

Ayuntamiento de Barañáin

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

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

Ayuntamiento de Baztan

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

141

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 Caparros

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 y Vivienda
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: Cultura, Deporte, Juventud y Bilingüismo
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 y Vivienda
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 Mendavia

Expediente: 07/66
Materia: Tráfico e Interior
Tipo: Recomendación
Asunto: Inactividad de la Administración ante una infracción de tráfico

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 y Vivienda
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 y Vivienda
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Deficiencias técnicas en la rehabilitación de un inmueble e inactividad municipal en la comprobación de las mismas

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

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

Concejo de Artaza

Expediente: 07/284
Materia: Urbanismo y Vivienda
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

05.5. RESOLUCIONES DICTADAS ANTES DE 31 DE DICIEMBRE DE 2006 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 2006 y que quedaron pendientes de contestación a 31 de diciembre de 2006.

05.5.1. Resoluciones aceptadas

05.5.1.1. Por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra

Departamento de Economía y Hacienda

Expediente: 06/160
Materia: Hacienda
Tipo: Sugerencia
Asunto: Modo de aplicación de las deducciones por trabajo en el IRPF en la modalidad de tributación conjunta

Departamento de Educación

Expediente: 05/360
Materia: Educación
Tipo: Sugerencia
Asunto: Necesidad de intérprete para alumnos con necesidades educativas especiales

Departamento de Salud

Expediente: 06/111
Materia: Sanidad
Tipo: Recomendación
Asunto: Incidencia en la población de la situación de un vecino con alteraciones de conducta

Expediente: 06/140
Materia: Sanidad
Tipo: Recomendación
Asunto: Listas de espera en la unidad del dolor del Hospital de Navarra

Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte

Expediente: 06/220
Materia: Bienestar Social
Tipo: Recomendación
Asunto: Necesidad de homogeneizar el requisito de residencia en el conjunto de las prestaciones sociales que tienen establecidas el Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud

Expediente: 06/228
Materia: Bienestar Social
Tipo: Recomendación
Asunto: Necesidad de proceder a realizar una nueva regulación de las ayudas para la atención domiciliaria que, desde la responsabilidad de garantizar la debida atención a casos de necesidad, sea más acorde con la finalidad de las mismas e incentive la permanencia de las personas mayores en sus domicilios.

Expediente: 06/75
Materia: Bienestar Social
Tipo: Recomendación
Asunto: Necesidad de habilitar plazas residenciales para atender a personas mayores con graves problemas de autonomía así como sobre las garantías procedimentales que deben observarse en la tramitación de las correspondientes solicitudes sobre las mismas. Necesidad de establecer un baremo para el ingreso en las residencias

Nota: Aceptada en marzo de 2008

05.5.1.2. Por las entidades locales de Navarra

Ayuntamiento de Barañáin

Expediente: 06/269
Materia: Cultura, Deporte, Juventud y Bilingüismo
Tipo: Recomendación
Asunto: Comportamiento de un usuario de instalaciones deportivas

Ayuntamiento de Irañeta

Expediente: 06/124
Materia: Obras Públicas y Servicios
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Daños sufridos en una finca particular y falta de contestación por el Ayuntamiento

Ayuntamiento de Pamplona

Expediente: 06/179
Materia: Impulso de Derechos
Tipo: Recomendación
Asunto: Falta de contestación a las alegaciones presentadas por los vecinos afectados por el proyecto de construcción de unas piscinas municipales en Mendillorri

Ayuntamiento del Valle de Egüés

Expediente: 06/214
Materia: Impulso de Derechos
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Solicitud de acceso a documentación de planos de su vivienda

Ayuntamiento de Leitza

Expediente: 05/19
Materia: Urbanismo y vivienda
Tipo: Recomendación
Asunto: Incumplimiento de obligaciones urbanísticas

Ayuntamiento de Romanzado

Expediente: 06/202
Materia: Urbanismo y Vivienda
Tipo: Recordatorio de Deberes legales
Asunto: Usurpación de vial público por un particular

Nota: Aceptada en febrero de 2008

Ayuntamiento de Villava

Expediente: 05/98
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Ruidos y vibraciones provocados por una actividad comercial instalada en las proximidades de un domicilio.

05.5.2. Resoluciones no aceptadas

05.5.2.1. Por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra

Departamento de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda

151

Expediente: 06/259
Materia: Urbanismo y Vivienda
Tipo: Recomendación
Asunto: Denegación de la adjudicación de una nueva vivienda por superficie inadecuada

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

05.5.2.2. Por las entidades locales de Navarra

Ayuntamiento de Barañáin

Expediente: 06/245
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Molestias ocasionadas por ruidos y olores en una bajera

Ayuntamiento de Goizueta

Expediente: 05/317
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Molestias ocasionadas por un bar situado en las proximidades de su vivienda

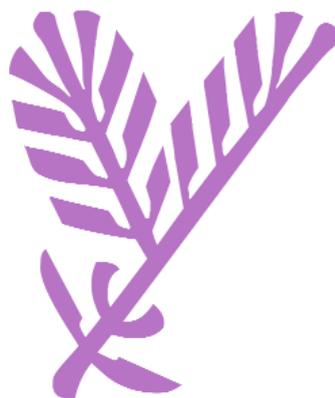
Concejo de Izu

Expediente: 06/190
Materia: Hacienda
Tipo: Recomendación
Asunto: Modificación de finca catastral y rehabilitación de camino en dicha parcela

06 _ principales recomendaciones y sugerencias de la institución

2007

06 _ principales recomendaciones y sugerencias de la institución



2007

CAPÍTULO IV PRINCIPALES RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LA INSTITUCIÓN

06.1. INTRODUCCIÓN

En este Capítulo se recogen las principales recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales efectuados o por efectuar con motivo de su actividad en el año 2007, bien fuera de oficio, bien a instancia de los ciudadanos.

Obviamente, no se recogen todas las recomendaciones, sugerencias y recordatorios realizados, sino aquellas (113) que se han considerado que tienen una mayor entidad sustantiva. La tarea de reflejar todas sería ardua y el resultado excesivamente prolijo. Pero, sobre todo, restaría interés al Capítulo y, lo que es peor, evitaría identificar las recomendaciones que pueden tener un mayor grado de interés para el Parlamento de Navarra.

155

El número total de recomendaciones, sugerencias y recordatorios en el año 2007 fue de 244, desglosados según el siguiente cuadro:

Nº	Recomendaciones	Recordatorio Deb. Legales	Sugerencia	Total
En quejas	64	77	29	170
En actuaciones de oficio	3	39	1	43
En informes especiales	31			31
TOTAL	98	116	30	244

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

Otra información que se aporta es la de si la recomendación, sugerencia o recordatorio ha sido aceptada o no por la Administración o está pendiente de hacerlo. Con ello, se da cuenta del estado actual de la recomendación por si el Parlamento de Na-

varra 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 2007, 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.

06.2. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS POR MATERIAS

156

06.2.1. Bienestar Social

- **Al Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte**

- Que se tramiten con diligencia las peticiones de ayudas que presentan los ciudadanos y se motiven las resoluciones administrativas para evitar errores provenientes de los modelos de respuesta estandarizados. **Aceptada.**
- Que, conforme a lo dispuesto en la disposición transitoria única del Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía, el Departamento no proceda a la revisión del grado de mi-

nusvalía de quienes, con anterioridad a la entrada en vigor del mismo, hubieran sido declarados minusválidos en grado igual o superior al 33%, si no se modifica el cuadro incapacitante. **Aceptada.**

- Que se apruebe una norma reglamentaria que dé cumplimiento al mandato contenido en la Ley Foral de Familias Numerosas, a efectos de atención domiciliaria u otros que procedan. **Aceptada.**
- Que se realicen las acciones necesarias para la implantación en Navarra de una tarjeta acreditativa de la condición de minusválido y, en su caso, del grado de minusvalía. **Aceptada**
- Que se impulsen las medidas necesarias para mejorar la situación de los pensionistas del Seguro Obligatorio de Vejez e Invalidez (SOVI), en concreto con el establecimiento de ayudas económicas, de forma que se complementen sus recursos hasta un mínimo básico, dignificando de este modo sus condiciones de vida. **Aceptada.**
- Que los ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra reciban las prestaciones económicas previstas en los artículos 17 a 21 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, en términos, al menos iguales, a las aportaciones de las Comunidades Autónomas. **Aceptada**
- Que se proceda a la equiparación jurídica del drogodependiente con el enfermo mental, al menos a efectos del acceso a las ayudas a la dependencia que se han establecido o se piensan establecer, si bien ha de reconocerse que los tratamientos sanitarios han de ser obviamente diferentes.

- Sobre la Cartera de Servicios Sociales:

1. Que se apruebe antes del 1 de enero de 2008, como fija la disposición final tercera de la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, estando dotada de los pertinentes y suficientes recursos económicos, humanos y materiales que hagan efectivas las prestaciones contenidas. **Aceptada.**
2. Que se incorpore el servicio de transporte adaptado y asistido a personas discapacitadas. **Aceptada**
3. Que se integre en la Cartera y, por tanto, se someta a intervención administrativa, un recurso para los enfermos mentales que actualmente residen en viviendas en régimen de patrona sin supervisión administrativa. **Aceptada.**
4. Que en las prestaciones se traten como un área propia las prestaciones a los mayores reforzando las políticas de permanencia en su domicilio y la necesaria coordinación con los servicios sanitarios.
5. Que se incluyan las prestaciones técnicas y económicas aplicables al colectivo de drogodependientes y que, en particular, se asegure el acceso de los drogodependientes a las ayudas por renta básica, minusvalía, y otras previstas.
6. Que se especifique claramente que la sustitución de las prestaciones garantizadas por una aportación económica equivalente es transitoria.
7. Que se establezcan los criterios básicos y generales para poder ser titular del derecho a las prestaciones que se recogen.
8. Que los plazos para la efectividad de las prestaciones no excedan del plazo general de tres meses.
9. Que se definan y concreten los criterios para determinar la cuantía del copago y, en su caso, las exenciones a esta aportación económica en función de la mínima o nula capacidad económica del usuario.

10. Que se estudie la posibilidad de incluir como prestación garantizada la ayuda al acceso a viviendas de integración social que se proponía inicialmente como no garantizada.
11. Que se rebaje a un año el requisito de residencia efectiva en Navarra para acceder a la prestación económica de renta básica establecida en la Cartera de Servicios Sociales.

- **Al Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones**

- Que promueva la adaptación de los autobuses para personas con movilidad reducida de la línea de transporte regular de viajeros que cubre la localidad de Artajona. **Aceptada.**

- **Al Ayuntamiento de Pamplona**

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

06.2.2. Salud

- **Al Departamento de Salud**

- Que se elabore una norma reglamentaria que, en desarrollo de la Ley Foral 12/1999, de 6 de abril, reguladora del programa de evaluación y actuación sobre las listas de espera quirúrgicas programadas del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, y demás normativa de aplicación, establezca los plazos máximos para las intervenciones quirúrgicas y otros tratamientos requeridos por los pacientes, para garantizar la efectividad del derecho a la protección de la salud en un plazo razonable. **Aceptada.**

- 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 formación del personal sanitario en el ámbito de la información sanitaria, al objeto de mejorar y perfeccionar en todo lo posible la información al paciente y, en su caso, a sus familiares.
- Que se incremente la protección de la confidencialidad del diagnóstico de los pacientes y de cuantos datos de carácter personal obren en los archivos y ficheros del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. **Aceptada.**
- Que se evite la duplicidad de funciones entre los facultativos de la Sección de Urgencias del Hospital García Orcoyen de Estella, de modo que no se simultanee su asistencia en la puerta de urgencias con las salidas de la SAMU-UCI, todo ello mediante la fijación de una plantilla orgánica que permita atender suficientemente las necesidades sanitarias de los usuarios. **No aceptada.**
- En el supuesto de que un ciudadano requiera una prestación sanitaria del Sistema Nacional de Salud a la que

tenga derecho y ésta no figure incluida dentro de las ofrecidas por el Sistema Sanitario de Navarra ni pueda ser prestada por los servicios sanitarios del Estado por sobrecarga asistencial u otros motivos, se reconozca el derecho a la percepción de una prestación económica, en la cuantía necesaria para hacer frente a los gastos abonados por haber acudido, como alternativa, a un servicio sanitario privado. **Aceptada.**

- Que se reintegren los gastos de los medicamentos que requieren los enfermos mentales que, por carencia de recursos en la Comunidad Foral, reciben tratamiento médico en otra Comunidad Autónoma. **Aceptada.**
- Que se ofrezca una prestación sociosanitaria integral a los enfermos mentales, y que, entre otras medidas:
 1. Se estudie la posibilidad de prescribir de forma controlada dosis de heroína ajustadas a los drogodependientes como tratamiento alternativo a la metadona en tanto no se les pueda ofrecer un medicamento alternativo a ésta.
 2. Se expida un certificado médico a los drogodependientes que reciban tratamiento con metadona, a fin de que puedan acreditar tal extremo en los controles de tráfico a los que puedan ser sometidos.
 3. Se mejore notablemente el actual sistema de seguimiento médico y psiquiátrico de los drogodependientes, de tal modo que sea más continuo, directo y eficaz. En tal sentido se considera necesaria la existencia en el sistema público sanitario de plazas de psiquiatras y psicólogos especializados en el tratamiento de la drogodependencia.
 4. Que se ofrezca un mayor apoyo a los familiares de los drogodependientes, en cuanto víctimas directas de la drogodependencia

- **Al Departamento de Salud y al Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte**

- Que se constituya una red de servicios integrados de salud mental.
- Que se elabore un plan integral de salud mental.
- Que se elabore una carta de derechos y servicios del enfermo mental.
- Que se pongan en marcha de forma efectiva y progresiva las medidas propuestas en el informe especial del año 2003 sobre “La atención a la salud mental en Navarra”

06.2.3. Medio Ambiente

- **Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente**

- Sobre contaminación acústica:
 1. Que se elabore un proyecto de Ley Foral específicamente destinado a abordar el problema de la contaminación acústica en la Comunidad Foral de Navarra.
 2. Que en la norma legal sobre contaminación acústica que, en su caso, se apruebe, se intensifiquen las posibilidades de actuación de la Administración de la Comunidad Foral, habilitándola para adoptar de modo directo e inmediato actos de suspensión o clausura en los casos en que se aprecie una vulneración de los derechos fundamentales de los ciudadanos.
 3. Que se establezcan los mecanismos de apoyo y coordinación necesarios entre el Departamento de Desarrollo

Rural y Medio Ambiente, la Policía Foral y los Municipios para erradicar la problemática generada por la contaminación acústica.

4. Que se potencien las labores de inspección de las actividades emisoras de ruidos y vibraciones y que se lleven a cabo las medidas de intervención necesarias para garantizar el derecho de los ciudadanos a disfrutar de un medio ambiente adecuado, a la protección de la salud, a la integridad física y moral, a la intimidad y la inviolabilidad del domicilio.

- 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 con la adecuada protección del medio ambiente y con la participación de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones públicas. **No aceptada.**

- 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.

163

• **Al Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones**

- Que asista a los ciudadanos para concretar las peticiones de información ambiental que deseen obtener, de modo que se evite la desestimación de dichas solicitudes por motivos puramente formales. **Aceptada.**

• **Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior y al Ayuntamiento de Aoiz**

- Que se facilite a los denunciantes información sobre la tramitación dada a sus denuncias. **Aceptada.**

- **Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, al Departamento de Innovación, Empresa y Empleo, y al Ayuntamiento del Valle de Arakil**

- Que se intensifiquen los controles necesarios sobre la explotación de las canteras al objeto de garantizar que la actividad extractiva se desarrolle dentro de los límites legalmente establecidos. **Aceptada.**

- **Al Ayuntamiento de Pamplona**

- Que en las disposiciones contenidas en los Bandos Municipales y las autorizaciones expresamente concedidas para sacar música al exterior de los locales de ocio durante los días de las Fiestas de San Fermín, se realice una valoración individualizada de las condiciones acústicas del lugar y se sometan a limitaciones concretas de inmisión sonora en viviendas superiores y/o adyacentes y de horario. **Aceptada.**
- Que en las Fiestas de San Fermín se garantice que, en el interior de la residencia de ancianos “Casa de Misericordia”, no se superan los límites de aceptación de ruidos que establece la normativa aplicable, y que se establezca un horario límite nocturno a partir del cual las barracas situadas en su inmediatez no empleen música o realicen ruidos innecesarios. **Aceptada.**

- **Al Ayuntamiento de Caparroso**

- Que en las explotaciones ganaderas que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 7 del Decreto Foral 188/1986, de 24 de julio, carezcan de licencia de actividad legalmente tramitada o que la distancia de explotación respecto al suelo urbano o urbanizable sea inferior a 500 metros, se adopten cuantas medidas resulten necesarias para evitar inmisiones en los domicilios de los vecinos circundantes. **Aceptada.**

- **Al Ayuntamiento del Valle del Baztan**

- Que en los procedimientos de concesión de licencias de actividad clasificada se practiquen las pertinentes notificaciones personales a los vecinos inmediatos del lugar del emplazamiento, según lo preceptuado en la normativa aplicable, así como que se impongan las medidas correctoras tendentes a garantizar que las actividades se ajustan plenamente a las condiciones exigidas para la concesión de la licencia. **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.

06.2.4. Función Pública

- **Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior**

- Que promueva una disposición reglamentaria al objeto de que las funcionarias de las Administraciones Públicas de Navarra puedan solicitar la sustitución del tiempo de lactancia por un permiso retribuido que acumule en jornadas completas el tiempo correspondiente. **Aceptada.**
- Que promueva una norma con rango de ley para determinar, en caso de que así se vea oportuno, las limitaciones por edad en el ingreso en el Cuerpo de Bomberos. **Aceptada.**

- Que, en el procedimiento de cese por falta de capacidad o rendimiento del personal temporal que ocupe plazas al servicio de la Administración de Justicia, se incluya la correspondiente evaluación objetiva por parte de la Administración, así como las garantías necesarias –en particular, las de prueba- para el funcionario interino afectado. **Aceptada.**
- Que se definan con mayor precisión las funciones de los puestos de Oficial y Suboficial Bombero. **Aceptada.**
- Que se dé cumplimiento exhaustivo al deber de seleccionar al personal contratado en régimen administrativo conforme a los principios de igualdad, mérito y capacidad. **Aceptada**
- Que se inste el acuerdo con el Estado sobre el cómputo recíproco de cotizaciones entre los Montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra y los distintos regímenes de la Seguridad Social. **Aceptada.**
- Que se presente al Parlamento de Navarra un proyecto de Ley Foral para que, a efectos del sistema de derechos pasivos anterior al regulado por la Ley Foral 10/2003, de 5 de marzo, se entiendan como años de servicios reconocidos aquellos que el funcionario tuviera reconocidos como de cotización a cualquier régimen público de la Seguridad Social o sustitutorio de éste, siempre que, en su caso, la prestación laboral que haya dado origen a los mismos, no sea simultánea a los servicios a una Administración pública. **Aceptada**
- Que se presente al Parlamento de Navarra un proyecto de Ley Foral que establezca un nuevo plazo de opción con el fin de que aquellos funcionarios que se encuentren en servicio activo o situación asimilada a la de alta, que

optaron en su día por continuar en el sistema de derechos pasivos existente con anterioridad al 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, y cuenten con periodos de cotización a la Seguridad Social en el sector privado, puedan optar por la aplicación del nuevo sistema de derechos pasivos previsto en la referida Ley Foral 10/2003, de 5 de marzo. **Aceptada**

- Que, en el proyecto de Ley Foral de Presupuestos Generales de Navarra que se remita al Parlamento de Navarra, se reconozca al personal funcionario jubilado de forma voluntaria conforme al sistema anterior a la Ley Foral 10/2003 y que hubiera devengado pensión sin derecho a actualización -y a partir de que la persona jubilada cumpla 70 años de edad-, el derecho a la percepción del importe igual o superior a la pensión mínima de jubilación establecida con carácter general. **Aceptada.**

• Al Departamento de Salud

- Que se reconozcan y concedan a los trabajadores contratados para la cobertura de las necesidades del servicio los permisos y licencias retribuidos que establece la normativa de aplicación, de conformidad a los criterios establecidos en las distintas sentencias del Tribunal Constitucional y Directivas Europeas. **Aceptada.**
- Que se modifique la dicción del apartado 1º del Anexo II de la Orden Foral 464/2001, de 3 de octubre, por la que se regulan los baremos de méritos a aplicar en los procedimientos de ingreso y provisión de puestos de trabajo en el Servicio Navarro de Salud-*Osasunbidea*, excepto el personal sanitario del nivel A (Estamentos A.1. y A.2), a fin de evitar discrepancias interpretativas sobre cómo deben

valorarse los servicios prestados al servicio de la Administración Pública y al servicio de la empresa privada.

- Que se establezcan las medidas oportunas para que el concurso- oposición para cubrir las plazas de auxiliar de enfermería del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea concluya sin dilaciones indebidas, y que se dé a los aspirantes una explicación suficiente del porqué de tan injustificada dilación.

• Al Departamento de Educación

- Que en las Resoluciones anuales por las que se aprueban las instrucciones para la adjudicación de destinos provisionales en comisión de servicios de funcionarios docentes no universitarios (mejor aún si fueran órdenes forales del Consejero competente, por razones de potestad reglamentaria), se extienda a funcionarios docentes no universitarios de otras Administraciones Públicas la comisión de servicios por motivos de atención a familiares directos en situación de enfermedad grave o de dependencia severa. **No aceptada.**

• Al Ayuntamiento de Pamplona

- Que, conforme a la normativa de aplicación, proceda a la provisión de los puestos de inspector de sanidad que se encuentran cubiertos con personal en formación que ya ha superado el periodo máximo previsto para permanecer en situación de servicios especiales para la formación. **Aceptada.**

• Al Ayuntamiento de Zizur Mayor

- Que en los procedimientos de selección de personal se ajuste a lo dispuesto en las convocatorias y normativa de aplicación. **No aceptada**

• A la Universidad Pública de Navarra

- Que en las convocatorias de selección de profesorado asociado se conceda el plazo de subsanación previsto en el artículo 71 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y de Procedimiento Administrativo Común, en línea con lo establecido por la Jurisprudencia del Tribunal Supremo y con el principio de facilitar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos. **Aceptada.**

06.2.5. 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.
- Que se estudie la posibilidad de dejar el concreto desarrollo del baremo de puntuación para la adjudicación de vivienda protegida a una Orden Foral del Consejero de Vivienda, de tal manera que, a la vista de las experiencias adquiridas en cada campaña anual, se pueda ir perfeccionando el mismo.
- Que se realice un análisis o estudio acerca de la viabilidad de regular un procedimiento a través del cual los adjudicados

catarios de viviendas protegidas puedan intercambiar o permutar sus viviendas con otros adjudicatarios del mismo régimen. **Aceptada**

- Que se interprete el artículo 19.4 del Decreto Foral 4/2006, de 9 de enero, por el que se desarrolla la Ley Foral 8/2004, de 24 de junio, de protección pública a la vivienda, en el sentido más favorable al interesado, de modo que, para valorar si los ingresos obtenidos por la transmisión de la vivienda anterior alcanzan el 60% del precio de la vivienda a adquirir, se descuenten las cantidades pendientes de amortizar del préstamo correspondiente de la compraventa, ya tenga el mismo una garantía hipotecaria, ya la tenga personal, puesto que la naturaleza de la garantía es una cuestión accesoria. **Aceptada.**
- Que en las solicitudes que presenten los interesados para la adquisición de vivienda protegida se reconozcan los efectos derivados de la condición de familia numerosa a los que la posean, con independencia de que, en un momento concreto del procedimiento, el título que acredita tal condición esté caducado, máxime si se tiene constancia de que los interesados cumplen tal condición. **Aceptada.**
- Que se aplique la disposición adicional sexta del Decreto Foral 4/2006, de 9 de enero, por el que se regulan actuaciones protegibles en materia de vivienda, que otorga efectos retroactivos a las ayudas complementarias para las familias numerosas que hubieran adquirido la vivienda por las vías de adquisición preferente y adquisición por ofrecimiento, si cumplen las condiciones requeridas para los adquirentes en primera transmisión. **Aceptada.**
- Que se ofrezcan soluciones singulares o excepcionales en los supuestos en los que se solicite una vivienda pro-

tegida por inadecuación de la propia y el solicitante no alcance el grado de minusvalía requerido por la norma, todo ello si se estima, con arreglo a criterios objetivos, que concurren otras causas que así lo requieren. **No 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 se impulsen desde el Departamento las medidas para atribuir a los municipios con suficiente capacidad técnica la competencia para articular mediante Ordenanza las condiciones de habitabilidad de las viviendas ubicadas en su ámbito territorial, así como la competencia para el control de las mismas mediante la concesión de la cédula de habitabilidad.
- 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.**

06.2.6. Urbanismo

• Al Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio

- Que incremente los medios personales, económicos, materiales y jurídicos del Servicio de Inspección Urbanística y preste asesoramiento y colaboración a las entidades locales de Navarra en lo relativo a la protección de la legalidad urbanística, restauración del orden infringido y defensa de la titularidad de los bienes públicos.

- Que 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.

- **Al Ayuntamiento de Pamplona**

- Que en los procedimientos de elaboración del planeamiento urbanístico y, en general, en todos los procedimientos relacionados con la actividad urbanística, facilite a los ciudadanos interesados, y con mayor razón, a los afectados por la actuación de que se trate, la máxima información urbanística posible. En particular, que se responda y notifique a cada alegante en la fase de elaboración del plan urbanístico la correspondiente respuesta municipal a la alegación presentada. **Aceptada.**

- **En general, a las entidades locales.**

- Que permitan el acceso a las personas que así lo soliciten a la información territorial y urbanística existente en los municipios, y, con más razón, a los afectados por las actuaciones urbanísticas.

06.2.7. Servicios Públicos y responsabilidad patrimonial

- **Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior y al Departamento de Administración Local**

- Que estudien y promuevan la implantación de un procedimiento simplificado que se desarrolle de forma verbal y se formalice en un acta firmada *in situ* entre el funcionario competente y el interesado, para la presentación, y en su caso, rápida estimación de recursos administrativos y de solicitudes de indemnización de responsabilidad patrimonial hasta un importe determinado (por ejemplo, 3.000 euros).
- Que se promueva 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.

173

06.2.8. Obras Públicas

- **Al Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones**

- Que los proyectos técnicos de carreteras que se sometan a información pública y se aprueben por la Administración, se ejecuten finalmente en los plazos previstos. **Aceptada.**
- Que se establezca la necesaria coordinación e implicación entre el Departamento y los Municipios y los Concejos para que, en el tratamiento de competencias compartidas, las Administraciones implicadas pueden llegar a conclusiones asumibles por todas partes. **Aceptada.**

- Sobre la realización de la actividad de espeleología:

1. Que las simas de la Comunidad Foral de Navarra se clasifiquen según su peligrosidad y se señalicen según dicha clasificación de una forma físicamente identificable.
2. Que la actividad de espeleología en las simas de Navarra se someta a autorización del Departamento competente y se limite su otorgamiento a las personas que demuestren suficiente experiencia en dicha actividad y presenten un seguro y un aval bancario para responder de los gastos de un eventual rescate y de los daños que pudieran causar.
3. Que la entrada en una sima sin autorización administrativa se tipifique como infracción administrativa.
4. Que se apruebe un baremo oficial en el que se cuantifiquen de forma objetiva los gastos que pudieren derivarse de un eventual rescate.

• **A los Ayuntamientos de Estella, Huarte y Villava**

- Que extremen el cumplimiento de su deber legal de pavimentar, mantener y conservar las vías públicas. **Aceptada.**

06.2.9. Interior

• **Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior**

- Que se elabore un protocolo de actuación dirigido a las entidades locales para el lanzamiento de cohetes en las fiestas patronales, de modo que se eviten daños en personas y bienes.
- Que se estudie la posibilidad de hacer anualmente una selección de la empresa o empresas de pirotécnica que ofrezcan una mejor calidad de sus productos para, pos-

teriormente, recomendar a las entidades locales la adquisición de los productos de pirotecnia a dichas empresas.

- Que se inste ante la Administración del Estado la reclusión de los drogodependientes detenidos o presos en centros específicos diferentes de los centros penitenciarios, con objeto de proceder a su tratamiento y rehabilitación social desde parámetros sociosanitarios y no penales. Y, en defecto de tales centros, que se impulsen en los centros penitenciarios módulos específicos dirigidos a este colectivo, separados de los detenidos o presos por delitos no drogodependientes y de los enfermos psiquiátricos

• Al Ayuntamiento de Pamplona

- Que en aquellos casos en los que la opinión pública exprese dudas sobre una actuación de la Policía Municipal, se abra una investigación de oficio por la propia Policía Municipal o por los servicios competentes del Ayuntamiento dirigida a esclarecer, lo más pronto posible y de la forma más transparente, los hechos ocurridos y a poner en conocimiento de la opinión pública el resultado de la investigación.

175

06.2.10. Educación

• Al Departamento de Educación

- Que se incorporen al currículo escolar contenidos prácticos relacionados con la nutrición y la dietética, de modo que se fomenten en los niños y en los jóvenes hábitos de alimentación saludables y les prevengan contra enfermedades provocadas por trastornos en la alimentación.

- Que, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 86.1 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, se establezcan las mismas áreas de influencia para los centros públicos y privados concertados de un mismo municipio o ámbito territorial y, en consecuencia se incluya la Cendea de Zizur en una de las área de influencia de la Comarca de Pamplona. **Aceptada.**
- Que se estudien y adopten las medidas que se consideren más adecuadas (de planificación, organización de recursos y gestión) para atender a la demanda de aprendizaje de los idiomas inglés y francés en la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona, así como que no se limite el número de plazas de examen (por libre) de los idiomas por falta de recursos de la propia Escuela.

06.2.11. Garantía de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas

• Al Ayuntamiento de Pamplona

- Que extreme el cumplimiento de su obligación de dar respuesta a las solicitudes y escritos que le dirigen los ciudadanos en el plazo establecido por las normas. **Aceptada.**

• Al Departamento de Administración Local

- Que dé cumplimiento a su obligación de informar y responder expresamente a la petición formulada por los Secretarios e Interventores de las Entidades Locales de Navarra con motivo del proceso previsto en la disposición adicional primera de la Ley Foral 11/2004, de 29 de octubre, para la actualización de la Administración Local de Navarra .

06.2.12. Hacienda

• Al Departamento de Economía y Hacienda

- Que se establezcan las medidas precisas, y en particular el deber de informar al ciudadano, para evitar la doble imposición en el caso de trabajadores fronterizos. **Aceptada**

• Al Departamento de Educación

- Que se arbitre un procedimiento más adecuado para otorgar ayudas al estudio a los funcionarios y sus familiares, que el actual de exención de tasas en las Escuelas Oficiales de Idiomas. **Aceptada**

• Al Ayuntamiento de Pamplona

- Que se dé cumplimiento al deber de coordinación con otras Administraciones Públicas, en concreto con la Seguridad Social, a fin de evitar que en la gestión del Impuesto sobre Actividades Económicas se produzcan errores imputables a la Administración en perjuicio de los trabajadores extranjeros. **Aceptada**

• Al Ayuntamiento de Dicastillo

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

06.2.13. Industria

• Al Departamento de Innovación, Empresa y Empleo

- Sobre responsabilidad social empresarial:

1. Que se estudie la posibilidad de elaborar una Ley Foral de responsabilidad social o un plan de fomento de la responsabilidad social.
2. Que se impulse una fundación pública, creada por el Gobierno de Navarra, con el fin de impulsar la responsabilidad social.
3. Que se potencie la participación directa de las empresas públicas en la responsabilidad social, pero también de las propias Administraciones Públicas en cuanto motor de la actividad económica. Como medida concreta, se sugiere la posibilidad de ampliar el porcentaje de reserva actualmente existente para personas con minusvalía y extenderlo a otros sectores desfavorecidos.
4. Que se establezcan incentivos económicos o fiscales a las empresas públicas y privadas que realizan la responsabilidad social, como ya se hace, por ejemplo, en el Impuesto de Sociedades para determinadas inversiones

06.2.14. Bilingüismo

• Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

- Que apruebe una norma reglamentaria para valorar en la zona mixta, al menos en los términos del Acuerdo de 18 de septiembre de 2006, del Gobierno de Navarra, el conocimiento del vascuence como mérito en las convocatorias de ingreso a plazas, siempre que dicho conocimiento no sea considerado requisito. **Aceptada.**

- **Al Departamento de Salud**

- Que estudie y valore cada uno de los puestos del Centro de Atención a la Mujer de Etxarri-Aranatz para determinar las características del perfil lingüístico de los mismos, principalmente los puestos referidos a auxiliar administrativo y educador sanitario, y, en consecuencia, se valore como requisito o mérito cualificado el conocimiento del euskera. **Aceptada.**

- **Al Ayuntamiento de Leitza**

- Que modifique su Ordenanza Municipal para la normalización del uso del euskera en el Ayuntamiento de Leitza, de modo que se garantice el derecho de los ciudadanos a usar tanto el castellano como el vascuence en sus relaciones con el Ayuntamiento y, en consecuencia, a recibir las comunicaciones, notificaciones y escritos que les dirijan desde el Ayuntamiento tanto en castellano como en vascuence. **No aceptada**

06.2.15. Agricultura

- **Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente (antes Departamento de Agricultura Ganadería y Alimentación)**

- Que el Servicio de Ganadería permita la realización de pruebas contradictorias y dirimientes por los interesados en los procedimientos sancionadores, en los de sacrificio obligatorio de ganado y en todos aquellos otros que puedan producir efectos desfavorables a los interesados. **No aceptada.**

- **Al Ayuntamiento de Tudela**

- Que vele y coopere con el Departamento de Medio Ambiente en el mantenimiento y cuidado de la biodiversidad

para la conservación de la fauna silvestre y sus hábitats naturales, y más concretamente en materia de aprovechamientos comunales, de modo que no resulte incompatible la explotación agrícola de estos bienes con la protección de la vegetación autóctona. **Aceptada.**

06.2.16. Cultura

- **Al Departamento de Cultura y Turismo-Institución Príncipe de Viana**

- Que en la próxima convocatoria de ayudas para la ampliación de estudios artísticos en centros nacionales y del extranjero, contemple la posibilidad de que puedan acogerse a las mismas quienes, reuniendo el resto de los requisitos exigidos, hubieran llevado a cabo la ampliación de estudios artísticos en el tiempo o curso en que se interrumpió la convocatoria de estas becas y ayudas.

06.2.17. Deporte

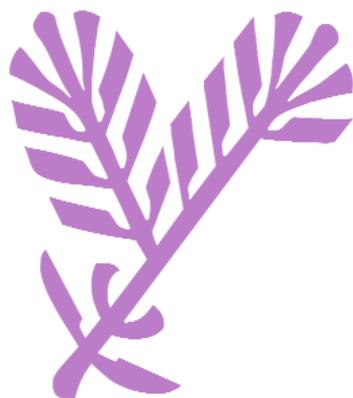
- **Al Ayuntamiento del Valle de Egüés**

- Que regule, a través de una ordenanza municipal, los requisitos para el acceso a las instalaciones del complejo deportivo de Sarriguren. **Aceptada.**

07 _ investigaciones de oficio

2007

07 _ investigaciones de oficio



2007

CAPÍTULO V INVESTIGACIONES DE OFICIO

07.1. ACTUACIONES DE OFICIO REALIZADAS EN EL AÑO 2007

El artículo 16 b) de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, atribuye a éste 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 otorga al Defensor del Pueblo 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.

183

Por su parte, 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 2007, la Institución llevó a cabo 16 actuaciones de oficio, que fueron las siguientes, agrupadas por órganos o Administraciones destinatarios:

• Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.

1. Apertura de una investigación sumaria sobre los heridos causados en las fiestas de varias localidades navarras por los cohetes empleados por los municipios para su inicio y sobre posibles medidas a adoptar.

- **Departamento de Educación.**

2. Sugerencia para que, dentro de la docencia no universitaria, especialmente en los cursos relacionados con la adolescencia o con una edad un poco más elevada, se incorporen al currículo escolar clases, con la duración y existencia que se considere más apropiada, en la que se enseñe a los jóvenes los contenidos prácticos relacionados con la nutrición y la dietética, esto es, con una alimentación correcta y sana.
3. Propuesta de que se estudien y adopten las medidas precisas para atender la demanda de idiomas de inglés y francés en la Escuela Oficial de Idiomas y que no se limite, por falta de recursos humanos o de espacio, el número de plazas para los exámenes libres de los idiomas.

- **Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.**

4. Solicitud de que se aclare a los ciudadanos navarros que sí van a recibir las prestaciones económicas que establece la Ley estatal de Dependencia en términos iguales a las aportaciones de las Comunidades Autónomas, al margen de que la Comunidad Foral de Navarra defienda sus legítimas competencias exclusivas en materia de asistencia social ante el Tribunal Constitucional.
5. Sugerencia de que se tome en consideración la situación derivada de las bajas cuantías de las pensiones del Seguro Obligatorio de Vejez e Invalidez (SOVI) y se adopten medidas para incorporar al ordenamiento navarro alguna ayuda económica (en su sentido amplio) dirigida a este colectivo, que complemente sus recursos hasta un mínimo básico, dignificando sus condiciones de vida.

6 Propuesta de diversas sugerencias a la Cartera de Servicios Sociales. Entre ellas, figuran:

- que se traten como un área propia las prestaciones a los mayores reforzando las políticas de permanencia en su domicilio y la necesaria coordinación con los servicios sanitarios;
- que se incluyan las prestaciones técnicas y económicas aplicables al colectivo de drogodependientes y que, en particular, se asegure el acceso de los drogodependientes a las ayudas por renta básica, minusvalía, y otras previstas;
- que se especifique claramente que la sustitución de las prestaciones garantizadas por una aportación económica equivalente es transitoria;
- que se establezcan los criterios básicos y generales para poder ser titular del derecho a las prestaciones que se recogen;
- que los plazos para la efectividad de las prestaciones no excedan del plazo general de tres meses;
- que se definan y concreten los criterios para determinar la cuantía del copago y, en su caso, las exenciones a esta aportación económica en función de la mínima o nula capacidad económica del usuario;
- que se estudie la posibilidad de incluir como prestación garantizada la ayuda al acceso a viviendas de integración social que se proponía inicialmente como no garantizada;
- que se rebaje a un año el requisito de residencia efectiva en Navarra para acceder a la prestación económica de renta básica establecida en la Cartera de Servicios Sociales.

7. Petición de información sobre la situación de la infancia y la adolescencia, con el fin de comprobar el cumplimiento de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre.

• **Departamentos de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, y de Salud.**

8. Sugerencia de diversas medidas para prestar un apoyo integral a los drogodependientes y a sus las familias, entre otras:

- que se estudie la posibilidad de prescribir de forma controlada dosis de heroína ajustadas a los drogodependientes como tratamiento alternativo a la metadona en tanto no se les pueda ofrecer un medicamento alternativo a ésta;

- que se expida un certificado médico a los drogodependientes que reciban tratamiento con metadona a fin de que puedan acreditar tal extremo en los controles de tráfico a los que puedan ser sometidos;

- que se mejore notablemente el actual sistema de seguimiento médico y psiquiátrico de los drogodependientes, de tal modo que sea más continuo, directo y eficaz, y

- que se ofrezca un mayor apoyo a los familiares de los drogodependientes, en cuanto víctimas directas de la drogodependencia.

• **Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente.**

9. Sugerencia de que se estudie la conveniencia de elaborar un proyecto de Ley Foral específicamente destinada a abordar el problema de la contaminación acústica en la Comunidad Foral de Navarra, en la que, entre otros as-

pectos, se intensifiquen las posibilidades de actuación de la Administración de la Comunidad Foral, habilitándola para adoptar de modo directo e inmediato actos de suspensión o clausura en los casos en que se aprecie una vulneración de los derechos fundamentales de los ciudadanos.

• **Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones.**

10. Sugerencia de adopción de una regulación normativa de la práctica de la espeleología en Navarra, con el fin de reducir y prevenir el riesgo para la vida de los rescatadores y de las personas y el gasto del erario público, derivados del rescate de las personas que practican la espeleología en simas de Navarra: clausura de determinadas simas o la señalización de peligro, necesidad de obtener autorización administrativa previa para la práctica de la espeleología, limitación de autorizaciones a casos justificados (ciencia, estudio) y personas que demuestren acreditada experiencia, seguro para la práctica, aval bancario para evitar daños, cobro de gastos derivados del rescate conforme a un baremo oficial.

187

• **Departamento de Innovación, Empresa y Empleo.**

11. Sugerencia de diversas medidas para fomentar las políticas públicas sobre responsabilidad social. Entre dichas medidas, se proponía:
 - la posibilidad de elaborar un proyecto de Ley Foral de responsabilidad social empresarial o un plan de fomento de la responsabilidad social;
 - la creación de una fundación pública, creada por el Gobierno de Navarra para fomentar la responsabilidad social;

- el fomento de la responsabilidad social, además de en las empresas privadas, en la Administración Pública, mediante medidas como la ampliación del porcentaje de reserva previsto para el ingreso en la función pública de personas con minusvalía o su extensión a otros colectivos vulnerables;
- la posibilidad de establecer incentivos económicos o fiscales a las empresas públicas que practiquen la responsabilidad social;
- la realización de una labor de impulso y cultura de la responsabilidad social entre las empresas navarras con más medios y posibilidades.

• **Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio y Ayuntamiento de Pamplona**

12. Sugerencia para que se impulsen por el Departamento las medidas para atribuir a los municipios con suficiente capacidad técnica la competencia para articular mediante Ordenanza las condiciones de habitabilidad de las viviendas ubicadas en su ámbito territorial, así como la competencia para el control de las mismas mediante la concesión de la cédula de habitabilidad.

• **Ayuntamiento de Pamplona**

13. Sugerencia de adopción de medidas en relación con la colocación de las barracas en las fiestas de San Fermín junto a la Casa Misericordia, tales como:
 - garantía de que en el interior de la residencia no se superan los límites de aceptación de ruidos que establece la normativa aplicable,

- establecimiento de un horario límite nocturno a partir del cual no se emplea música o se realicen ruidos innecesarios,
- y comprobación que de la actividad sonora de las barracas no se palia con remedios que minusvaloren la dignidad de las personas mayores residentes.

14. Apertura de una investigación en relación con el fallecimiento de una ciudadana de Pamplona y si la causa de la muerte tuvo o pudo tener como causa directa o indirecta algún golpe o acto por parte de algún agente de la Policía Municipal de Pamplona en el ejercicio de sus funciones. Tras recibir la información, se remitió el expediente, primero, al Ministerio Fiscal, y luego, por indicación de éste, al juzgado correspondiente por si podían existir indicios de delito.

15. Apertura de una investigación motivada por el exceso de ruidos provenientes de los bares ubicados en las bajeras de la calle Monasterio de Cilveti, particularmente las viviendas ubicadas en los números 2, 4 y 6 de la referida calle. Dicha investigación concluyó con un recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Pamplona para que, en este caso y otros similares, ejerza con la eficacia y celeridad necesaria las competencias municipales que tienen por objeto el control de las actividades de hostelería, y una recomendación para que proceda a la inmediata clausura de las instalaciones musicales y, en su caso, a la suspensión de la actividad de los establecimientos de hostelería implicados, así como a la revocación de las licencias de actividad, o a su revisión y modificación, según legalmente proceda, impidiendo el funcionamiento de dichas actividades hasta su plena adaptación a la legalidad aplicable.

• Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales

16. En relación con el presuntamente indebido comportamiento de los miembros de la Policía Municipal de Benidorm con un ciudadano navarro, vecino de Fontellas, a quien se dio un tratamiento intolerante e intolerable, rayano en la xenofobia, hacia las personas de origen navarro.

07.2. 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 el año 2007 la Institución concluyó un Informe especial sobre la actuación de las Administraciones Públicas de Navarra en materia de protección de menores. La presentación de este informe ante la Comisión de Régimen Foral del Parlamento de Navarra tuvo lugar el día 21 de febrero de 2008 y aparece publicado en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra núm. 13, de 12 de febrero de 2008.

Por otra parte, el 2 de enero de 2008 se solicitó de la Consejera de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, que informase sobre la situación de la infancia y adolescencia en Navarra en 2007 y, en particular, facilitara la siguiente información:

- Las normas (reglamentos y organización), evaluaciones de políticas, planes y programas realizados.

- Las principales actuaciones realizadas en relación con la Ley Foral: actuaciones de prevención, medidas de protección, incluyendo guardas, tutelas, acogimientos, situaciones de riesgo y desamparo declaradas en este ejercicio y su comparación con el precedente, adopciones nacionales e internacionales realizadas, menores en conflicto social o sujetos al sistema de reforma, número de centros de menores existentes y número de menores residentes en ellos, número de denuncias recibidas, expedientes de infracción administrativa o penales abiertos, infracciones administrativas declaradas y sanciones impuestas (con descripción de su tipificación y clasificación).

El 22 de enero de 2008 el Departamento de Asuntos Sociales, Familia Juventud y Deporte remitió la siguiente información:

- a) Respecto a las normas evaluaciones de políticas, planes y programas a que se refiere la Ley Foral, el Departamento ha evaluado el desarrollo del Plan de Atención a la Infancia y Adolescencia en Dificultad Social en la Comunidad Foral de Navarra y que esta evaluación se presentó ante la Comisión de seguimiento del Plan en mayo de 2007.
- b) El Departamento está desarrollando un segundo proyecto consistente en evaluar la situación de la red de recursos de acogimiento residencial de que dispone actualmente el Gobierno de Navarra para la atención de niños y niñas y adolescentes en dificultad y conflicto social.
- c) Se ha elaborado por la Dirección General de Familia una guía sobre la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, para facilitar su conocimiento y aplicación. La guía es el resultado de diversas sesiones de trabajo con los servicios sociales municipales de Pamplona, de la Comarca de

Pamplona, de Estella, Tafalla y Tudela y con diversas entidades y Centros de Acogimiento de Menores.

- d) En cuanto a los planes de formación en materia de protección infantil, el Departamento de Asuntos Sociales, en coordinación con el Departamento de Educación, está formando a los profesores de la Comunidad Foral de Navarra en esta materia, ofertándoles dentro del plan de formación del profesorado el curso “La protección infantil: el papel de la escuela”, y realizando diversas sesiones de trabajo en los centros de formación del profesorado para dar a conocer y difundir una guía en esta materia. El curso mencionado, tiene por objeto: 1) Ofrecer un espacio de reflexión y explicación de los contenidos básicos del documento; 2) que los asistentes utilicen un “lenguaje común” básico sobre protección infantil en el ámbito de la escuela, y 3) practicar con casos y situaciones reales las implicaciones en el día a día de dicho “lenguaje común” en un centro escolar.
- e) El 29 de abril de 2007 se presentó ante las asociaciones de familias y representantes de asociaciones de padres y madres la guía “la protección de la infancia, el papel de la familia”.
- f) El 20 de noviembre de 2007, con ocasión de la celebración del día de la infancia, se desarrollaron dos jornadas sobre “los derechos de la infancia en los medios audiovisuales”.
- g) Durante el año 2007, en el marco del convenio suscrito con el Consejo Audiovisual de Navarra, se han desarrollado talleres para trabajar con las familias el adecuado uso de los medios audiovisuales elaborándose materiales ex profeso para ello. En ese año participaron en estos talleres 631 personas, pertenecientes a asocia-

ciones de padres y madres y otras entidades y asociaciones.

h) En cuanto a las medidas de protección, los datos son los siguientes:

	2006	2007
Desamparos/Tutelas automáticas	43	38

- Acogimientos residenciales, dificultad social: 30
- Acogimientos residenciales conflicto social (incluye 71 menores de protección en COA): 145
- Menores extranjeros no acompañados: 14
- Menores en cumplimiento de medidas judiciales:
 - medidas de cumplimiento en medio abierto: 181
 - medidas de cumplimiento en régimen cerrado: 28
 - cautelares y fin de semana en centro: 12

193

Centros de menores	Plazas	Plazas ocupadas a 31 de diciembre de 2007
21	179	62 de conflicto social y 104 de dificultad social

- Acogimiento familiares nuevos: 39
- Acogimientos familiares en activo: 267
- Denuncias derivadas a policía desde la Sección de Protección del Menor : 7
(La Sección de Protección del Menor no recibe denuncias)
- Adopciones nacionales: 12
- Adopciones internacionales: 98

- i) En cuanto a los expedientes de infracción administrativa o penales abiertos, infracciones administrativas declaradas y sanciones impuestas, la Directora General de Familia, Infancia y Consumo dictó en el año 2007 ocho resoluciones por las que procedió a abonar la cantidad total de 7.009,2 euros en concepto de responsabilidad civil en cumplimiento de diversas sentencias de juzgados de menores, relativa a diversos procedimientos de responsabilidad civil.

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

organismos y entidades no
colaboradores

2007

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

organismos y entidades no
colaboradores



2007

CAPÍTULO VI

LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON LA INSTITUCIÓN

ORGANISMOS Y ENTIDADES NO COLABORADORES

08.1. 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 Mejoramiento 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 adoptarlas.

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 hará

pública, a partir del 1 de enero de 2008, la relación de las Administraciones y Entidades que no remitan la información que se les solicite en las investigaciones e inspecciones llevadas a cabo por esta Institución, las que no contesten a las advertencias, recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias que se les formulen, y las que no acepten el pronunciamiento de la Institución y no justifiquen adecuadamente las razones para no hacerlo.

08.2. CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COLABORACIÓN EN EL AÑO 2007

Durante el año 2007 la colaboración mostrada por las Administraciones públicas de Navarra con el Defensor del Pueblo de Navarra puede calificarse, en términos generales, de “muy positiva”, ya que, en su mayor parte, las Administraciones remitieron la información solicitada en los expedientes de investigación y aceptaron las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales formulados.

199

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

Si atendemos al número de casos del año 2007 en los que la Institución advirtió un incumplimiento del deber de colaboración y contrastamos estos datos con los obtenidos en el ejercicio 2006, se puede observar que en el año 2007 disminuyeron los casos de falta de colaboración, ya que los casos en los que se advirtió ésta fueron 22 frente a 24 del ejercicio anterior, y ello a pesar de que el número de quejas gestionadas en el año 2007 ha sido mayor que en el 2006.

Así, en relación con el número de quejas gestionadas en cada ejercicio, el porcentaje de falta de colaboración de las Administraciones se sitúa en 2007 en el 3,3%, mientras que en el año 2006 fue del 4%.

Por tanto, hay que extraer dos conclusiones:

La primera, que la colaboración de las Administraciones en 2007 fue mayor que en 2006.

La segunda, que la falta de colaboración de las Administraciones ha sido muy baja, si bien es preciso intentar reducir todavía más el porcentaje en 2008 hasta su mínima expresión.

La inclusión de este Capítulo en el informe anual pretende, por tanto, 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 sugiere, algo que es difícil que llegue a ocurrir.

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”.

08.2.1. 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 (4) que no han respondido los requerimientos de información efectuados por el Defensor del Pueblo durante las investigaciones practicadas.

201

Ayuntamiento de Artajona

Expediente: 06/417

Mención especial negativa a la actitud del actual Alcalde para con esta Institución, calificable de hostil.

Materia: Bienestar Social
Asunto: Denegación de un transporte adaptado o de una prestación económica sustitutoria de éste a una persona con discapacidad

Ayuntamiento de Andosilla

Expediente: 05/54
Materia: Obras públicas
Asunto: Daños y vibraciones por paso peatonal elevado

Ayuntamiento de Barañáin

Expediente: 07/270
Materia: Medio ambiente
Asunto: Molestias ocasionadas por el uso de un local como depósito municipal de vehículos

Ayuntamiento de Burlada

Expediente: 07/185
Materia: Urbanismo
Asunto: Modificación del plan general municipal

08.2.2. Administraciones que no han contestado 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 (18) en que las unidades y Administraciones no han adoptado una medida adecuada a las advertencias, recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias formulados con motivo de quejas de los ciudadanos, dispuestas en los dos apartados siguientes:

El primero menciona los cinco casos en que las Administraciones no han contestado ni el primer escrito de recomendación, sugerencia o recordatorio de sus deberes legales, ni el oportuno recordatorio con un nuevo plazo dado al efecto.

El segundo incluye los trece casos en que las Administraciones sí han contestado a la recomendación, sugerencia, advertencia o recordatorio, pero del texto de la contestación se colige que no aceptan las mismas.

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

Ayuntamiento de Estella

Expediente: 06/106
Materia: Obras Públicas y Servicios
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Daños provocados por el deficiente mantenimiento de las calles

Ayuntamiento de Leitza

Expediente: 06/323
Materia: Cultura, Deporte, Juventud y Bilingüismo
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Negativa del Ayuntamiento de utilizar el castellano en sus relaciones con los vecinos

203

Ayuntamiento de Villava

Expediente: 02/280
Materia: Educación
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Deficiencias en las instalaciones del Colegio Público "Artagi" de Villava

Mancomunidad de Montejurra

Expediente: 06/178
Materia: Obras Públicas y Servicios
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Incumplimiento de un acta de mutuo acuerdo por ocupación temporal

Concejo de Izu

Expediente: 06/190
 Materia: Hacienda
 Tipo: Recomendación
 Asunto: Modificación de finca catastral y rehabilitación de camino en dicha parcela

08.2.2.2. Administraciones que no han aceptado las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales

Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente

Expediente: 02/224
 Materia: Medio Ambiente
 Tipo: Sugerencia
 Asunto: Contaminación por explotaciones ganaderas a vecinos

Departamento de Agricultura, Ganadería y Alimentación

Expediente: 07/193
 Materia: Agricultura, Industria, Comercio y Turismo
 Tipo: Recordatorio de deberes legales
 Asunto: Disconformidad con el resultado de una inspección y saneamiento de explotación ganadera. Falta de conformidad con la técnica realizada y negativa de la Administración a una prueba contradictoria.

Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea (tres casos)

Expediente: 06/79
Materia: Sanidad
Tipo: Recomendación
Asunto: Reintegro de gastos de transporte sanitario.

Expediente: 06/261
Materia: Sanidad
Tipo: Recomendación
Asunto: Forma de realizar los turnos de guardia de pediatría en el Hospital Reina Sofía de Tudela

Expediente: 06/390
Materia: Sanidad
Tipo: Recomendación
Asunto: Duplicidad de funciones entre los médicos adjuntos de la sección de urgencias del Hospital García Orcoyen de Estella y el SAMU

205

Ayuntamiento de Artajona

Expediente: 06/417

Mención especial negativa a la actitud del Alcalde

Materia: Bienestar Social
Asunto: Denegación de un transporte adaptado o de una prestación económica sustitutoria de éste a una persona con discapacidad.

Ayuntamiento de Barañáin

Expediente: 06/245
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Molestias ocasionadas por ruidos y olores en una bajera.

Ayuntamiento de Zizur Mayor

Expediente: 06/344
Materia: Función Pública
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Irregularidades en la selección de un técnico en igualdad de oportunidades

Ayuntamiento de Espronceda

Expediente: 07/203
Materia: Urbanismo y Vivienda
Tipo: Recomendación
Asunto: Disconformidad con la concesión de una licencia de obra

Ayuntamiento de Goizueta

Expediente: 05/317
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Molestias ocasionadas por un bar situado en las proximidades de su vivienda

Ayuntamiento de Pamplona (dos casos)

Expediente: 06/436
Materia: Tráfico e Interior
Tipo: Recomendación
Asunto: Anulación de una multa de aparcamiento por falta de prueba

Expediente: 07/186
Materia: Bienestar Social
Tipo: Recomendación
Asunto: Denegación de tarjeta de aparcamiento para minusválido

Ayuntamiento de Tulebras

Expediente: 05/389
Materia: Urbanismo y Vivienda
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Asunto: Construcción de casas de ocio rurales

207

08.3. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS PRINCIPALES ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Sin perjuicio de la obligación de seguir insistiendo en la necesidad de mejorar el grado de colaboración de las Administraciones Públicas, es preciso reconocer que la receptividad de éstas a los pronunciamientos de Institución durante el año 2007 fue muy alta.

Como claro ejemplo de esta afirmación, en el cuadro siguiente se muestran los porcentajes de aceptación de las Administraciones Públicas, en el caso de la Administración de la Comunidad Foral desglosado por Departamentos, cuyas actuaciones fueron supervisadas por la Institución en tres o más expedientes de

queja cerrados en 2007 y en los que se consideró que procedía estimar la razón el reclamante.

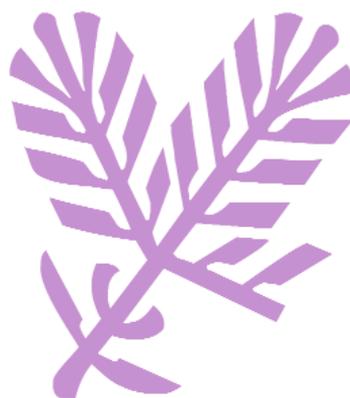
Administraciones con 3 o más expedientes de quejas cerrados en el ejercicio 2007	Quejas estimadas	Quejas aceptadas		Quejas no aceptadas	
GOBIERNO DE NAVARRA					
Educación	17	17	100,00%	0	0,00%
Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte	12	12	100,00%	0	0,00%
Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones	5	5	100,00%	0	0,00%
Economía y Hacienda	4	4	100,00%	0	0,00%
Vivienda y Ordenación del Territorio	10	9	90,00%	1	10,00%
Salud	26	22	84,62%	4	15,38%
Presidencia, Justicia e Interior	12	10	83,33%	2	16,67%
Desarrollo Rural y Medio Ambiente	3	1	33,33%	2	66,67%
ADMINISTRACIÓN LOCAL					
Ayuntamiento de Tudela	4	4	100,00%	0	0,00%
Ayuntamiento de Pamplona	25	23	92,00%	2	8,00%

Como puede verse, cinco de las diez Administraciones mencionadas han aceptado el 100% de las resoluciones dictadas por la Institución. Otras cuatro han aceptado más del 80% de las resoluciones, sin llegar al 100%. Y tan solo una, el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, ha mostrado una insuficiente receptividad.

09 _ informes especiales

2007

09 _ informes especiales



2007

CAPÍTULO VII INFORMES ESPECIALES

09.1. INTRODUCCIÓN

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 un informe extraordinario o monográfico, también llamado informe especial, cuando la gravedad, importancia o urgencia de los hechos lo aconsejen.

En el año 2007 se concluyó un informe especial denominado “Una sociedad para todas las edades. Las personas mayores también cuentan”, que se presentó ante la Comisión de Régimen Foral del Parlamento de Navarra el día 20 de diciembre de 2007. Dicho informe aparece publicado en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra número 36, de 10 de diciembre de 2007.

211

Asimismo, en este año 2007 se concluyó “el Informe Especial sobre la actuación de las Administraciones Públicas de Navarra en materia de protección de menores”, que se encuentra publicado en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra número 13, de 12 de febrero de 2008, y que fue expuesto en la Comisión de Régimen Foral el 21 de febrero de 2008.

Por otra parte, en dicho año se inició la elaboración de cuatro informes especiales más, concretamente de los siguientes:

1. Propuestas para la prevención, tratamiento y reducción de la violencia contra el personal de la Administración sanitaria.
2. El silencio administrativo en la actividad urbanística. En particular, sobre la aprobación por silencio del planeamiento.

3. Informe especial sobre el sistema tributario de Navarra.
4. Informe relativo a las competencias de los Concejos de Navarra.

Los dos primeros quedaron definitivamente redactados en el año 2007, se remitieron al Parlamento de Navarra en febrero de 2008 y están pendientes de su presentación a la Comisión de Régimen Foral.

El informe especial sobre el sistema tributario en Navarra se ha concluido en marzo de 2008, por lo que está prevista su presentación al Parlamento de Navarra en los próximos meses. Y por último, el informe sobre las competencias de los Concejos de Navarra se encuentra en fase de redacción.

09.2. INFORME ESPECIAL “UNA SOCIEDAD PARA TODAS LAS EDADES. LAS PERSONAS MAYORES TAMBIÉN CUENTAN”

212

Este Informe Especial se inició en el año 2006 con la finalidad de hacer llegar al Parlamento de Navarra y a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra una serie de recomendaciones y mejoras sobre el actual sistema de bienestar social de la Comunidad Foral de Navarra en relación con las personas mayores.

Tras el análisis de diversos aspectos sobre los derechos de los mayores en España, en Navarra, las cartas de derechos y deberes de los mayores y la realidad social de las personas mayores, el informe concluye con las siguientes recomendaciones y sugerencias:

- 1º. Recomendar al Departamento de Asuntos Sociales del Gobierno de Navarra que promueva una evaluación de la política pública de atención integral por las Adminis-

traciones Públicas de Navarra a las personas mayores, efectuada hasta el momento.

- 2º. A la vista de dicha evaluación, sugerir al Gobierno de Navarra que analice y valore la oportunidad de bien promulgar una Ley Foral del Mayor, bien de promover un Plan del Mayor (uno de los dos), contando con una amplia participación social, que refuerce y consolide sus derechos y defina el marco general de las políticas integrales de protección y atención al mayor y de fomento del envejecimiento activo.
- 3º. Animar al Gobierno de Navarra en la elaboración del nuevo “Plan Gerontológico de Navarra” previsto y a que proceda a su aprobación. Dicho Plan debería tener carácter integral y dar respuesta, con objetivos, metas y presupuestos concretos, a las distintas estrategias y planes nacionales e internacionales en materia de mayores, sin olvidar que las personas mayores no constituyen un grupo homogéneo que pueda englobarse en un estereotipo. Los servicios e iniciativas que se ofrezcan habrían de ser, por tanto, igualmente diversos y plurales.
- 4º. Instar de los poderes públicos competentes que se garantice de forma efectiva y real el derecho que la Constitución reconoce en su artículo 50 a las personas durante la tercera edad a una pensión pública periódica, adecuada y suficiente, todo ello sin perjuicio de que, si así lo considera oportuno, el Gobierno de Navarra complemente con cargo a los presupuestos generales de Navarra los ingresos más bajos de determinados colectivos de la tercera edad (mujeres viudas, beneficiarios del Seguro Obligatorio de Vejez e Invalidez (SOVI) ...).
- 5º. Aprobar por parte del Gobierno de Navarra la Cartera de Servicios Sociales, de conformidad con la nueva Ley

Foral de Servicios Sociales y demás normativa aplicable, y dentro de tal cartera especificar las prestaciones garantizadas a los mayores, reforzando las políticas de permanencia del mayor en su domicilio o entorno: atención domiciliaria, centros de día, servicios comunitarios, apoyo a la familia y al cuidador principal, etcétera. El acceso del mayor a residencias debe contemplarse como una opción voluntaria o como una solución cuando ya no sea suficiente la ayuda domiciliaria.

- 6°. Aun cuando supere el ámbito de lo relacionado con el mayor, garantizar en el desarrollo de la nueva Ley Foral de Servicios Sociales, mediante la fórmula que se considere más adecuada, que el nivel de protección que se alcance en las Comunidades Autónomas con la aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situaciones de dependencia, se iguale y, si es posible, se mejore.
- 7°. Impulsar la tarea participativa del existente Consejo Navarro del Mayor para incorporar la perspectiva de edad a las distintas políticas sectoriales, al menos en materias de salud, bienestar social, educación, urbanismo, vivienda, transporte y comunicación.
- 8°. Analizar la conveniencia de constituir en el seno de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, dependiente del Departamento de Asuntos Sociales, una Comisión de Expertos, de composición profesional multidisciplinar, que pueda estudiar, debatir y sugerir, al margen de la diaria actividad administrativa y sin los condicionamientos de ésta, distintas medidas e iniciativas dirigidas a mejorar la calidad de vida de las personas mayores en las distintas facetas y conforme varíe la realidad social: sanidad, asistencia social, transporte pú-

blico, complementariedad de pensiones, Derecho civil, investigación, comunicación...

- 9º. Crear, en las distintas Administraciones Públicas de Navarra, órganos y estructuras administrativas, con el rango adecuado, para la coordinación e impulso de las políticas integrales de protección y atención al mayor, así como del fomento del envejecimiento activo.
- 10º. Reforzar por el Departamento de Salud los servicios sanitarios de atención geriátrica, ampliándolos lo suficiente para atender las necesidades que se detecten, y continuar con el impulso del “Programa de Prevención Integral de la Dependencia”. Estudiar la conveniencia de destinar más recursos humanos, económicos y materiales a la prevención, cura, rehabilitación y atención de las enfermedades más específicas de las personas mayores y sus efectos. Una de las demandas más sentidas entre las personas mayores es la atención especializada por parte de geriatras en términos similares a los pediatras para los niños y la presencia de geriatras en los centros donde haya muchas personas mayores (residencias...).
- 11º. Impulsar la articulación o, en su caso, una efectiva coordinación entre los servicios y centros sanitarios y sociales, fundamentalmente los de base o atención primaria, para procurar una atención sociosanitaria a las personas mayores que padezcan enfermedades crónicas, entendida la atención sociosanitaria como el conjunto de cuidados a estas personas con el objeto de que puedan beneficiarse de la actuación simultánea y sinérgica de los servicios sanitarios y sociales para aumentar su autonomía, paliar sus limitaciones o sufrimiento y facilitar su integración y participación en la vida social.

En línea con lo anterior, impulsar la creación de un grupo de trabajo entre los Departamentos de Salud y Asuntos Sociales para el estudio y propuesta de un modelo para Navarra de "atención sociosanitaria" o "atención integral" a las personas mayores y otros colectivos beneficiarios de esta modalidad de atención, estudiando todas las alternativas posibles, y en particular, los dos modelos que actualmente se están experimentando en algunas Comunidades Autónomas: a) modelo basado en la coordinación de las respectivas estructuras organizativas de sanidad y servicios sociales al objeto de ofrecer una respuesta global a las necesidades de atención integral de mayor, creando a tal efecto estructuras específicas de coordinación, tales como "comisiones sociosanitarias de zona", la figura de "coordinador de atención sociosanitaria", mecanismos formalizados de relación entre los equipos de de base de servicios sociales y sanitarios, etc., o coordinando directamente a los centros y profesionales implicados mediante la creación de unidades de gestión sociosanitaria u otro tipo de estructuras; b) integración orgánica y funcional de las estructuras sanitarias y de servicios sociales (medios materiales y humanos) aplicadas directamente a la atención sociosanitaria bajo una misma dirección.

- 12º. Estudiar la conveniencia de impulsar en Navarra la creación de un centro de referencia de investigaciones sobre enfermedades del mayor. Una posibilidad que se apunta es la constitución de una Fundación, promovida por el Gobierno de Navarra y de Administración del Estado, con participación de la Clínica Universitaria, la Universidad de Navarra, la Universidad Pública de Navarra, otras universidades con esta especialidad, Caja de Ahorros de Navarra y otras entidades financieras... A partir de ahí o simultáneamente, podría analizarse la posibilidad de especializar a los profesionales sanitarios (mé-

dicos, ATS, auxiliares de enfermería...) en el cuidado de personas mayores.

- 13º. Reforzar los mecanismos de tutela y asesoramiento al mayor para proteger su derecho a decidir libremente sus opciones vitales y el destino de su patrimonio. Si bien el Defensor del Pueblo de Navarra puede ser un medio útil para defender los derechos de las personas mayores ante las Administraciones Públicas de Navarra, se sugiere a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra la creación de una Oficina de Atención al Mayor que les asesore y atienda inicialmente frente a posibles abusos o malos tratos en el ámbito privado, así como campañas generales o puntuales en defensa de sus derechos ante situaciones que puedan lesionarlos o desconocerlos.
- 14º. Promover la constitución de Consejos Sectoriales del Mayor, al menos, en los municipios de más de 5.000 habitantes. El Ayuntamiento de Pamplona ya ha dado tan importante paso, con lo que se ha convertido en un obligado referente para otros municipios y en un ejemplo de conciencia social al respecto.
- 15º. Impulsar la presencia de los mayores en los órganos públicos de representación: Parlamento de Navarra, plenos municipales, etcétera, y realizar un llamamiento a los partidos políticos, colectivos y asociaciones, clubes, organizaciones y entidades, de toda índole para que fomenten de manera activa la incorporación de las personas mayores a sus órganos de decisión, representación y participación.
- 16º. Promover una aplicación integral de la Ley Foral 4/1988, de 11 de julio, de supresión de las barreras físicas y sensoriales, que tenga en cuenta los problemas del mayor y dé soluciones técnicas efectivas a las mismas. En par-

ticular, se han detectado situaciones como el no funcionamiento de las plataformas disponibles en algunos autobuses. En tal sentido, se sugiere al Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio que revise dicha Ley Foral o su desarrollo reglamentario e introduzca medidas efectivas específicas dirigidas a facilitar tanto la movilidad de las personas mayores como su integración en la vida social mediante la eliminación de los citados obstáculos físicos y sensoriales.

- 17º. Realizar estudios e investigaciones empíricas sobre la realidad social de los mayores de Navarra, como soporte de otras medidas, como, por ejemplo, en la concreción de las prestaciones de la cartera de servicios sociales para los mayores. Podría encargarse, si no se hace ya, la realización de una encuesta sobre el Mayor cada varios años al Instituto de Estadística de Navarra, que recogiera su dimensión poblacional, sus características, distribución geográfica y sus inquietudes escondidas. Otra posibilidad recomendable sería la convocatoria de foros y congresos dedicados periódicamente a las inquietudes sociales de las personas mayores.
- 18º. Continuar impartiendo y mejorando la formación a las personas mayores que lo deseen, sobre todo, en aulas de la experiencia y en el uso de las nuevas tecnologías de la comunicación, a fin de evitar su aislamiento tecnológico y de posibilitar su participación en la nueva sociedad de la comunicación global. Asimismo, realizar o, en su caso apoyar la realización de cursos de preparación para la jubilación de funcionarios (como ya hace el Instituto Navarro para la Administración Pública) y trabajadores del sector privado.
- 19º. Lograr por los medios que se consideren más adecuados (la publicidad institucional en prensa es la que más

llega al público, radio, etc.) que las personas mayores tengan un mayor conocimiento de las ayudas públicas que les destina el Gobierno de Navarra, a dónde dirigirse, cómo solicitarlas, puntos de información, etcétera.

20°. Fomentar desde la Administración de la Comunidad Foral el asociacionismo de las personas mayores para ayudar a su participación en la vida social, proteger sus derechos, etc.

21°. Mantener y, en la medida de lo necesario o de lo posible, incrementar las subvenciones de la Administración de la Comunidad Foral a las entidades sin ánimo de lucro que realicen actividades de atención, apoyo y cuidado de las personas mayores, especialmente aquellas entidades que atienden a los más desvalidos, solos, con menores recursos económicos o problemas o enfermedades más graves. Impulsar de este modo la creación de una extendida y efectiva red de iniciativas sociales que coadyuve a atender los casos más graves o de personas con menores recursos económicos o familiares, sobre todo ante el previsible aumento del envejecimiento poblacional.

22°. En especial, estudiar y, en su caso, impulsar programas contra la soledad de las personas mayores tanto en el medio urbano como en el medio rural, con medidas adecuadas y apoyo de asociaciones de voluntarios.

23°. Elaborarse por el Gobierno de Navarra un modelo prospectivo que analice las demandas sociales y, en consecuencia, las infraestructuras y servicios que precisará una sociedad del futuro en el que la población navarra tenga una edad superior a 65 años. En unos años se pasará del 16% de las personas de más de esa edad al 31%. Conviene, pues, estudiar cómo será esa sociedad

y qué servicios deberá tener para atender las necesidades de una población más envejecida.

- 24°. Elaborarse por el Departamento de Asuntos Sociales una planificación a medio y largo plazo del número de plazas en residencias a lo largo y ancho de Navarra, teniendo en cuenta los efectos que tenga sobre este sector de población la Ley 39/2006, de 14 de diciembre. Esta planificación debería coordinar la iniciativa pública (foral y municipal) con la iniciativa privada (sin ánimo de lucro o con ánimo de lucro) y, entre ambas, ofrecer una red suficiente de plazas que tenga en cuenta, entre otros criterios, los ingresos y patrimonio del solicitante y, en su caso, de sus familiares, o su estado físico y psíquico (personas asistidas).
- 25°. Apostar por un modelo de residencias medianas y pequeñas de calidad en las que la persona mayor se sienta más parte de ella e integrada mejor.
- 26°. Por lo que hace referencia a la adjudicación de plazas en residencias, una Resolución de la Defensora del Pueblo de Navarra recomendó regular el procedimiento de solicitud de ingreso y el baremo general aplicable mediante una Orden Foral o Decreto Foral publicado en el Boletín oficial de Navarra, y notificar al interesado la puntuación obtenida en cada apartado con indicación de los recursos que puede ejercitar y órgano ante quien hacerlo si no está de acuerdo con la decisión administrativa.
- 27°. Analizar por el Departamento de Asuntos Sociales la creación (o el apoyo económico o su creación por una iniciativa social concentrada) de un Teléfono del Mayor, contemplado como un servicio universal y gratuito al que puedan llamar las personas mayores, sobre todo las

que viven solas, y exponer inquietudes, formular sugerencias, realizar aportaciones, desahogar emociones y problemas...

28°. Impulsar una campaña institucional dirigida a los demás sectores de población sobre los derechos de las personas mayores, sus inquietudes y sus problemas más importantes, sin incurrir en paternalismos. La celebración al año del Día de Nuestros Mayores o la elección de un año próximo como el Año del Mayor podrían ser iniciativas válidas para aumentar la conciencia sobre los valores que encierran nuestros mayores y darles el reconocimiento social que se merecen.

29°. En el ámbito del Derecho público, toda discriminación por razón de edad debe estar contenida en una norma con rango de ley (no siendo suficiente la remisión en blanco al reglamento) y, en todo caso, debe obedecer a razones objetivas y justificadas en valores constitucionales. Debe evitarse al máximo la discriminación por edad. La edad no debe ser una circunstancia que influya en la distribución de los recursos sanitarios y sociales limitado. No es ético limitar prestaciones sanitarias de alta tecnología por razones de edad.

30°. Desde altas instancias se ha planteado la conveniencia de abrir un debate social sobre una “muerte digna” o sobre la “eutanasia”, con esta u otras palabras. Se recomienda ser muy cuidadoso con debates como éste. Resulta absolutamente necesario deslindar perfectamente el ámbito los destinatarios del debate, que es fundamentalmente sanitario y referido a enfermos con plena capacidad de discernimiento sobre su estado y su situación, en su mayor parte jóvenes discapacitados de forma total, de cualquier otro tipo de ámbito y destinatarios ajenos y, mucho menos, mezclarse con debates,

cifras, situaciones o cualquier otra clase que se pueda entender referido a las personas mayores, más aún a las discapacitadas o asistidas. Éstas no pueden, ni deben, en ningún momento ni ser ni sentirse afectadas, ni directa ni indirectamente, por debates de este tipo. Las personas mayores nunca son una “carga ni para una familia normal, ni para una residencia diligente y profesional, ni para una sociedad democrática avanzada ni para un Estado Social y de Derecho y su gasto público. Las personas mayores son, siempre ciudadanos, como los demás, y forman parte de la sociedad en la que viven igual que las demás personas, con sus derechos y deberes, entre ellos el derecho a la vida (entendida como un proyecto de futuro y un deseo de autonomía, aunque no se pueda) y a la dignidad.

31º. No se han detectado en Navarra casos significativos de negación de los derechos fundamentales (artículos 14 a 29 de la Constitución) de las personas mayores ingresadas en residencias, pero que no existan actualmente, no quiere decir que no los pueda haber en un momento dado. Para prevenir la aparición de episodios puntuales –más aún, estructurales- de vulneración de estos derechos en residencias, se recomienda al Departamento de Asuntos Sociales:

- a) Que elabore un plan específico y efectivo de inspecciones anual en el que se detecten las situaciones en que se puede dar con mayor riesgo la negación de los derechos fundamentales mencionados, el número de inspecciones a realizar tratando de cubrir si no la totalidad de los riesgos y lugares, sí al menos los que se identifiquen como más graves y una muestra representativa de los demás, y se detallen los medios destinados a la ejecución del plan y el calendario a seguir. En particular, se considera necesario que

dicho plan se centre en los lugares en donde el mayor pueda estar recluso contra su voluntad. El Plan debe garantizar que los mayores conocen en todo momento sus derechos, pueden ejercerlos de la forma más amplia posible por sí o por un tercero que los representa, y tienen la oportunidad de reclamar de forma efectiva –y no meramente formal- contra todas las decisiones que entiendan que les perjudican.

- b) Dotarse de los medios adecuados para posibilitar las inspecciones de forma efectiva.
- c) Dotar de formación adecuada al personal encargado de las inspecciones.
- d) Que realice de forma efectiva las inspecciones y refleje sus resultados en actas accesibles por los órganos de la Administración encargados de controlar la ejecución del plan de inspecciones.
- e) Imponga a quienes corresponda sanciones adecuadas y proporcionadas a la gravedad de los hechos por aquellas acciones u omisiones que supongan directa o indirectamente la negación de sus derechos al mayor o, en su caso, a los titulares pertinentes. Dichas sanciones pueden ser también de admonición o advertencia en los casos menos graves, más pensadas para concienciar que para castigar.

Tras la presentación de este informe en el Parlamento de Navarra, la Mesa del Parlamento de Navarra, en sesión del día 27 de diciembre de 2007, admitió a trámite la moción por la que se insta al Gobierno de Navarra a que evalúe la política pública de atención integral por las Administraciones públicas de Navarra a las personas mayores efectuada hasta el momento, presentada por el Grupo Parlamentario Socialistas del Parlamento de Navarra.

Por otra parte, la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra en sesión celebrada el día 14 de febrero de 2008 aprobó por unanimidad una Declaración sobre los derechos y deberes de las personas mayores de Navarra, presentada por el Grupo Parlamentario Socialistas del Parlamento de Navarra, ratificada luego por el Pleno del Parlamento.

El pasado 12 de febrero, la Consejera de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, en una reunión con el Defensor del Pueblo, asumió públicamente varias de estas recomendaciones y sugerencias, entre ellas, la puesta en marcha de la Oficina de Atención al Mayor y del programa contra la soledad de las personas mayores, la realización de un estudio de evaluación de las políticas públicas de atención a las personas mayores, el análisis de la creación de una comisión de personas expertas sobre mayores, la modificación de la coordinación sociosanitaria mediante la creación de un grupo de trabajo al efecto, la realización de una encuesta sobre las personas mayores, y refuerzo de campañas de publicidad institucional en prensa dirigidas a personas mayores.

Asimismo, se comprometió a elaborar un estudio sobre necesidades futuras para atender a mayores y sobre reordenación de las residencias, a aprobar los baremos de ingreso en residencias de tercera edad mediante una Orden Foral, a valorar la posibilidad de crear un teléfono del mayor y a establecer un día o año del mayor en Navarra, así como a realizar un programa de formación de las inspectoras e inspectores.

10 _ la relación directa de la
institución con los ciudadanos
y la sociedad civil

2007

10 _ la relación directa de la
institución con los ciudadanos
y la sociedad civil



2007

CAPÍTULO VIII

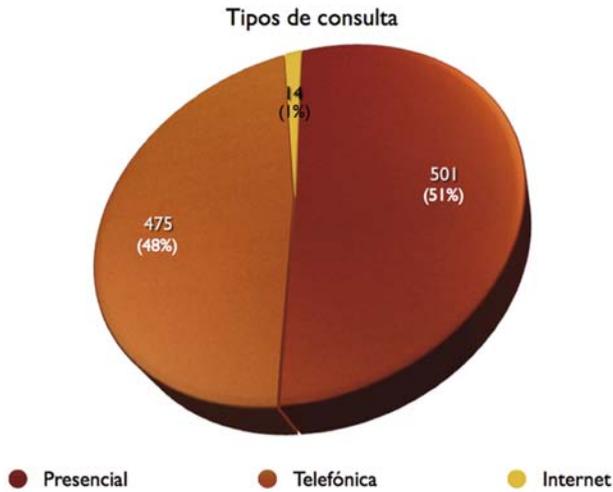
LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LOS CIUDADANOS Y LA SOCIEDAD CIVIL

10.1. LA OFICINA DE INFORMACIÓN

Uno de los principales objetivos que persigue la Institución es ofrecer información precisa, concisa y clara a los ciudadanos sobre el mejor y más amplio ejercicio de sus derechos subjetivos y sobre las posibilidades de intervención de ésta en la defensa o restitución de los mismos. Por ello, la Oficina de Información constituye una de las áreas de trabajo más importantes de la Institución, ya que la misma está orientada a asesorar y resolver o, en su caso canalizar, las consultas que plantean los ciudadanos en relación con sus derechos.

En 2007 la Oficina de Información registró un total de 990 consultas. De ellas, 745 se resolvieron con el oportuno asesoramiento al ciudadano, concluyendo en ese punto. Las otras 245 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 97,5% fueron consultas individuales y el 2,5% colectivas.

El medio escogido para formular la consulta fue en el 50,6% de los casos, presencial, en el 48% a través del teléfono y en el 1,4% restante a través de internet.



Las materias sobre las que se formularon las consultas fueron las siguientes:

MATERIAS	CONSULTAS		TOTAL
	RESUELTAS CON ASESORAMIENTO	CONSULTAS QUE DERIVARON EN QUEJA	
Urbanismo y vivienda	105	45	150
Bienestar Social	87	26	113
Sanidad	57	19	76
Función Pública	38	35	73
Interior y Tráfico	44	22	66
Medio Ambiente	38	16	54
Obras Públicas y servicios	33	14	47
Trabajo, Seguridad Social y Extranjería	30	17	47
Justicia	33	10	43
Educación	32	8	40
Hacienda	25	7	32
Agricultura, Industria, Comercio y turismo	15	9	24
Derechos frente a las Admón.	8	13	21
Cultura, deporte y bilingüismo	5	2	7
Varios	195	2	197
Total	745	245	990

Al igual que en 2006, las áreas de urbanismo y vivienda son las que más consultas registraron, concretamente el 15,15% del total, seguidas de bienestar social, que representa el 11% del total, y sanidad, con un 7,68%. Fueron también numerosas las consultas relacionadas con función pública, que alcanzaron el 7,37% del total, y las de interior y tráfico, que representan el 6,67%.

El contenido principal de dichas consultas fue el siguiente:

En **vivienda**, las principales consultas versaron sobre los procesos de adjudicación de vivienda de protección oficial y sobre cuestiones relativas al visado de los contratos de dichas viviendas.

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.

229

En materia de **bienestar social**, el grupo principal de consultas estuvo relacionado con las personas mayores y, en particular, con el ingreso y condiciones de estancia en residencias, la atención domiciliaria y las ayudas públicas. Detrás de este grupo, se sitúan las consultas sobre discapacidad, entre las que destaca la atención sociosanitaria de la salud mental.

En **salud**, el mayor número de consultas se plantearon sobre la atención médica en general, seguida de la atención a la salud mental y las prestaciones complementarias.

En cuanto al área de **tráfico e interior**, priman las consultas sobre sanciones en materia de tráfico y el correspondiente procedimiento sancionador.

En **función pública** destacaron las consultas relativas al ingreso y provisión de puestos. Es habitual que ciudadanos que concu-

rren a procedimientos de selección planteen consultas no sólo durante el transcurso del procedimiento sino también a la finalización del mismo. Asimismo, plantearon diversas consultas sobre el régimen retributivo y sobre derechos y deberes de los funcionarios.

En materia de **medio ambiente**, destacaron sobre las demás las consultas sobre ruidos, en particular sobre qué medidas pueden adoptarse adoptar frente a las inmisiones sonoras. También se plantearon consultas sobre actividades clasificadas y explotaciones agrarias y ganaderas.

Las consultas motivadas por la ejecución de **obras públicas y por la prestación de servicios** también fueron frecuentes. En concreto, versaron sobre la ejecución de infraestructuras y la prestación de servicios mínimos obligatorios.

Dentro del área de **trabajo, seguridad social y extranjería**, el mayor número de consultas recayó en la materia de seguridad social, principalmente por la disconformidad de los pensionistas con la escasa cuantía de su pensión mínima, así como en relación con el reconocimiento o denegación del derecho a la prestación.

En materia de **educación**, las consultas principales se refirieron a los criterios de admisión de alumnos y al acceso a los centros educativos. También se formularon consultas sobre el funcionamiento de los centros y la conservación y seguridad de sus instalaciones.

En materia de **justicia**, las consultas se centraron en la actuación profesional de abogados y procuradores, así como en la actuación de los colegios profesionales.

En lo referente a **hacienda**, primaron las consultas relacionadas con tributos locales y registros fiscales.

En **agricultura** destacaron las consultas sobre concentración parcelaria, aprovechamientos comunales y ayudas económicas.

Los ciudadanos también realizaron consultas sobre la obligación que las Administraciones Públicas tienen de responder a sus escritos y solicitudes y, en concreto, sobre cuáles son los plazos de que disponen éstas para contestar, así como sobre los efectos que genera el incumplimiento de esos plazos.

10.2. CONTACTO CON LA SOCIEDAD CIVIL

La participación social, a través del movimiento asociativo, refuerza la defensa y protección de los derechos de los ciudadanos, máxime si se trata de asociaciones de representación, protección y apoyo a los sectores más desfavorecidos de la población. Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra promueve la colaboración de la Institución con las entidades asociativas representativas de intereses sociales y su acercamiento a ésta para conocer de primera mano sus preocupaciones e inquietudes.

231

Desde abril de 2007, el Defensor del Pueblo de Navarra se ha reunido con diecisiete entidades representativas de distintos intereses sociales y profesionales. Concretamente, dichas entidades son las siguientes:

- Asociación de Mujeres diagnosticadas de Cáncer de Mama de Navarra – SARAY.
- Fundación BEHATOKIA. Observatorio de Derechos Lingüísticos.
- Asociación Ecologista de Navarra GURELUR.
- Observatorio del Mayor de Navarra.
- Organismo “Escuelas Infantiles Municipales en Pamplona”.
- SOS Racismo de Navarra.
- Asociación Colombia. Ritmo y cultura.

- Granja Escuela de Ilundáin.
- Casas Regionales de Navarra.
- Asociación de Vecinos del Casco Viejo de Pamplona – *Alde Zaharra*.
- Asociación *Etxerat*.
- Asociación de Espeleología en Navarra.
- *Euskara Kultur Elkargoa*.
- Colegio de Enfermería de Navarra.
- Sindicato de Enfermería (SATSE).
- Plataforma de Enfermería por una Carrera Profesional.
- Asociación de Familias de Drogodependientes (ADEFA).

11 _ evaluación y mejora de la calidad

2007

11 _ evaluación y mejora de la calidad



2007

CAPÍTULO IX

EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD

11.1. MEJORAS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. LA CARTA DE SERVICIOS AL CIUDADANO

Mediante la Resolución 42/2007, de 8 de noviembre, el Defensor del Pueblo de Navarra aprobó la Carta de Servicios de la Institución. Dicha Carta aparece publicada en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra número 27, de 13 de noviembre de 2007, y puede consultarse íntegramente en la página web de la Institución www.defensornavarra.com

La Carta de Servicios se estructura en seis capítulos. En el primero se establecen los objetivos de la Institución. En el segundo se enumeran los servicios que se prestan al ciudadano, los derechos de éste en su relación con la Institución y las formas de colaboración y participación con la misma. El capítulo tercero contiene los compromisos de calidad y en relación con éstos, los niveles de calidad ofrecidos, los sistemas de aseguramiento de ésta y los indicadores de calidad.

235

En el capítulo cuarto se crea el buzón de reclamaciones y sugerencias, a través del cual los ciudadanos y ciudadanas pueden presentar las reclamaciones, sugerencias e iniciativas que estimen oportunas en relación con el funcionamiento de los servicios de la Institución.

La presentación de reclamaciones y sugerencias puede hacerse a través de la web de la Institución, lo que facilita enormemente su utilización.

El capítulo quinto se refiere al seguimiento y modificación de la Carta y el sexto a información complementaria y publicidad.

11.2. LA OPINIÓN DE LOS CIUDADANOS SOBRE LA UTILIDAD Y EFICACIA DE LA INSTITUCIÓN

Con la finalidad de proseguir los procesos de mejora continua durante el año 2007, se continuaron realizando 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.

236

1. Las preguntas comunes de ambas encuestas fueron las siguientes:

- *¿Cómo ha conocido la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra?*
 - La mayoría de los encuestados, un 40%, manifestó que había conocido la Institución a través de medios de prensa, radio y televisión.
 - Un 15% manifestó que la conocía a través de familiares y conocidos.
 - Otro 15% la conoció por consejo de alguna Administración.
 - 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.

- *¿Como valora la atención prestada desde la Oficina del Defensor del Pueblo de Navarra?*

- El 71,22% 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”.

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 77,28% de los encuestados manifestó que sí.
- El 9,6 % de los encuestados contestó que no.
- Un 0,5% de los encuestados contestó que acudiría a ella sólo en última instancia
- Un 0,5% de los encuestados contestó que “por ahora, no”.
- El 12, 2% de los encuestados no contestó.

Como puede verse, 8 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 72,73% manifestó que “de forma muy clara”.

- El 21,21% manifestó que “de forma clara”.
- El 6% de “forma comprensible”.

- *¿Considera útil la información facilitada?*

- El 50% la considera “muy útil”.
- El 50% la considera “útil”.

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	3,03%
4	0%
5	0%
6	3,03%
7	3,03%
8	12,12%
9	27,27%
10	27,27%
NC	24,24%

Así, dos de cada tres encuestados puntúan con un ocho o más de ocho la intervención de la Oficina de Información.

3. Preguntas específicas sobre la tramitación de las quejas

- *¿Cómo valora la información recibida desde la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra?*
 - El 45,45% de los encuestados la calificó de “muy buena”.
 - El 33,33% de los encuestados la calificó de “buena”.

- El 8,08% de los encuestados la calificó de “regular”.
- El 3,03 % de los encuestados la calificó de “mala”.
- El 8,08% de los encuestados la calificó de “muy mala”.
- El 2,02% restante “no contesta”.

Como puede verse, prácticamente 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, 9%
- Largo, 12,12%
- Razonable, 54,55%
- Corto, 13,13%
- Muy corto, 10,10%
- No contesta, 1,01%

239

Como se desprende, 3 de cada 4 ciudadanos consideran que el tiempo de tramitación de su queja ha sido razonable o corto.

- *¿Considera que los escritos que se le han enviado desde la Institución son claros y comprensibles?*

- Muy claros, 38,38%
- Claros, 28,28%
- Comprensibles, 18,18%
- Poco claros, 6,06%
- Nada claros, 2,02%
- Claros y comprensibles, 2,02%
- No contesta, 5,5%

De este modo, más de 8 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 33,33%
- Si, la considero bastante útil, el 30,30%
- No, la considero poco útil, el 7,07%.
- No, la considero muy poco útil, el 20,20%
- Totalmente inútil, el 1,01%
- No contesta, el 8,08%

2 de cada 3 encuestados consideran útil o muy útil la Institución de cara a resolver el problema que les aqueja. El resultado es muy positivo si se tiene en cuenta que en una gran parte de las quejas planteadas la Institución ha considerado que no existía la vulneración de derechos que entendía el ciudadano.

Por otro lado, el porcentaje de personas que consideran poco útil o muy poco útil la Institución pone de manifiesto, en algunas ocasiones, la sorpresa de los ciudadanos cuando conocen que las resoluciones del Defensor no son vinculantes para la Administración, sino recomendatorias o sugerentes.

- *¿Está de acuerdo con la decisión adoptada por el Defensor del Pueblo respecto a su queja?*

- Completamente de acuerdo, el 34,34%
- De acuerdo, el 20,20%
- De acuerdo en parte, el 12,12%
- En desacuerdo, el 9,09%
- Completamente en desacuerdo, el 17,17%
- No contesta, el 7,07%

Dos de cada tres encuestados manifiestan 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 con-

trario, uno de cada cuatro encuestados está en desacuerdo con dicha decisión.

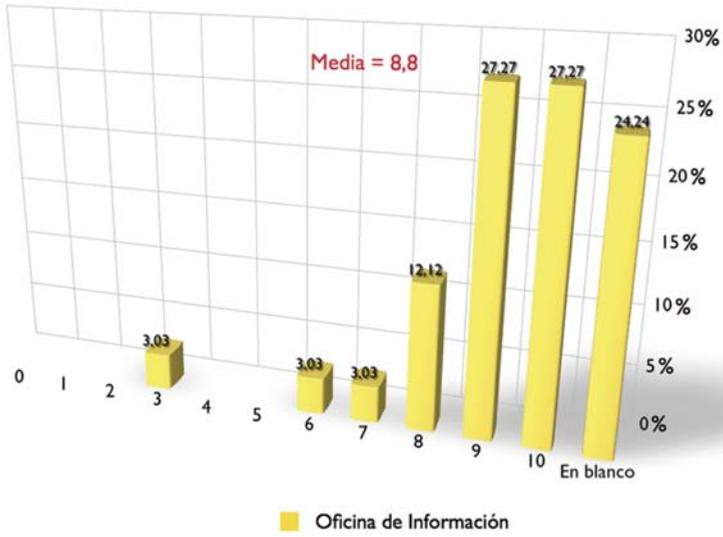
Con independencia de la resolución adoptada, ¿cómo valoraría del cero al diez globalmente la intervención de la Institución en relación a su problema?

0	5,05%
1	8,08%
2	2,02%
3	2,02%
4	2,02%
5	4,04%
6	5,05%
7	8,08%
8	17,17%
9	16,16%
10	24,24%
NC	6,06%

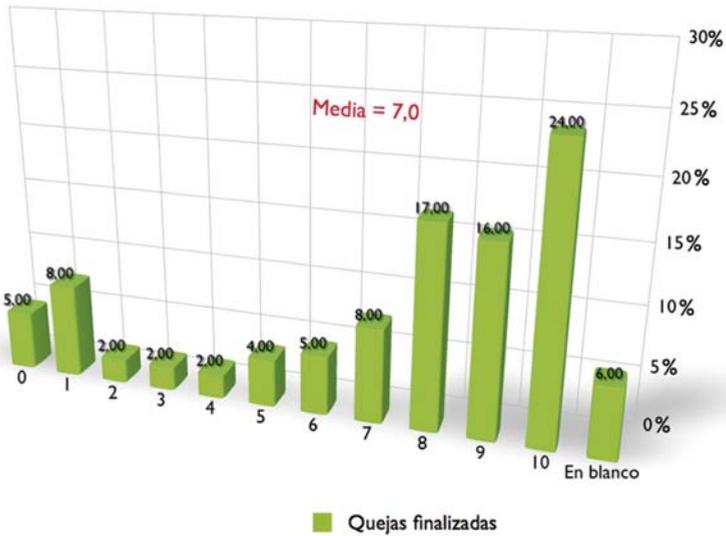
241

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.

Valoración global de 0 a 10



Valoración global de 0 a 10



En conclusión, los datos reflejados muestran un grado de satisfacción ligeramente superior al del año 2006 y ponen de manifiesto que, con carácter general, los ciudadanos y ciudadanas valoran positivamente la labor de la Institución, lo que no obsta a que, desde la misma, se siga trabajando en su mejora continua y en el establecimiento de procesos de calidad en los servicios que se les prestan.

11.3. PLAZOS MEDIOS DE TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS

Los tiempos medios de tramitación de las quejas gestionadas en el año 2007 se han reducido en un 45% respecto al año 2006, y ello aún cuando el número de quejas gestionadas ha sido mayor.

243

TIEMPOS DE TRAMITACIÓN (días)	2004	2005	2006	2007
Número de quejas gestionadas	564	508	595	656
Desde INICIO hasta ACUSE de recibo al Ciudadano	7,7	3,3	3,2	2,2
Desde INICIO hasta ADMISIÓN a Trámite de la Queja	21,6	21,6	43,5	22,4
Desde que se recibe INFORME de Administración hasta el FIN	41,9	18,3	52,4	30
SUMA DE TIEMPOS DE LA INSTITUCIÓN	71,2	43,2	99,1	54,6

No obstante, el tiempo medio desde la presentación de una queja hasta el cierre definitivo del expediente ha aumentado en el año 2007 respecto al año precedente, y así ha pasado de un 130 a 137 días. Ello se debe a que la Administración ha tardado más tiempo en remitir la información y la documentación requeridas por la Institución.

12_ anexo

2007

12_ anexo



2007

ANEXO

12.1. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA INSTITUCIÓN CORRESPONDIENTE A 2007

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 2007, cabe destacar lo siguiente:

247

1. Los créditos iniciales para el ejercicio 2007 se elevaron a 1.247.358,19 euros que, junto con las modificaciones presupuestarias (incorporaciones de remanentes de crédito del ejercicio 2006) por valor de 103.121,58 euros, dieron lugar a un presupuesto definitivo o consolidado de 1.350.479,77 euros.
2. Del total de remanentes de crédito incorporados, el 27,7% se destinaron a financiar gastos corrientes del ejercicio, mientras que el 72,3% restante financió operaciones de capital (concretamente, la reforma del sistema de climatización de la planta baja de la Institución).
3. El estado de liquidación del presupuesto de gastos refleja que las obligaciones reconocidas netas han ascendido a 1.149.066,30, lo que supone un grado de ejecución del 85,09%.

4. El estado de liquidación del presupuesto de ingresos refleja que los derechos reconocidos netos ascienden a 1.244.592,26, lo que supone un grado de realización del 92,16%.
5. El estado de liquidación del presupuesto refleja un superávit de financiación en el ejercicio 2007 de 198.647,54 euros.

Los gastos realizados durante el ejercicio 2007, clasificados en gastos por operaciones corrientes (capítulos 1 a 5) y por operaciones de capital (capítulos 6 a 9), ascendieron a:

Tipo de operación	Créditos Definitivos	Obligaciones Reconocidas	% Ejecución
Operaciones Corrientes	1.092.912,76	891.499,29	81,57%
Operaciones de Capital	257.567,01	257.567,01	100,00%
TOTALES	1.350.479,77	1.149.066,30	85,09%

El grado de ejecución presupuestaria de las operaciones corrientes supuso el 81,57%, en tanto que la ejecución de las operaciones de capital ascendió al 100%.

En cuanto al porcentaje de créditos comprometidos respecto de los créditos definitivos supuso el 81,75% en operaciones corrientes y el 100% en operaciones de capital:

Tipo de operación	Créditos (1) Definitivos	Créditos (2) Comprometidos	(1)/(2)
Operaciones Corrientes	1.092.912,76	893.470,30	81,75%
Operaciones de Capital	257.567,01	257.567,01	100,00%
TOTALES	1.350.479,77	1.151.037,31	85,23%

A continuación, se analiza el estado de ejecución presupuestaria por capítulos económicos:

A) ESTADO DE GASTOS

CAPITULO 1. Gastos de personal

El presupuesto consolidado asciende a 700.525,45 euros, es decir, el 51,87% del estado de gastos. Por su parte, las obligaciones reconocidas se elevan a 541.085,38 euros. Por tanto, el grado de cumplimiento o de ejecución presupuestaria del capítulo 1 es del 77,24% con respecto al presupuesto consolidado.

249

En este capítulo hay que señalar, como novedades, que durante el mes de marzo de 2007, como consecuencia de la finalización del mandato de doña M^a Jesús Aranda Lasheras, fue nombrado Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra don Francisco Javier Enériz Olaechea. Como consecuencia de dicho relevo, este capítulo recoge una partida nueva, denominada Retribuciones “ex-Defensores”, para hacer frente a las prestaciones que corresponden a la anterior titular al cesar en el cargo.

CAPITULO 2. Gastos en bienes corrientes y servicios

El presupuesto definitivo de los gastos corrientes en bienes y servicios asciende a 365.054,55 y representa el 27,03% del presupuesto de gastos. Las obligaciones reconocidas netas, 327.380,63 euros, dan lugar a un porcentaje de ejecución del 89,68%.

Dentro de este capítulo se engloban gastos necesarios para el funcionamiento de la Institución, como por ejemplo, material de oficina, mantenimiento de edificios, de maquinaria y de equipos, comunicaciones, seguros, actividades generales y de difusión, edición de libros y otras publicaciones, trabajos realizados por otras empresas, suministros, etcétera.

CAPITULO 4. Transferencias corrientes

Los créditos definitivos ascendieron a 27.332,76 euros, es decir, el 2,02% del presupuesto de gastos, mientras que el grado de realización fue del 84,27%. 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 Universidad Pública de Navarra. Hay que señalar que en junio de 2007 se incorporó un tercer becario a la Institución para la atención en euskera a los ciudadanos.

250

CAPITULO 6. Inversiones reales

Con un presupuesto consolidado en 71.239,62, este capítulo representa el 5,28% del presupuesto de gastos. El porcentaje de ejecución asciende al 100%.

Los créditos de este capítulo se han destinado, en su mayor parte, a trabajos relacionados con el edificio, como sustitución de la puerta de entrada y de los ventanales de la planta baja, mejora de la infraestructura tecnológica de la oficina y trabajos de electricidad derivados de la reforma del sistema de climatización de la planta baja del edificio. También se ha destinado a la adquisición de diverso mobiliario, equipos para proceso de información y libros y publicaciones diversas.

CAPITULO 7. Transferencias de capital

El presupuesto consolidado de este capítulo se concentra en una única partida, denominada “Transferencias de capital a la Comunidad de Propietarios”, y asciende a 186.327,39 euros, lo cual supone el 13,80% del presupuesto de gastos del ejercicio 2007. El grado de ejecución asciende al 100%.

En virtud del acuerdo suscrito con el Departamento de Administración Local para acometer la reforma del sistema de climatización de la sede de ambos organismos, durante el ejercicio 2007 se han efectuado las obras de la planta baja de la Institución. El coste de las citadas obras ha ascendido a 186.327,39 euros, importe que ha sido financiado:

- En un 40,00% con remanentes incorporados del ejercicio 2006, que ascendieron a 74.522,21 euros
- En un 37,04% (69.019,37 euros) con el importe que se había reservado en el presupuesto del ejercicio 2007 para acometer las citadas obras
- El resto, 42.785,81 euros, mediante transferencias de crédito de partidas de otros capítulos

Previamente, y como consecuencia del citado acuerdo suscrito con el Departamento de Administración Local, fue preciso crear en el presupuesto del ejercicio 2005 la partida 7000, denominada “Transferencias de capital a la Comunidad de Propietarios”, partida que ha sido la partida destinataria de los importes citados.

Liquidación del Presupuesto de Gastos Ejercicio 2007

CAPÍTULOS	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
1. Gastos de personal	700.525,45	700.525,45	541.085,38
2. Gastos en bienes corrientes y servicios	361.345,80	365.054,55	327.380,63
4 Transferencias corrientes	27.332,76	27.332,76	23.033,28
6 Inversiones reales	70.684,73	71.239,62	71.239,62
7. Transferencias de capital	69.019,37	186.327,39	186.327,39
8 Activos financieros	6.000,00	0,00	0,00
9 Pasivos financieros	12.450,08	0,00	0,00
TOTAL GENERAL	1.247.358,19	1.350.479,77	1.149.066,30

B) INGRESOS

El estado de liquidación del presupuesto de ingresos refleja que los ingresos proceden, fundamentalmente, de las transferencias recibidas de la Hacienda Foral, ya que representan el 99,99 % del total de los ingresos realizados en el ejercicio.

252

Liquidación del Presupuesto de Ingresos Ejercicio 2007

CAPÍTULOS	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS
3 Tasas y otros ingresos	100,00	100,00	53,78
4 Transferencias corrientes	1.088.954,01	1.088.954,01	1.088.954,01
5 Ingresos patrimoniales	150,00	150,00	28,48
7 Transferencias de capital	155.556,18	155.556,18	155.555,99
8 Activos financieros	2.498,00	105.619,58	0,00
9 Pasivos financieros	100,00	100,00	0,00
TOTAL GENERAL	1.247.358,19	1.350.479,77	1.244.592,26

Detalle de liquidación del Presupuesto de Gastos Ejercicio 2006

CAPÍTULO 1: GASTOS DE PERSONAL	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
Retribuciones			
Defensor del Pueblo	73.971,24	74.502,54	74.502,54
Retribuciones ex - Defensores	47.549,55	49.796,24	15.789,05
Retribuciones Personal			
Eventual	246.581,27	246.814,47	210.903,20
Retribuciones Funcionarios	162.540,53	170.644,34	169.719,16
Retribuciones Personal			
Contratado	16.096,51	16.112,14	2.698,66
Seguridad Social	134.741,06	134.758,48	67.472,77
Fondo Capítulo I	19.045,29	7.897,24	0,00
Total Capítulo 1	700.525,45	700.525,45	541.085,38

253

CAPÍTULO 2: GASTOS EN BIENES CORRIENTES Y SERVICIOS	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
Hilo musical	515,00	515,00	492,70
Repar.conserv. y mantenimiento edificios	17.548,69	21.871,75	26.628,18
Repar. y cons. Maquin. Instal. y utillaje	6.137,82	6.137,82	4.426,65
Repar. y cons. Equipos proces. Informac.	7.000,00	8.666,39	6.621,13
Repar. y conserv. Otro inmov. material	1.000,00	1.000,00	0,00
Material oficina no inventariable u ordinario	18.000,00	18.000,00	28.662,49
Material reponibles equipos de oficina	1.600,00	1.600,00	0,00
Prensa, revistas y publicac. periódicas	4.850,00	4.850,00	2.552,38
Comunicaciones telefónicas	13.634,53	14.541,34	14.541,34
Comunicaciones postales y telegráficas	11.193,56	11.193,56	10.601,55

Primas de seguro	6.500,00	6.500,00	4.978,17
Defensor	4.000,00	4.000,00	1.250,52
Atenciones sociales			
y protocolo	6.600,00	10.423,22	10.423,22
Viajes oficiales Defensor	9.200,00	9.200,00	8.053,85
Actividades generales			
y de difusión	36.225,00	50.164,90	48.939,75
Org. reuniones			
y conferencias	31.050,00	0,00	0,00
Gastos edic. libros			
y otras publicaciones	37.311,75	41.411,12	29.378,83
Agencias de información	1.000,00	1.000,00	0,00
Oposiciones y pruebas			
selectivas	1.034,16	1.034,16	0,00
Servicios de limpieza y aseo	13.500,00	13.500,00	12.426,70
Cursos de formación	3.000,00	3.000,00	1.310,01
Trabajos Traducción			
al euskera para BOP	32.085,00	32.085,00	29.532,70
Otros trabajos realizados	71.159,05	77.159,05	70.614,04
Suministros	10.000,00	10.000,00	9.878,38
Repuestos	500,00	500,00	0,00
Material para limpieza y aseo	1.900,00	1.900,00	1.181,13
Vestuario	750,00	750,00	0,00
Otros Gastos	1.500,00	1.500,00	287,99
Dietas, locomoción			
y gastos de viaje	11.000,00	11.000,00	4.598,92
Indeminización por trabajos			
realizados	1.551,24	1.551,24	0,00
Total Capítulo 2	361.345,80	365.054,55	327.380,63

CAPÍTULO 4:	PREVISIONES	PREVISIONES	OBLIGACIONES
TRANSFERENCIAS	INICIALES	DEFINITIVAS	RECONOCIDAS
CORRIENTES			NETAS
Indemnizac. y Gastos			
a Particulares	1.000,00	1.000,00	0,00
Convenios con otras			
Instituciones	25.832,76	25.832,76	23.033,28
Transf. a Instituciones			
sin ánimo lucro	500,00	500,00	0,00
Total Capítulo 4	27.332,76	27.332,76	23.033,28

CAPÍTULO 6: INVERSIONES REALES	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
Edificios	31.198,69	21.487,37	33.097,46
Instalaciones y maquinaria	1.000,00	1.000,00	418,00
Muebles de Oficina	3.000,00	4.976,40	4.840,00
Equipos proceso de información	20.986,04	23.304,75	15.120,62
Adquisición de libros y otras publicaciones	8.500,00	14.471,10	15.716,14
Aplicaciones informáticas	6.000,00	6.000,00	2.047,40
Total Capítulo 6	70.684,73	71.239,62	71.239,62

CAPÍTULO 7: TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
Transferencias de Capital a Cmdad. Propietarios	69.019,37	186.327,39	186.327,39
Total Capítulo 7	69.019,37	186.327,39	186.327,39

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	0,00	0,00
Imprevistos	12.350,08	0,00	0,00
Total Capítulo 9	12.450,08	0,00	0,00

TOTAL GENERAL	1.247.358,19	1.350.479,77	1.149.066,30
----------------------	---------------------	---------------------	---------------------

EVOLUCIÓN PRESUPUESTARIA 2001 - 2007

CRÉDITOS DEFINITIVOS

CAPÍTULOS	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
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
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
4 Transferencias corrientes	12.020,24	25.398,24	25.200,22	32.000,00	22.577,15	20.596,36	27.332,76
6 Inversiones reales	84.141,69	62.076,11	112.173,92	64.095,02	54.820,58	60.953,09	71.239,62
7 Transferencias de capital	0,00	0,00	0,00	0,00	64.710,14	199.325,30	186.327,39
8 Activos financieros	0,00	0,00	8.907,00	9.247,63	0,00	0,00	0,00
9 Pasivos financieros	0,00	0,00	100,00	852,37	0,00	0,00	0,00
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

12.2. PLANTILLA ORGÁNICA Y PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA

Mediante la Resolución 06/07, de 15 de enero, de la Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra se solicitó a la Mesa del Parlamento de Navarra la aprobación de la siguiente plantilla orgánica del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra para el año 2007:

PUESTO DE TRABAJO	NÚMERO	REGIMEN	LIBRE			PUESTO TRABAJO	COMPL. NIVEL	COMPL. ESPECIF.
		JURÍDICO	NIVEL	DESIGNACIÓN	INCOMPATIBILIDAD			
Asesor Responsable Área	2	C	-	X	-	-	-	-
Asesor Técnico	2	C	-	X	-	-	-	-
Secretaría del Defensor del Pueblo	1	G	-	X	-	-	-	-
Técnico Superior	1	F	A	-	35	28	-	-
Técnico de Gestión Administrativa	1	F	B	-	35	28	-	-
Administrativo	2	F	C	-	-	41,68	12	20 (*)
Ujier	1	F	D	-	-	32	15	-

(*) Por el desempeño de las funciones añadidas de Interventor

F: Funcionario

C: Cargo Eventual de la Oficina del Defensor del Pueblo - Libre Designación

G: Eventual de Gabinete - Libre designación

En sesiones celebradas el 29 enero y 19 de abril de 2007, la Mesa del Parlamento de Navarra aprobó, mediante Acuerdo, la plantilla propuesta, con la indicación de que se asigna al Técnico de Gestión Administrativa el complemento específico “*por el desempeño de las funciones añadidas de Interventor y de responsable de la gestión de la Oficina*”. Salvo esta modificación, la plantilla orgánica del año 2007 mantuvo la configuración de años anteriores.

A 31 de diciembre de 2007 prestaban servicio en la Oficina del Defensor del Pueblo de Navarra, diez personas, encuadradas del siguiente modo:

Funcionarios en servicio activo	3
Contratados administrativos en régimen de interinidad	2
Personal eventual	5

Los nombres de las citadas personas son:

Asesor Responsable de Área	Juan Luis Beltrán Aguirre
Secretaria General Asesora Técnica	Pilar Álvarez Asiáin
Asesores Técnicos	José Ignacio Echeverría Carlos Sarasíbar Marco
Secretaría del Defensor del Pueblo	Laura Léibar Aldama
Técnico Superior	Inés Monreal Azcárate
Técnico de Gestión Administrativa	Jorge Balduz Gil
Administrativos	Celina Echeverría Uhalte Mar Laínez Gil
Ujier	Javier Larraya Reta



**Defensor del Pueblo
de Navarra**
Nafarroako Arartekoa

0

7



Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa