



BOLETIN OFICIAL
DEL
PARLAMENTO DE NAVARRA

VII Legislatura

Pamplona, 25 de octubre de 2007

NÚM. 20-1

S U M A R I O

SERIE G:

Informes, Convocatorias e Información Parlamentaria:

—Informe anual de la gestión realizada por la Defensora del Pueblo de Navarra durante el año 2006 ([Pág. 2](#)).

(El Informe se publica en dos volúmenes del Boletín Oficial, números 20-1 y 20-2)

**Serie G:
INFORMES, CONVOCATORIAS E INFORMACIÓN PARLAMENTARIA**

Informe anual de la gestión realizada por la Defensora del Pueblo de Navarra durante el año 2006

En sesión celebrada el día 10 de septiembre de 2007, la Mesa del Parlamento de Navarra, previa audiencia de la Junta de Portavoces, adoptó, entre otros, el siguiente Acuerdo:

1.º Darse por enterada del Informe anual de la gestión realizada por la Defensora del Pueblo de Navarra durante el año 2005.

2.º Ordenar su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra.

3.º Disponer que la exposición del mencionado informe se celebre en una próxima sesión de la Comisión de Régimen Foral.

Pamplona, 10 de septiembre de 2007

La Presidenta: Elena Torres Miranda

Informe anual de la gestión realizada por la Defensora del Pueblo de Navarra durante el año 2006

ÍNDICE NÚM. 20-1

CAPÍTULO I. PRESENTACIÓN (Pág. 4).

CAPÍTULO II. QUEJAS (Pág. 5).

II.1. Introducción (Pág. 5).

II.2. Valoración estadística (Pág. 5).

II.3. Quejas por materias (Pág. 12).

II.3.1. Agricultura, industria, comercio y turismo (Pág. 12).

II.3.2. Bienestar Social (Pág. 13).

II.3.3. Cultura, deporte y bilingüismo (Pág. 15).

II.3.4. Educación (Pág. 16).

II.3.5. Función Pública (Pág. 18).

II.3.6. Hacienda (Pág. 20).

II.3.7. Interior (Pág. 21).

II.3.8. Justicia (Pág. 22).

II.3.9. Medio ambiente (Pág. 22).

II.3.10. Obras públicas y servicios públicos (Pág. 23).

II.3.11. Sanidad (Pág. 25).

II.3.12. Trabajo, seguridad social y extranjería (Pág. 26).

II.3.13. Urbanismo y vivienda (Pág. 27).

II.3.14. Varios (Pág. 30).

II.3.15. Impulso de derechos (Pág. 31).

CAPÍTULO III. RESOLUCIONES (Pág. 39).

III.1. Valoración general (Pág. 39).

III.2. Resoluciones aceptadas (Pág. 40).

III.2.1. Gobierno de Navarra (Pág. 40).

III.2.2. Administración local (Pág. 42).

III.3. Resoluciones pendientes de contestar a 31 de diciembre del 2006 (Pág. 43).

III.3.1. Gobierno de Navarra (Pág. 43).

III.3.2. Administración local (Pág. 44).

CAPÍTULO IV. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON LA INSTITUCIÓN. MENCIÓN A ORGANISMOS Y ENTIDADES NO COLABORADORES (Pág. 45).

IV.1. La necesaria colaboración de las Administraciones Públicas de Navarra con la Institución (Pág. 45).

IV.2. Administraciones que han incumplido su deber de colaboración con la Defensora del Pueblo de Navarra o se han retrasado notoriamente en responder los requerimientos de ésta durante la fase de investigación (Pág. 46).

IV.2.1. Administraciones que no contestaron los requerimientos y se consideran entorpecedoras de la función de la Institución (Pág.47).

IV.2.2. Administraciones que finalmente contestaron los requerimientos de la Defensora del Pueblo, después de tres o más escritos de petición (Pág. 47).

IV.3. Administraciones Públicas que no han aceptado o han rechazado expresamente las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales de la Defensora del Pueblo de Navarra (Pág. 49).

IV.3.1. Administraciones que no contestaron las recomendaciones, sugerencia o recordatorios de deberes legales o advertencias (Pág. 50).

IV.3.2. Administraciones que se retrasaron notoriamente en la contestación de las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales o advertencias, pero luego las aceptaron fuera de plazo (Pág. 50).

IV.3.3. Administraciones que no han aceptado las recomendaciones, sugerencias, recordatorios de deberes legales o advertencias (Pág. 50).

CAPÍTULO V. INFORMES ESPECIALES Y RECOMENDACIONES DE INTERÉS GENERAL (Pág. 52).

V.1. Introducción (Pág. 52).

V.2. Informe especial sobre la accesibilidad física y sensorial a los centros y servicios de uso público en Navarra (Pág. 52).

V.3. Informe especial sobre las medidas sociales, sanitarias y educativas que debieran prevalecer en el nuevo centro penitenciario de Navarra (Pág. 54).

V.4. Informe especial sobre la contaminación acústica en la Comunidad Foral de Navarra (Pág. 58).

V.5. Recomendaciones Generales (Pág. 59).

V.5.1. Recomendación general sobre ordenación de las Estaciones Base de Telefonía Móvil (Pág. 59).

V.5.2. Recomendación general sobre control de las actuaciones de los agentes de policía (Pág. 63).

V.5.3. Recomendaciones y propuestas sobre las actuales vías y procedimientos existentes en Navarra de ayuda institucional a las asociaciones y entidades sin ánimo de lucro que trabajan en el campo de lo social (Pág. 64).

V.5.4. Recomendación de carácter general en relación con el grado de aplicación de la normativa vigente sobre promoción de empleo de personas con discapacidad en el ámbito de las Administraciones públicas de Navarra (Pág. 67).

CAPÍTULO VI. IMPULSO DE LA TRANSPARENCIA Y DE LOS DERECHOS CIUDADANOS. EL PLAN LOCAL DE DERECHOS CIUDADANOS (Pág. 70).

VI.1. Introducción (Pág. 70).

VI.2. Resumen de los resultados globales de encuestas de satisfacción en municipios mayores de 10.000 habitantes de Navarra (Pág. 72).

VI.3. Breve resumen de los resultados específicos de evaluación de los distintos municipios (Pág. 75).

VI.3.1. Municipio de Tudela (Pág. 76).

VI.3.2. Municipio de Estella (Pág. 78).

VI.3.3. Municipio de Burlada (Pág. 82).

VI.3.4. Municipio de Zizur Mayor (Pág. 84).

VI.3.5. Municipio de Ribaforada (Pág. 87).

VI.3.6. Municipio de Los Arcos (Pág. 90).

VI.3.7. Municipio de Lekunberri (Pág. 93).

CAPÍTULO I. PRESENTACIÓN

El presente informe anual, correspondiente al año 2006, resume la actividad desarrollada por la anterior Defensora del Pueblo de Navarra, doña M^a Jesús Aranda Lasheras, durante el último año natural en el ejercicio de su función. Operada en la primavera del presente año la alternancia en la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra mediante nueva designación de su titular según lo previsto en la Ley Foral reguladora de la misma, nos encontramos ante una situación atípica, pues me corresponde hacer la presentación del informe relativo a la labor realizada por la oficina de la Defensora del Pueblo durante el año 2006, año en el que la Institución funcionó bajo la dirección e impulso de su titular, doña M^a Jesús Aranda.

De entrada, deseo resaltar la profesionalidad y entusiasta dedicación que siempre han presidido el quehacer del anterior equipo responsable de esta institución. Y creo obligado hacerlo pues en la etapa en que la responsabilidad del funcionamiento de la Institución estuvo en sus manos, y que comprende los seis primeros años de existencia de la misma, logró estructurar y afianzar la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra con un nivel de calidad y eficacia notables y, desde luego, comparable a los más altos niveles de las Instituciones existentes en las Comunidades Autónomas, la mayoría de ellas con más años de vida y, por ende, con mayor experiencia. También creo obligado mencionar la exquisita colaboración y plena disponibilidad mostrada por Sra. doña M^a Jesús Aranda y todo su equipo para facilitar el siempre complejo proceso de sucesión de responsabilidades y de traspaso de temas, proyectos y expedientes, entre el equipo anterior y el actual. Su colaboración ha sido ejemplar, allanando el camino para una adecuada y óptima toma de contacto y asunción de responsabilidades por quien ahora les informa. En coherencia con lo dicho, no me cabe sino expresar públicamente mi más sincero agradecimiento a la Sra. Doña M^a Jesús Aranda y a todo su equipo.

Como quiera que el presente informe atañe, a la actividad desarrollada, durante el año 2006, se ha confeccionado básicamente con similares contenidos al de los anteriores informes anuales por ella elaborados y presentados al Parlamento de Navarra.

Durante el año 2006 la Institución de la Defensora del Pueblo desempeñó su labor de defensa de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las diferentes Administraciones y Entidades públicas, fundamentalmente a través de dos grandes ámbitos de actuación: el primero y más

importante, la atención y resolución de las consultas y quejas presentadas tanto por ciudadanos a título individual como por asociaciones y entidades representativas de diversos colectivos, y el segundo, mediante la elaboración de varios informes especiales, de los que ya se ha dado cuenta al Parlamento de Navarra, si bien no de todos ellos. Como valoración global de la actividad desarrollada durante el año 2006, cabría apuntar la progresiva consolidación de la Institución entre la ciudadanía, a la vista, de un lado, del cada vez mayor número de ciudadanos que se han dirigido a la Institución presentado sus quejas, y, de otro, de la generalmente buena acogida por las Administraciones implicadas de las recomendaciones y sugerencias hechas. Además, también debe hacerse referencia a la decidida labor de impulso y promoción de derechos ciudadanos y de su efectivo reconocimiento por parte de todas las instituciones públicas, que sistemáticamente ha venido realizando la Defensora del Pueblo, también durante el año 2006, a través de concretas iniciativas, de las que se dan cumplido testimonio en este informe anual.

Pasando ya a detallar los datos cuantitativos que reflejan el trabajo realizado durante el año 2006, cabe señalar que las quejas presentadas durante dicho ejercicio ascienden a un total de 454, lo que supone un incremento con respecto al año anterior, en el que se formularon 415, y alcanza, por el momento, el mayor número de todos los años. El informe, como podrá observarse, recoge el conjunto de quejas formuladas a lo largo del año 2006, agrupadas por temas y materias, siendo vivienda el área en la que más quejas se presentaron (11,45%), siguiéndole las siguientes áreas: bienestar social (10,57%), obras y servicios (9,69%), tráfico e interior (9,47%), sanidad (9,25%) y medio ambiente (8,81%). Las quejas tramitadas durante el año 2006, incluidas las de años anteriores, ascienden a 609, habiéndose admitido a trámite 432 (70,94%), siendo inadmitidas 139 y remitidas a otras instituciones 38. Asimismo, el grado de aceptación de las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales por parte de las Administraciones Públicas de Navarra destinatarias, es del 64% %, porcentaje al que deben acumularse los casos en que, como consecuencia de la intervención de esta Institución, la Administración acepta la pretensión del ciudadano sin necesidad de que finalmente se formule resolución, elevándose, entonces, el grado de aceptación al 85%, lo que da una imagen fiel del alto grado de aceptación y validez tanto de la Institución como de sus pronunciamientos.

En lo que hace a los informes especiales, se elaboraron cinco. Tres de ellos, sobre temas tan importantes como la accesibilidad, los ruidos o el centro penitenciario, este último a instancia del propio Parlamento de Navarra, ya presentados al Parlamento de Navarra en el año 2006, y dos: mayores y protección de menores, pendientes de presentar en el actual año 2007.

Finalmente, también deseo agradecer el esfuerzo de todo el personal de la Institución, anterior y actual, en la elaboración del presente informe, y al Parlamento de Navarra su atención e interés por tenerlo en cuenta.

Pamplona, septiembre de 2007

El Defensor del Pueblo de Navarra: Francisco Javier Enériz Olaechea

CAPÍTULO II. QUEJAS

II.1. INTRODUCCIÓN

En los distintos Informes Anuales que se han venido presentando durante estos años de funcionamiento de la Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, se ha dedicado un apartado destacado a exponer de forma resumida las materias que han sido objeto de análisis y tratamiento a lo largo de la anualidad correspondiente como consecuencia de las quejas que los ciudadanos han presentado ante la Institución, así como de las distintas actuaciones de oficio que se han venido realizando en este sentido.

Debe tenerse presente que la función primordial, de entre las funciones encomendadas legalmente a esta Institución, es la de resolver las quejas que plantean los ciudadanos, así como la de intervenir, de oficio, cuando detecte una actuación administrativa que aparentemente pueda ser vulneradora de algún derecho protegido por el ordenamiento.

Por este motivo, junto a la labor de impulso y promoción de derechos que constantemente se ha venido realizando a través de iniciativas de todo tipo, de las que se deja fiel reflejo a lo largo del presente informe, la tramitación de las quejas y consultas que formulan los ciudadanos constituye el eje preferente de atención en la labor diaria de la Institución.

A través de ellas, no sólo se tiene oportunidad de analizar y conocer casos concretos que pueden afectar a situaciones más o menos individuales y que, sin duda, constituyen de por sí un elemento destacado y fundamental en la percepción que los ciudadanos tienen del funcionamiento de los diferentes servicios públicos y de la propia

Administración, sino que también contribuyen a posibilitar la detección de aquellos campos de la actividad de las Administraciones que más deficiencias o carencias presentan en sus relaciones con los ciudadanos.

La exposición que en esta parte del informe se viene haciendo durante todos estos ejercicios, más allá de una exigencia formal prevista en el art. 37 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, es sin duda esencial para la valoración de la situación de protección de los derechos en la Comunidad Foral de Navarra, además de que constituye un instrumento útil para incidir ante los poderes públicos en la mejor defensa de los derechos de los ciudadanos.

Junto a esto, la labor de divulgación de las resoluciones elaboradas por la Institución, así como otro tipo de actividades desarrolladas en la misma línea, refuerza y canaliza la magistratura de persuasión consustancial a la figura del Ombudsman. De ahí la insistencia en la importancia que en este aspecto tienen los Informes Anuales, que contribuyen, por otra parte, a reforzar la relación de este Alto Comisionado con el propio Parlamento de Navarra, en el sentido de facilitar y propiciar sus tareas de impulso y control en el ejercicio de sus potestades.

Este capítulo pretende efectuar un fiel reflejo de la actividad desarrollada en el ámbito de la tramitación de las quejas y de algunas de las actuaciones de oficio llevadas a cabo durante este año, haciendo referencia a las cuestiones más destacadas que se nos han presentado y ofreciendo, en suma, una visión lo más descriptiva posible sobre las mismas. Este análisis, siguiendo la línea marcada en anteriores informes, se realiza de conformidad a las áreas o materias en las que se viene estructurando o clasificando la actividad supervisora relacionada con las quejas.

Pasando a describir las cuestiones más destacadas que hemos abordado en este apartado, se reflejan al comienzo de cada área las materias a que han ido referidas las distintas quejas que se han presentado a lo largo del año en cada una de ellas, y al final incluimos una relación o índice de las quejas más significativas relativas a la misma área, las cuales, pueden examinarse a texto completo en la página web de la Institución www.defensornavarra.com.

II.2. VALORACIÓN ESTADÍSTICA

El número de quejas presentadas en el año 2006 denota un aumento con respecto al año

2005, al pasar a 454 frente a las 415 del año 2005. De la misma forma, si se añaden las quejas de años anteriores que, una vez finalizadas, vuelven a reabrirse (22) como consecuencia de alguna actuación posterior que aconseja interesarse por el supuesto de que se trate, o de las que se finalizaron en este año 2006 correspondientes al año 2005 que, a 31 de diciembre de dicho año, estaban todavía pendientes de finalizar (133), arroja la cifra total de 609 quejas gestionadas durante 2006, número sensiblemente superior al de 2005, que fue de 508.

Este incremento ha sido consecuencia fundamentalmente del mantenimiento del número de quejas (133) que quedaron pendientes de resolver a 31 de diciembre de 2005 en parámetros bastante similares a los de los años inmediatamente anteriores, y que al cierre del ejercicio al que va referido este informe ha experimentado un ligero incremento hasta alcanzar las 179 quejas pendientes de resolver o de cierre a 31 de diciembre de 2006.

Como dato significativo puede reseñarse que, en estos seis años de funcionamiento de la Institución, el número de quejas que se han presentado ascienden ya a la cifra de 2.303.

En cuanto a las quejas presentadas en el año 2006, si se observan las áreas a las que van referidas, según la estructuración que se viene realizando de las mismas, se puede apreciar que el mayor número de quejas (52), que representa un 11,45%, han sido las que tienen que ver con Urbanismo y Vivienda, fundamentalmente como consecuencia de las que se formulan en relación a temas de vivienda. Le siguen las que versan sobre Bienestar Social (48), lo que representa un 10,57%.

Después, el número de quejas más significativas son las referidas a Obras Públicas y Servicios, con un total de 44, lo que representa un 9,69%, seguidas de las presentadas en materia de Tráfico e Interior con 43, es decir un 9,47%, Sanidad con 42, que supone un 9,25% del total de quejas presentadas en el año 2006, y, finalmente, Medio Ambiente con 40, que representa el 8,81%.

El mayor número de las quejas presentadas en el año 2006, un total de 177, que representan el 38,99%, se formularon contra actuaciones de los distintos Departamentos del Gobierno de Navarra. De igual manera, un total de 164, lo que representa el 36,12%, iban dirigidas contra actuaciones de Entidades Locales de Navarra, de las que 42 correspondían al Ayuntamiento de Pamplona. Por último, 113 de las quejas presentadas, es decir un

24,89%, lo eran en relación a actuaciones de otros organismos y entidades en los que se incluyen la Administración estatal (50), judicial (9), entes privados (25), otros (12) y sin determinar (17).

El Departamento contra el que en más ocasiones se han dirigido las quejas ha vuelto a ser el de Salud, tal y como ocurrió en los años 2004 y 2005, con un total de quejas en 2006 de 45, lo que equivale al 25,42% de las quejas formuladas frente al Gobierno de Navarra, seguido este año del Departamento Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda con 29, es decir, el 16,38%, y del Departamento de Educación con 28, esto es, el 15,82% de las referidas al Gobierno de Navarra.

En el ámbito de las entidades locales de Navarra, el Ayuntamiento de Pamplona, con 42 quejas, lo que representa el 25,61% de las formuladas contra dichas entidades, es el que, lógicamente, genera un mayor número de quejas.

No obstante el reflejo que se realiza de las quejas relacionadas con unas determinadas áreas u organismos, es importante insistir en las lógicas matizaciones a la percepción que puede extraerse de que su número y reiteración guardan relación con la existencia o no de negligencias, abusos, o actuaciones no respetuosas con la legalidad. Más allá de las distintas ocasiones en que se dirigen las quejas contra una determinada Administración, lo realmente importante es el número de quejas en las se estima la razón del reclamante al considerar que esa Administración o entidad había actuado incorrectamente. También la forma en que la misma se comporta ante las solicitudes de información que efectuamos o la aceptación de las resoluciones que le formulamos resulta, incluso, más importante en ocasiones que el número de quejas que puedan formularse contra la misma.

En cuanto a la procedencia de las quejas por razón del municipio, las provenientes de Pamplona, representan de forma permanente el supuesto más frecuente, un total de 188, seguidas de las 25 que nos han sido dirigidas desde Tudela.

En el cuadro que se incluye sobre tramos de población de Navarra, se puede comprobar como el tramo de los municipios de población mayor de 100.000 habitantes, por referirse a Pamplona, constituye el origen más importante de las quejas, seguido de las que provienen de los municipios situados entre los 2.000 y 10.000 habitantes, tónica ésta que se sigue repitiendo en los dos últimos años.

En lo que se refiere a la persona autora de las quejas, por segundo año consecutivo han sido

más numerosas las formuladas por mujeres, en 215 ocasiones que representa un 47,36%, frente a las que lo hicieron hombres, en 174 ocasiones que representa un 38,33%. Las quejas colectivas, es decir, formuladas por un conjunto de personas, fueron un total de 47, esto es, el 10,35%.

Del total de quejas tramitadas durante dicho año, que ascienden a 609, han sido admitidas a trámite 432, lo que supone el 70,94% de los casos, no siendo admitidas a trámite, con la debida explicación e información al ciudadano sobre las causas y posibilidades de actuación, en 139 casos, lo que representa el 22,82%, siendo remitidas al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales y Defensores autonómicos, en función del ámbito competencial sobre el que versaba la queja, en 38 ocasiones, es decir el 6,24% de los casos.

Interesa destacar además, por lo que se refiere a las 432 quejas admitidas a trámite, que, de ellas, como apuntábamos con anterioridad, en 178 ocasiones, o lo que es lo mismo, en el 29,23% del total de las 609 quejas gestionadas en el año 2006, se ha estimado por parte de la Institución la

razón del reclamante, desestimándose en 64 ocasiones, el 10,51% del total de los casos, una vez efectuado el correspondiente estudio de los datos aportados por el autor de la queja y la información recibida de la Administración con ocasión de la tramitación del expediente de queja por parte de la Institución. De esta forma, sumando los 64 casos en que se desestima la razón del reclamante en las quejas admitidas a trámite y en las 139 que no son admitidas a trámite, nos encontramos que se encuentran en esta situación un total de 203 quejas, suponiendo un porcentaje del 33,33% sobre el total de quejas gestionadas.

Lógicamente, estas cifras deben interpretarse teniendo en cuenta, además, las 179 quejas que se encuentran pendientes de cierre, que representan el 29,39% del total de las gestionadas en el año 2006 y que, una vez finalizadas, determinarán en cuál de los supuestos mencionados deben incluirse.

Para más detalle de los datos anteriormente comentados, se reproducen a continuación las tablas y gráficos explicativos de la actividad de la Institución en el año 2006 en materia de quejas.

DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA

AÑO 2006

Evolución quejas por año/área

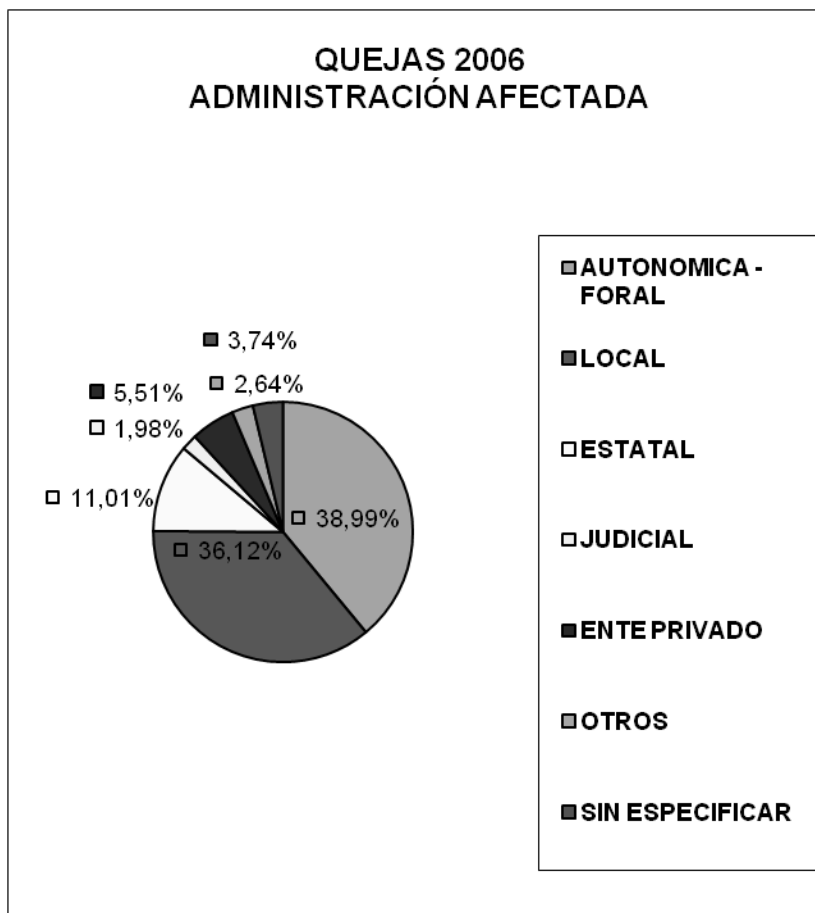
Materia	AÑO 2001		AÑO 2002		AÑO 2003		AÑO 2004		AÑO 2005		AÑO 2006	
	Nº Quejas	%	Nº Quejas	%	Nº Quejas	%	Nº Quejas	%	Nº quejas	%	Nº quejas	%
AGRICULTURA, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO	9	2,83%	15	3,78%	16	5,28%	11	2,64%	12	2,89%	13	2,86%
BIENESTAR SOCIAL	17	5,35%	36	9,07%	24	7,92%	40	9,62%	30	7,23%	48	10,57%
CULTURA, DEPORTE, JUVENTUD Y BILINGÜISMO	12	3,77%	40	10,08%	15	4,95%	19	4,57%	11	2,65%	15	3,30%
EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA	18	5,66%	28	7,05%	22	7,26%	24	5,77%	44	10,60%	27	5,95%
FUNCIÓN PÚBLICA	35	11,01%	29	7,30%	19	6,27%	29	6,97%	27	6,51%	29	6,39%
HACIENDA	15	4,72%	17	4,28%	16	5,28%	22	5,29%	19	4,58%	25	5,51%
TRÁFICO E INTERIOR	84	26,42%	48	12,09%	36	11,88%	58	13,94%	31	7,47%	43	9,47%
JUSTICIA	12	3,77%	29	7,30%	17	5,61%	15	3,61%	21	5,06%	18	3,96%
MEDIO AMBIENTE	9	2,83%	14	3,53%	11	3,63%	21	5,05%	33	7,95%	40	8,81%
OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS	23	7,23%	25	6,30%	16	5,28%	41	9,86%	25	6,02%	44	9,69%
SANIDAD	15	4,72%	30	7,56%	29	9,57%	38	9,13%	53	12,77%	42	9,25%
TRABAJO, SEGURIDAD SOCIAL Y EXTRANJERÍA	11	3,46%	33	8,31%	15	4,95%	31	7,45%	36	8,67%	22	4,85%
URBANISMO Y VIVIENDA	26	8,18%	39	9,82%	36	11,88%	52	12,50%	52	12,53%	52	11,45%
GESTIONES DIVERSAS	32	10,06%	14	3,53%	31	10,23%	15	3,61%	18	4,34%	17	3,74%
IMPULSO DE DERECHOS									3	0,72%	19	4,19%
TOTAL QUEJAS	318	100,00%	397	100,00%	303	100,00%	416	100,00%	415	100,00%	454	100,00%

DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA

AÑO 2006

ADMINISTRACIONES O ENTIDADES AFECTADAS EN LA QUEJA

	Nº Quejas	%
AUTONOMICA - FORAL	177	38,99%
LOCAL	164	36,12%
ESTATAL	50	11,01%
JUDICIAL	9	1,98%
ENTE PRIVADO	25	5,51%
OTROS	12	2,64%
SIN ESPECIFICAR	17	3,74%
TOTAL	454	100,00%



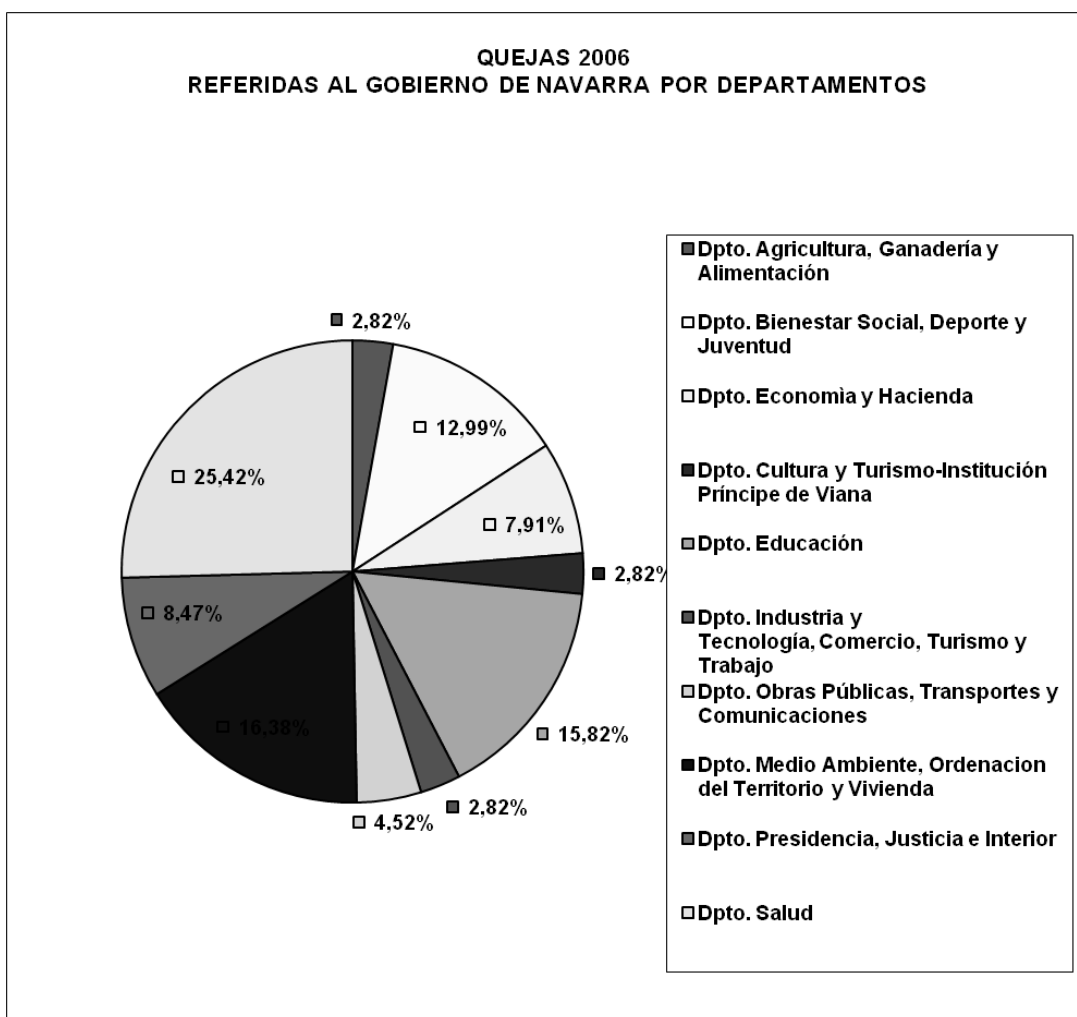
DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA

AÑO 2006

QUEJAS REFERIDAS AL GOBIERNO DE NAVARRA POR DEPARTAMENTOS

Dpto. Agricultura, Ganadería y Alimentación	5	2,82%
Dpto. Bienestar Social, Deporte y Juventud	23	12,99%
Dpto. Economía y Hacienda	14	7,91%
Dpto. Cultura y Turismo-Institución Príncipe de Viana	5	2,82%
Dpto. Educación	28	15,82%
Dpto. Industria y Tecnología, Comercio, Turismo y Trabajo	5	2,82%
Dpto. Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones	8	4,52%
Dpto. Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda	29	16,38%
Dpto. Presidencia, Justicia e Interior	15	8,47%
Dpto. Salud	45	25,42%

TOTAL	177	100,00%
--------------	------------	----------------



DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA		LUMBIER	
AÑO 2006		LUZAIDE-VALCARLOS	
QUEJAS REFERIDAS A ENTIDADES LOCALES DE NAVARRA		MENDAVIA	
		MUES	
		ODIETA	
		OLITE	
		OLLO	
		OLZA	
		PAMPLONA	
		PERALTA	
		PUENTE LA REINA	
		RIBAFORADA	
		ROMANZADO	
		SAN ADRIÁN	
		SAN MARTÍN DE UNX	
		SESMA	
		TAFALLA	
		TUDELA	
		UHARTE-ARAKIL	
		VILLAFRANCA	
		YESA	
		ZIORDIA	
		ZIZUR MAYOR	
		ZUÑIGA	
		TOTAL AYUNTAMIENTOS	
		150	
		CONCEJOS	
		CONCEJO DE ARLEGUI	
		CONCEJO DE ARAMENDIA	
		CONCEJO DE ARRAIZA	
		CONCEJO DE RIEZU	
		CONCEJO DE EGUARAS	
		CONCEJO DE BERRIOSUSO	
		CONCEJO DE LEOZ	
		CONCEJO DE IZU	
		CONCEJO DE UBAGO	
		TOTAL CONCEJOS	
		9	
		MANCOMUNIDADES	
		MANCOMUNIDAD COMARCA DE PAMPLONA	
		MANC. DE RESIDUOS SÓLIDOS DE LA RIBERA	
		MANCOMUNIDAD DE MONTEJURRA	
		MANCOMUNIDAD S.S. AUÑAMENDI	
		MANC. DE LA COMARCA DE SANGÜESA	
		TOTAL MANCOMUNIDADES	
		5	
		TOTAL	
		164	
AYUNTAMIENTOS	TOTALES		
AIBAR	1		
ALLO	3		
ALSASUA – ALSATSU	1		
ANDOSILLA	3		
ANSOAIN	2		
ARAITZ	1		
ARANGUREN	1		
ARGUEDAS	1		
ATEZ	1		
AYEGUI	1		
AZAGRA	2		
BARAÑÁIN	5		
BARÁSOAIN	1		
BASUBURUA	1		
BAZTAN	1		
BEIRE	1		
BERIÁIN	2		
BERRIOPLANO	1		
BERRIOZAR	2		
BUÑUEL	1		
BURLADA	3		
CABANILLAS	1		
CAPARROSO	1		
CASTEJÓN	1		
CINTRUÉNIGO	1		
EGÜÉS	2		
ESTELLA	4		
ERATSUN	1		
ERRO	1		
ESTERIBAR	1		
EZKABARTE	1		
FALCES	1		
FUSTIÑANA	1		
HUARTE	2		
IRAÑETA	1		
IRURTZUN	1		
ISABA	1		
IZA	1		
JUSLAPEÑA	1		
LEITZA	1		
LEOZ	1		
LESAKA	1		

II.3. QUEJAS POR MATERIAS

II.3.1. AGRICULTURA, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO.

– Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.

Agricultura

Ayudas económicas
Aprovechamientos comunales
Procesos de deslinde

Comercio

Protección del consumidor
Venta ambulante en San Fermín

Turismo

Señalización turística en Casa Rural

– Comentario.

En lo que se refiere a AGRICULTURA, además de alguna queja que nuevamente ha sido presentada en relación con el desarrollo de los procesos de **concentración parcelaria**, centrada en esta ocasión en la titularidad de las fincas aportadas a dicho proceso, se han formulado diversas quejas sobre la interpretación que el Gobierno de Navarra venía efectuando sobre la aplicación del sistema de **ayudas de la Política Agraria Común (PAC)**, al entender sus autores que comportaba importantes perjuicios económicos para muchos de los propietarios de tierras de cultivo en Navarra.

Esta cuestión, respecto a la que informamos a quienes formularon tales quejas de los motivos de tal actuación, no es sino consecuencia de la reforma operada en el sistema comunitario de ayudas PAC, a través de la aprobación de Reglamentos comunitarios, que ya en el año 2003 introdujeron importantes modificaciones en el sistema de adjudicación de estas ayudas, sustituyendo las ayudas directas a la producción por el pago único, desligado o desvinculado de la producción (si bien debe justificarse un mínimo de cultivo efectivo), y en función de unos derechos históricos adquiridos (según la media de sus declaraciones de PAC de los años 2000-2001-2002), debiéndose acreditar además que se dispone de unas superficies de cultivo que concuerden con esos derechos, y cumpliendo con unas garantías de calidad, medio ambientales y de seguridad alimentaria.

Determinada problemática relacionada con los **bienes comunales** de las entidades locales también ha sido tratada en las quejas formuladas y que, según el caso, tenían que ver con procesos de

deslinde de los mismos o, incluso, con la inactividad de la Administración ante la solicitud de inscripción de los mismos en el Registro de la Propiedad.

Por lo que respecta a COMERCIO Y CONSUMO, junto con alguna situación relativa a reclamaciones que efectúan determinados ciudadanos en cuestiones relacionadas con supuesta **publicidad engañosa** por parte de operadoras de telefonía móvil, se ha analizado en algún supuesto las sanciones impuestas por el Servicio de Consumo del Departamento de Industria y Tecnología, Comercio y Trabajo ante determinados incumplimientos en relación con la **normativa sobre etiquetado** de productos expuestos a la venta.

En dicho supuesto se analizó la consideración como una única infracción o varias de los hechos reflejados en la correspondiente acta de inspección (número de productos y datos de los que carecían las etiquetas), junto con los criterios que venía estableciendo el Departamento a la hora de cuantificar dichas sanciones, que concluyó con una indicación por parte de la Defensora a los mismos de que fueran debidamente revisados y adecuados a la normativa de aplicación.

De nuevo, al igual que ha ocurrido en años anteriores, el tema de la adjudicación de los **puestos de venta ambulante** durante las Fiestas de San Fermín ha sido planteado por aquellas personas que no estaban conformes con los requisitos y criterios establecidos.

Con anterioridad, los criterios establecidos habían sido objeto de nuestro análisis al establecerse a partir del año 2001 que la adjudicación de los puestos se efectuaba a favor de las personas que lo habían obtenido en el año anterior, con lo que ello suponía de otorgar prioridad a estas personas.

En esta ocasión, relativa al proceso seguido en el año 2006, se cuestionaba el hecho de que el baremo aplicable otorgase 10 puntos por el empaquetamiento en Pamplona, incrementándose paulatinamente el peso de este criterio, por cuanto en los dos años inmediatamente anteriores, se había incrementado desde los 6 puntos. De esta forma, se restringían considerablemente las posibilidades de optar a estos puestos por parte de las personas no residentes en Pamplona.

Todo ello llevó a la Defensora a recordar algunas de las consideraciones que en su momento trasladó al Ayuntamiento de Pamplona en el sentido de que, no sin reconocer la dificultad de la materia, era necesario propiciar unas condiciones que, en su conjunto respondieran a razones objetivas y razonables, evitando desigualdades o diferenciaciones infundadas que vulnerasen el derecho funda-

mental de igualdad ante la ley, por cuanto además se trata del acceso al disfrute y aprovechamiento de un espacio público que viene a constituir un uso común especial de un bien de dominio público, sujeto a la obtención de la correspondiente licencia y que debe de posibilitarse dicha obtención en unas mínimas condiciones de igualdad.

– Índice de quejas más significativas de esta área.

Comercio y Consumo

– Procedimiento sancionador a detallista de pescado.

– Forma de adjudicar puestos de venta en Fiestas de San Fermín.

II.3.2. BIENESTAR SOCIAL.

– Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.

Tercera Edad

Condiciones de estancia en residencias de la tercera edad

Atención domiciliaria

Pensiones asistenciales (viudedad)

Ayudas

Menores y Adolescentes

Protección

Reforma

Adopción internacional

Acceso a datos filiación (orfanato-adopciones)

Estancia menores extranjeros

Discapacidades

Atención sociosanitaria salud mental

Accesibilidad (eliminación de barreras, etc.)

Transporte

Ayudas

Funcionamiento Centros Ocupacionales y Especiales de empleo

Derecho de acceso a empleo

Mujer

Violencia de género

Conciliación vida familiar y laboral

Atención en procesos de separación y/o divorcio

Otros

Ayudas a la familia

Pobreza y exclusión social (minorías étnicas, etc.)

– Comentario.

En el apartado de BIENESTAR SOCIAL viene siendo una constante en los informes anuales la referencia a la necesidad de avanzar en la efectiva garantía de los derechos sociales enunciados en la Constitución; en definitiva, que de su normatividad se pase a su prescriptividad.

En este sentido, se van dando pasos en esta dirección que, sin duda, será necesario continuar y, si cabe, acelerar en la medida de las posibilidades.

Como hitos destacados de este camino por recorrer, debe hacerse una necesaria referencia a la Ley 39/2006, de 14 diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, que es consecuencia, no solo del encaje del modelo de Estado social que consagra la Constitución, sino también de la nueva percepción que en la sociedad ha tenido este importante problema, que ha pasado de verse como exclusivamente individual o familiar a considerarse como una situación que afecta a la sociedad en su conjunto y que, por tanto, necesita de medidas protectoras y económicas concretas.

En estos meses desde su aprobación, se han empezado a dar los primeros pasos para la puesta en marcha de las medidas contempladas en dicha ley, que deberán continuar implementándose hasta llegar a unos niveles de cobertura que permitan gradualmente atender de forma prioritaria los distintos grados de dependencia.

Pero si importante es en el conjunto de España el texto legal citado, en Navarra no menos importante resulta la reciente aprobación de la Ley Foral 15/2006, de 14 diciembre, de Servicios Sociales, que ha venido a sustituir al anterior texto regulador de esta materia, que databa de 1983.

En ella se viene a configurar un nuevo sistema público de servicios sociales, conformado por una serie de prestaciones técnicas, económicas y materiales a las que se tiene derecho, cuya concreción se tiene previsto realizar a través de las carteras de servicios sociales, que podrán ser de ámbito general o local.

Sin perjuicio del necesario desarrollo que deberá efectuarse de sus preceptos, no puede dejar de pasarse por alto el avance que en toda esta materia, especialmente en la atención a situaciones de dependencia, va a suponer la aplicación de las ayudas previstas en la Orden Foral 293/2006, de 22 de diciembre, de la Consejera de Bienestar Social, para la obtención de servicios de cuidados en el domicilio de las personas dependientes y de apoyo a las familias cuidadoras de éstas.

La aplicación de este tipo de medidas, junto con otras más que habrá que ir adoptando en lo sucesivo en el ámbito de la atención domiciliaria, deben contribuir a superar la actual dinámica que impulsa a muchas familias a demandar el ingreso en Residencias, en contra de los deseos de la mayoría de los ancianos y con la consecuencia de los costes que supone a la Administración la construcción y mantenimiento de las residencias, que son mucho más elevados que los de los Servicios de Atención a Domicilio.

La atención domiciliaria constituye habitualmente la opción deseada por la misma persona mayor y sus familias, ya que continuar en el propio medio suele comportar mejor calidad de vida, al ser más elevado el grado de autoestima y menor la sensación de marginación o soledad, aporta igualmente un importante apoyo emocional, más allá de la asistencia material, ante la proximidad a la familia o a los vecinos y amigos. Sin embargo, la institucionalización de los mayores, lejos de ser un recurso excepcional en su atención, se está convirtiendo en el recurso generalmente utilizado ante la escasez o las limitaciones de acceso a otros como el que nos ocupa de atención domiciliaria.

Además de analizar un importante número de situaciones que tenían que ver con este tipo de atenciones y la necesidad de plazas residenciales en centros para la tercera edad, en el año 2006 se ha prestado una especial atención a diversas cuestiones que afectan a las personas con discapacidad.

En el ámbito de la atención a las personas afectadas por algún tipo de enfermedad mental, las carencias que el ámbito sociosanitario sigue presentando da lugar a un variado número de quejas que normalmente tienen que ver con la insuficiencia de recursos residenciales. La puesta en marcha de los Centros de Rehabilitación Psicosocial, previstos en el Programa de Atención a Personas con Trastorno Mental Grave aprobado en el año 2005, ha supuesto un avance en este sentido que, sin embargo, se ve dificultado por el retraso en el cumplimiento de otras previsiones contempladas en dicho Programa.

En relación con estas personas, la Defensora comprobó cómo vienen siendo en ocasiones evidentes los problemas que padecen, así como los que indirectamente afectan a sus familias o, incluso, a personas de su entorno convivencial más próximo, como es el caso de sus vecinos cuando no existe un ámbito familiar determinado que de alguna forma se responsabilice de su debida atención. Estas situaciones revisten su importancia y requieren de una concreta atención por parte de

los poderes públicos a la que, por otra parte, estas personas tienen derecho. Especialmente, esto es más necesario en los casos de los pacientes sin conciencia de enfermedad o que abandonan los posibles tratamientos, y que por su propia naturaleza están necesitados o requieren de la existencia de programas integrales activos.

– Índice de quejas más significativas de esta área.

Discapacidad

– Situación en el Centro Infanta Elena y necesidad de asignar recursos adecuados a los residentes inmersos en determinados problemas de convivencia.

– Situación del acceso principal en la Iglesia Santa María Jus del Castillo de Estella y su imposibilidad de ser utilizado por personas en sillas de ruedas.

– Recomendación de carácter general en relación con el grado de aplicación de la normativa vigente sobre promoción de empleo de personas con discapacidad en el ámbito de las Administraciones Públicas de Navarra.

– Necesidad de plaza en piso tutelado.

– Incidencia en la población de la situación de un vecino con alteraciones de conducta.

Tercera Edad

– Necesidad de habilitar plazas residenciales para atender a personas mayores con graves problemas de autonomía, así como sobre las garantías procedimentales que deben de observarse en la tramitación de las correspondientes solicitudes para el ingreso en las mismas.

– Necesidad de proceder a efectuar una nueva regulación de las ayudas para la atención domiciliaria que, desde la responsabilidad de garantizar la debida atención a los casos de necesidad, sea más acorde con la finalidad de las mismas e incentive la permanencia de las personas mayores en sus domicilios.

– Atención domiciliaria denegada por superar el baremo económico establecido.

Otros

– Falta de bonificaciones para familias numerosas en el Grupo Municipal de Danzas de Tudela.

– Recomendaciones y propuestas sobre las actuales vías y procedimientos existentes en Navarra de ayuda institucional a las asociaciones y entidades sin ánimo de lucro que trabajan en el campo de lo social.

– Recomendación en relación con la necesidad de homogeneizar el requisito de residencia en el conjunto de las prestaciones sociales que tiene establecidas el Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud.

II.3.3. CULTURA, DEPORTE Y BILINGÜISMO.

Cultura

Conservación y protección patrimonio histórico
Becas y ayudas a estudios/actividades artísticas o culturales

Deporte

Utilización de instalaciones deportivas

Bilingüismo

Edición de impresos, folletos y material divulgativo
Comunicaciones a los ciudadanos
Atención en dependencias (administrativas-sanitarias)
Perfiles lingüísticos plantillas

– Comentario.

Por lo que se refiere al ámbito del DEPORTE, vuelven a ser frecuentes las quejas que tienen su origen en las condiciones de utilización de instalaciones deportivas municipales. De una parte, es frecuente que los usuarios se quejen de la falta de información respecto a los criterios que sirven de base a la hora de atribuir las plazas en los diferentes cursos y actividades que se organizan cuando éstas tienen una demanda superior al número de las que se oferta.

Obviamente, debe partirse en estos casos del reconocimiento a los municipios de la potestad de regular este tipo de usos en el ejercicio de sus potestades discrecionales, que les puede llevar a elegir una solución entre las varias posibles para determinar la forma de funcionamiento, con el límite de no poder incurrir en desviación de poder o arbitrariedad. Todo lo cual no obsta a que este tipo de procesos deban desarrollarse con la máxima transparencia e información a las personas interesadas, aspecto éste en el que normalmente debe insistirse cuando se analizan estos casos.

De la misma manera, la ausencia de un mínimo procedimiento en las ocasiones en que se impone algún tipo de sanción o medida disciplinaria a los usuarios de esta clase de instalaciones, viene siendo causa de quejas ante esta Institución, por la merma que ello representa en las posibilidades de defensa de las personas afectadas.

En este apartado, se deja constancia, por último, de la queja formulada por los usuarios-abonados-socios del Parque de Instalaciones del C.A. Osasuna como consecuencia de los diferentes proyectos o ideas que dicho Club pretende llevar a cabo en los terrenos que ocupan dichas instalaciones. En este asunto, al no ir referida la queja a actuación alguna de la Administración u organismo público, se comunicó a quienes la formularon la imposibilidad de la intervención de la Institución conforme a lo establecido en la Ley Foral reguladora.

Pasando al ámbito de la CULTURA, y si bien al igual que en el año anterior se tuvo ocasión de tratar alguna queja relacionada con determinadas intervenciones arqueológicas desarrolladas fundamentalmente en Pamplona, merecen destacarse las quejas que formularon algunas de las personas afectadas en relación con la supresión o falta de convocatorias en el año 2006 de las becas para la ampliación de estudios artísticos en centros nacionales y del extranjero.

La tramitación de dichas quejas llevó a que la Defensora plantease al Departamento de Cultura la conveniencia de que, pese a la reanudación prevista de las becas para el año 2007, se estudiase la posibilidad de que pudieran acogerse a las mismas quienes, reuniendo el resto de 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.

En materia de BILINGÜISMO no pueden dejar de sentarse similares consideraciones que en ejercicios anteriores, todas ellas referidas, en lo implícito, al Decreto Foral 29/2003 de 10 de febrero, sobre el uso del vascuence en las Administraciones Públicas de Navarra.

La casuística de quejas que se vienen formulando gira en torno a temas parecidos a los de anteriores informes como relaciones, tanto escritas como orales, con los servicios de la Hacienda Tributaria, o con los propios del Ayuntamiento de Pamplona, respecto al que ha sido de nuevo planteado el tratamiento que viene dando al euskera la Fundación Municipal Teatro Gayarre, o, en general, con las Administraciones ubicadas en la zona mixta.

En estos casos, la Defensora insiste en que inciden significativamente en la labor de supervisión de la Institución los diversos recursos e incluso pronunciamientos judiciales de diversa índole y contenido existentes en esta materia.

Con anterioridad se venía demandando la necesidad de alcanzar los acuerdos precisos para determinar de forma claramente homogénea y definida la actuación que deben llevar a cabo las distintas Administraciones Públicas en esta materia, tratando de esta manera de superar la actual situación y se hacía referencia a la oportunidad que representaba en este sentido la ponencia constituida en el Parlamento de Navarra para abordar en concreto esta cuestión, que finalmente no alcanzó los acuerdos precisos. También a la aprobación por el Parlamento de Navarra el 2 de febrero de 2006 de una Resolución en la que se instaba al Gobierno de Navarra a revisar el Decreto Foral 29/2003, de 10 de febrero, sobre el uso del vascuence en las Administraciones Públicas de Navarra, disponiendo una regulación que constituya una plena y actual realización de los preceptos de la Ley Foral del Vascuence.

En relación a dicha resolución, y si bien no va referido al Decreto Foral citado, debe destacarse, por lo que puede representar de aportación en la línea comentada, el Acuerdo de 18 de septiembre de 2006 del Gobierno de Navarra, por el que se adoptan diversas medidas en materia de vascuence, que, recogiendo dicho sentir, considera oportuno proceder a la elaboración de unos nuevos planes de actuación que incorporen algunos aspectos susceptibles de mejora.

Por último, destacar, en lo que se refiere a las cuestiones que han sido objeto de queja, la queja que planteó un vecino de Leitzza ante el tratamiento que dicho Ayuntamiento viene dando a los diferentes escritos, anuncios, comunicados y bandos que dirige a los ciudadanos, realizados únicamente en euskera, contraviniendo de esta forma la normativa actualmente en vigor, por más que en la ordenanza municipal aprobada en su día se recojan tales previsiones, y colocando a quienes no conocen dicha lengua en una situación claramente discriminatoria con respecto a quién la conoce.

También fue objeto de queja y análisis por parte de la Defensora, si bien referido a la puesta a disposición de la documentación correspondiente, la actuación llevada a cabo por el Departamento de Economía y Hacienda del Gobierno de Navarra en relación a la ejecución de la Sentencia 1140/2005, de 28 de diciembre de 2005, dictada por la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Navarra, en un recurso interpuesto contra la Orden Foral 2343/1998, de 15 de julio, del Consejero de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones, por la que se adjudicaba la concesión de dos emisoras de radio en Pamplona. En este caso la queja, for-

mulada por una de las empresas participantes en el proceso, se centraba en la no concesión de una de estas emisoras a la única proposición que contenía su programación íntegramente en euskera.

– Índice de quejas más significativas de esta área.

Cultura

– Inexistencia de convocatorias de becas que venían ofreciéndose regularmente.

Deporte

– Sistema de funcionamiento del Polideportivo del Ayuntamiento de Aranguren.

– Comportamiento de usuario de instalaciones deportivas.

Bilingüismo

– Recordatorio de Deberes Legales en relación con la necesidad de que se garantice el derecho de los ciudadanos a usar tanto el vascuence como el castellano en sus relaciones con el Ayuntamiento de Leitzza y, en consecuencia, se traslade dicha garantía a las distintas comunicaciones, notificaciones y escritos que se dirijan desde el mismo a los ciudadanos, que actualmente se vienen realizando con carácter general sólo en euskera.

– Falta de contestación y de atención en vascuence en la Hacienda Tributaria de Navarra.

– Recomendación sobre la información y puesta a disposición del expediente administrativo, en reanudación de proceso de adjudicación de emisoras FM, tras retroacción actuaciones como consecuencia de pronunciamiento judicial.

II.3.4. EDUCACIÓN.

– Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.

Educación

Edificios escolares (seguridad, conservación y construcción)

Transporte escolar y comedor

Alumnos con necesidades educativas especiales

Acceso a centros (aplicación criterios)

Planificación educativa (adecuación a demanda)

Funcionamiento centros (convivencia, etc.)

Becas y ayudas

Ciclo 0-3 años

Enseñanzas universitarias

Homologación de títulos

Calendario escolar

– Comentario.

Por lo que se refiere a este apartado dedicado a EDUCACIÓN, las quejas recibidas son formuladas en su mayoría por los padres, pero, en algunos casos, también por los propios profesionales del sistema.

Las más frecuentes, como queda constancia en estos informes, tienen que ver sobre todo con la inadecuación o insuficiencia de las instalaciones, la planificación educativa, la concentración de alumnos inmigrantes, los modelos lingüísticos, las normas de acceso, el transporte escolar, la educación especial, etc. También en los últimos años han hecho su aparición los problemas de convivencia y la aplicación del régimen disciplinario.

Por lo que se refiere a la atención a los **alumnos con necesidades educativas especiales**, la necesidad de una serie de servicios complementarios para entender debidamente cubierto y satisfecho el derecho a la educación, como, por ejemplo, medios de transporte desde el medio rural, apoyos personales para la realización de actividades, etc., vuelve a constituir la casuística que con mayor frecuencia se viene presentando, ante la creciente demanda de este tipo de prestaciones y la necesidad de optimizar los recursos disponibles existentes.

Siguiendo similares pautas que las de años anteriores, se han presentado quejas, fundamentalmente por parte de padres y madres de alumnos, en algunos casos a través de sus asociaciones, y también por parte de determinado profesorado afectado, referidas a las **condiciones de algunos centros escolares** como consecuencia del estado en que se encuentran los recintos y edificios que los albergan y las deficiencias y necesidad de su adecuación y mejora. Así, por ejemplo, se han analizado distintas situaciones del Centro de Educación Especial “Andrés Muñoz Garde”, del Colegio Público “Vázquez de Mella”, ambos en Pamplona, o el caso del Colegio Público “Elvira España” de Tudela.

Esta casuística, estrechamente relacionada con la planificación educativa que debe efectuarse antes las nuevas necesidades, se ha visto acompañada de las quejas que tenían que ver con determinadas decisiones relacionadas con el modelo “D” en el Colegio Público “Elorri” de Mendillorri (supresión) o la insuficiencia de plazas de este modelo en el barrio de la Rochapea de Pamplona.

Por lo que se refiere a los **problemas o dificultades de convivencia en la escuela**, éstos comienzan también a llegar a la Institución.

Así, y por lo que se refiere a los supuestos que han sido objeto de tratamiento, cabe señalar tanto aquellos en los que el problema se ha originado como consecuencia del comportamiento reiterado por parte de algún alumno, o el de un determinado profesor, sin obviar las situaciones que se trasladan al ámbito escolar y a los propios centros cuando de incumplimientos del régimen de visitas se trata en procesos de separación o divorcio de los padres.

En el informe anual del año anterior se hacía referencia al conjunto de quejas que la Institución estaba analizando en relación a la actividad de supervisión de la Administración respecto a los distintos **centros de Navarra que atienden a niños y niñas menores de 3 años**, especialmente en materias que tienen que ver con las exigencias mínimas que éstos deben cumplir y el control que se viene ejerciendo sobre las mismas durante el desarrollo de la actividad por parte de estos centros.

En ellas se venían a poner de manifiesto la actual situación de transitoriedad normativa en que se encuentra especialmente este tema ante la posible promulgación de una nueva Ley Orgánica de Educación, y las consecuencias que la ausencia de normas que regulen la materia de forma unitaria puede acarrear.

Venimos manifestando a este respecto que, sin perjuicio de la potestad (derecho-deber) de los padres en la educación de sus hijos, el derecho a la educación del menor de tres años es un derecho garantizado en el ordenamiento. El carácter voluntario de la etapa educativa debe ser entendido como una posibilidad para los padres y como una obligación o deber para los poderes públicos, en el sentido de ofertar la existencia de plazas suficientes y en condiciones tales que se garantizan, en todo caso y para todo tipo de centros, unos requisitos mínimos que aseguren el carácter educativo del ciclo.

Esta es, además, la posición mantenida por todos los Defensores del Pueblo, estatal y autonómicos, en las XIX Jornadas de Coordinación celebradas en Santiago de Compostela en el año 2004.

Por ello, como conclusión del análisis de estas quejas, la Defensora considera, en definitiva, que el actual es un momento decisivo para ultimar la adecuada regulación del ciclo educativo 0-3 años, teniendo en cuenta para ello las conclusiones de los expertos, de modo que, especialmente, en todo caso y para todo tipo de centros, se garanti-

cen unos requisitos mínimos que aseguren su carácter educativo.

– **Índice de quejas más significativas de esta área.**

– Valoración del cese en la pensión de orfandad en relación con beca para enseñanza universitaria.

– Alumnos con necesidades educativas especiales: necesidad de intérprete.

– Necesidades educativas especiales de un menor.

– Información facilitada en relación al acceso a Grado Superior de Formación Profesional.

II.3.5. FUNCIÓN PÚBLICA.

– **Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.**

Función Pública

Movilidad y carrera administrativa

Ingreso y provisión de puestos

Régimen retributivo

Derechos y deberes Régimen disciplinario

Derechos pasivos y seguridad social

Regímenes especiales (laboral, docente, sanitario)

Otros regímenes especiales (municipios, a.s.u.e., policías)

– **Comentario.**

En esta área de FUNCIÓN PÚBLICA, las quejas más frecuentes tienen que ver, por un lado, con quienes participan en los procesos selectivos de acceso a empleos públicos y, por otro, con quienes tienen ya la condición de funcionario o personal al servicio de las Administraciones públicas, que vienen planteando determinadas quejas en materias relacionadas con el desempeño de sus puestos de trabajo, sistema retributivo, carrera administrativa y movilidad, etcétera.

Así, en lo que se refiere a los **procesos de acceso a la función pública** y a las diversas situaciones de todo tipo de que se presentan en los mismos y las soluciones que los Tribunales calificadores acuerdan en relación a las mismas, son frecuentes las quejas que tienen que ver con la inadmisión de aspirantes ante la ausencia de algunos de los requisitos exigidos en la convocatoria, o la anulación de determinadas preguntas tipo test en algunos casos ante la validez de varias de sus respuestas o, por último, al no tenerse en con-

sideración algunos de los méritos y cursos alegados por los aspirantes.

Una de las cuestiones en las que se ha tenido ocasión de insistir ha sido la de la tardanza o retraso que se produce en algunos casos en las convocatorias de determinadas plazas incluidas en las correspondientes ofertas públicas de empleo y cuya provisión se demora injustificadamente.

En este sentido, hemos tenido ocasión de analizar el grado de cumplimiento de las distintas **ofertas de empleo público** que viene aprobando anualmente el Gobierno de Navarra y las consecuencias que el retraso en su puesta en marcha tiene para quienes desean acceder a los distintos puestos de trabajo en la Administración.

La Oferta Pública de Empleo u Oferta Anual de Empleo ha sido recogida en Navarra tomando como referencia la normativa estatal que, en este caso, constituye un elemento clarificador más respecto a la configuración inicial de esta figura y posterior evolución. Los últimos cambios normativos otorgan una mayor libertad de actuación organizativa a la Administración en cuanto que le va a permitir decidir sobre el número de plazas a incluir en la Oferta, sin tener que llegar al número total de vacantes.

En este contexto, resulta más evidente, si cabe, la necesidad de que aquéllas vacantes que quieran ser objeto de provisión y que, por tanto, se incluyan en la Oferta Pública de Empleo, sean efectivamente provistas conforme a las previsiones temporales contenidas en la misma. De esta forma, la Defensora entiende que se cumple con una de las finalidades que evidentemente persigue esta figura, cuando menos en lo que se refiere a su proyección exterior, que no es otra que la de informar a los ciudadanos y posibles interesados del número y características de las plazas que van a ser objeto de convocatoria en el período al que va referida la correspondiente oferta de empleo, lo cual representa una manifestación más del sometimiento de la Administración a los principios básicos que rigen en esta materia.

Pasando a aquéllas cuestiones que tienen que ver con el **régimen jurídico** del personal que ya presta sus servicios a la Administración, bien de forma estable o temporal, la Institución ha tenido ocasión de analizar la problemática planteada por un colectivo importante de maestros contratados como especialistas interinos para desempeñar la función docente en los Institutos o IESOs, con distintas especialidades anteriores a la LOGSE. Por tal motivo, y dado que, tanto su título como su

puesto de trabajo, estaban dirigidos a impartir clases en 6.º, 7.º y 8.º de E.G.B., tras la entrada en vigor de dicho texto legal los cursos de E.S.O. pasaron a ser impartidos por profesores de Secundaria (licenciados), pese a que un porcentaje de las plazas quedaron reservadas para maestros funcionarios que estaban trabajando con alumnado de esas edades y que en su día habían aprobado las oposiciones por esas especialidades. Ante esta situación, exponían que progresivamente se van reduciendo sus posibilidades de continuar trabajando en este tipo de puestos docentes, a la vista de cómo se venían articulando las sucesivas Órdenes Forales que regulan la selección de aspirantes al desempeño de los mismos.

También la Institución tuvo ocasión de analizar la situación generada a varios miembros del colectivo de Oficiales de Bomberos, ante la modificación que consideraban había supuesto en sus competencias y funciones el Decreto Foral 38/2006, por el que se crea la Agencia Navarra de Emergencias, frente a las previsiones y principios establecidos en tal sentido por la Ley Foral 8/2005, de 1 de julio, de protección civil y atención de emergencias de Navarra.

Por otra parte, y al igual que, en anteriores ejercicios, se han vuelto a recibir las quejas de las personas jubiladas del sistema de la Seguridad Social que han efectuado determinadas cotizaciones a los Montepíos existentes en Navarra y que siguen sin ver reconocido por la Seguridad Social el tiempo de cotización a dichos Montepíos por la ausencia de la correspondiente normativa que debe dictarse por la Administración General del Estado, previas las oportunas gestiones con el Gobierno de Navarra.

Esta falta de solución se ve acompañada de decisiones y medidas unilaterales adoptadas en el caso de sus funcionarios jubilados con arreglo a dichos Montepíos que han cotizado a la Seguridad Social, a los cuales sí se les reconoce esta última cotización, con lo que esto representa de solución o medida puntual que, a juicio de la Defensora, debiera resolverse de forma conjunta por parte de las dos Administraciones en base a la reciprocidad de las cotizaciones que asumen una y otra. Como muestra de esta actuación, no queda sino remitirse a la decisión adoptada en el ámbito de reconocimiento de estas cotizaciones, recogida en la Ley Foral 17/2006, de Presupuestos Generales de Navarra para 2007, que ha introducido una modificación sustancial en la Ley Foral 10/2003, añadiendo la letra d) al apartado 1 del art. 29, que literalmente dice " A todos los efectos del sistema

de derechos pasivos regulado en esta Ley Foral, se entenderán como años de servicios reconocidos aquellos que...“el funcionario tenga reconocidos como de cotización a cualquier régimen público de 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 la de servicios a una Administración Pública”

Esto, que supone el reconocimiento de servicios y de las cotizaciones a la Seguridad Social, aún en el caso de que la prestación laboral fuera en una empresa privada, ha generado además otra serie de quejas por parte de aquellos funcionarios que en el año 2003 tuvieron que optar por uno u otro régimen de Montepío, el que estaban o el establecido por la Ley Foral 10/2003, viendo como tres años después se modifican las condiciones de este último.

Finalmente, se hace referencia a las frecuentes quejas que son remitidas por parte de la Junta de Personal del Ayuntamiento de Pamplona en las que, ante las diferentes solicitudes de información que dirigen por escrito a dicho Ayuntamiento y que consideran no respondidas, insisten en que se les emita el correspondiente certificado acreditativo del silencio administrativo. A este respecto, y si bien en alguna ocasión la Defensora se ha dirigido al citado Ayuntamiento a fin de que facilitara la información que se solicitaba en alguna de estos escritos, han sido varias las ocasiones en que se ha trasladado también a los autores de la queja el criterio de que el sometimiento de este tipo de cuestiones puntuales a esta Institución no debería de constituir un cauce habitual de las relaciones entre el Ayuntamiento y la Comisión de Personal, que consideramos deberían discurrir por unos parámetros más normalizados, sin perjuicio del legítimo derecho de cada parte a mantener sus planteamientos e iniciativas en el ámbito de sus competencias y responsabilidades, que lógicamente deben ser respetadas conforme al marco normativo establecido, pero sin llegar a un punto que pueda resultar ya abusivo.

– Índice de quejas más significativas de esta área

– Falta de contestación a solicitud de acto presunto a la Comisión de Personal del Ayuntamiento de Pamplona.

– Falta de convocatoria de plazas de Ingeniero Agrónomo.

– Demora en resolución de procedimiento selectivo de concurso de traslado de cocineros.

– Reubicación de maestros sin procedimiento de concurso de traslado.

– Acceso a la función pública por profesores interinos.

– Agravio comparativo entre la jubilación del personal de la Administración Pública del Gobierno de Navarra que cotiza a la Seguridad Social y el personal funcionario de los Montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra.

– Situación laboral de los oficiales de bomberos.

– Procedimiento de selección para contratación temporal de Técnico en Igualdad de Oportunidades.

– Falta de contestación a la Comisión de Personal del Ayuntamiento de Pamplona.

II.3.6. HACIENDA.

– **Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.**

Hacienda

Tributos del Gobierno de Navarra (IRPF, IVA,...)

Tributos locales y registros fiscales

Procedimiento (imposición, ordenación, recaudación, apremio)

Bonificaciones en tasas

– Comentario.

En materia de HACIENDA, la Institución viene diferenciando la distinta casuística que se le presenta en las quejas, referidas de una parte a los impuestos o gestión tributaria que corresponde a la Hacienda Foral de Navarra y, de otra, a los diferentes impuestos y tributos de las entidades locales de Navarra.

Respecto al primer grupo de quejas, es frecuente que, en lo que se refiere al **Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas**, se planteen cuestiones atinentes a la autoliquidaciones que hacen los contribuyentes y que posteriormente son corregidas por Hacienda ante la inclusión de determinados conceptos, deducciones o exenciones que no proceden.

En esta materia, la Defensora analizó diversas situaciones planteadas en relación a la forma en que se viene aplicando la deducción del mínimo personal en el caso de las familias monoparentales o también el criterio utilizado a la hora de practicar la deducción de la cuota por rendimientos de trabajo.

A este respecto, se planteaba que el artículo 59.2 de la Ley Foral 22/1998 del IRPF, que hace referencia al tipo medio de gravamen, no es ajustado a Derecho, ya que permite situaciones discriminatorias en supuestos de tributación en la modalidad conjunta, en concreto cuando uno de los cónyuges no obtenga rendimientos de trabajos suficientes que alcancen el mínimo personal, en cuyo caso no se puede practicar la deducción por trabajo. Tras un exhaustivo estudio de esta queja por la Institución, que además venía acompañada de un amplio dossier de probables supuestos que apoyaban esta tesis, la Defensora planteó al Departamento de Economía y Hacienda que, en la línea con lo que indicaba en su contestación, llevase a cabo un estudio o análisis al objeto, fundamentalmente, de buscar propuestas que mejorasen en la medida posible la tributación sobre este aspecto concreto, impulsando en su caso la reforma legislativa que se considerase precisa en aras a posibilitar un mejor y equitativo tratamiento fiscal de las deducciones por trabajo de los contribuyentes que tributen en modalidad conjunta.

Pasando ya a analizar los asuntos planteados, y que tienen que ver con los **impuestos de ámbito local**, es decir, con los que corresponde gestionar a las entidades locales de Navarra, deben destacarse una vez más todas aquéllas que tienen que ver con la gestión de la Contribución Territorial, especialmente la urbana, y toda la problemática que generan, tanto las subidas de los valores catastrales, como la propia información que en ocasiones se demanda en relación con dicha subida que, en muchas ocasiones, o no se facilita o es claramente insuficiente.

No son tampoco infrecuentes las ocasiones en que las discrepancias surgen como consecuencia de la forma en que aparecen reflejados en el propio Catastro los diferentes inmuebles o parcelas en que se asientan los mismos y las divergencias que ello representa con respecto a determinados títulos o escrituras públicas. En estos casos, la Defensora insistió en la naturaleza de estas inclusiones catastrales, confirmada por una amplia Jurisprudencia, en el sentido de que no representan ni más ni menos que la inclusión en un registro fiscal, con trascendencia a los solos efectos de la gestión de la Contribución Territorial (Impuesto equivalente al de Bienes Inmuebles en la legislación común). De esta forma, la eficacia directa del registro ha de limitarse a los efectos del ámbito de la gestión tributaria que le es propio, y así se expresa en el artículo 143 de la Ley Foral 2/1995, de 10 de marzo, reguladora de las Haciendas Locales de Navarra.

En otro apartado cabría incluir finalmente otro tipo de cuestiones que se han planteado en relación a otro tipo de impuestos o tasas, como el impuesto sobre construcciones y obras, o el impuesto de circulación o, por último, la exigencia de la tasa por la recogida de residuos sólidos urbanos.

– Índice de quejas más significativas de esta área.

– Información acerca del incremento del valor catastral.

– Pago del Impuesto de Actividades Económicas por vendedores ambulantes durante las fiestas de San Fermín.

– Reducción de tasas en la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona a funcionarios.

– Deduciones por trabajado en IRPF a la hora de tributar conjuntamente.

– Modificación de finca catastral y rehabilitación de camino en dicha parcela.

– Discrepancias en torno a la titularidad de un camino.

II.3.7. INTERIOR.

– Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.

Interior

Juegos y espectáculos públicos

Seguridad ciudadana

Administración penitenciaria

DNI, pasaporte y trámites extranjeros

Actuaciones policiales

Tráfico

Sanciones en materia de tráfico

Estacionamiento discapacitados Ordenación del tráfico

– Comentario.

En materia de INTERIOR se viene repitiendo el significativo número de quejas relacionadas con la tramitación de los **expedientes sancionadores que tienen que ver con tráfico**. En ocasiones, como ha ocurrido especialmente en algún ejercicio anterior, a través de escritos tipo que han sido remitidos, siguiendo la práctica habitual de determinadas entidades, agencias y asesorías, que han incluido la queja ante esta Institución entre los diferentes trámites que, de forma automática, realizan ante cualquier sanción de este tipo.

Lógicamente, la presentación de quejas en este tipo de escritos, que muchas veces no guardan la mínima coherencia expositiva con el asunto sobre el que versa, dificulta la labor de supervisión de la Defensora precisamente en un aspecto en el que esta Institución tiene una especial ventaja y que no es otro que el tratamiento individual y personalizado a cada una de las quejas que se le presentan.

Desgraciadamente, esta práctica de utilizar modelos o escritos tipo previamente establecidos no se encuentra sólo en el caso de estas quejas a que se ha hecho referencia, sino que es una aptitud comúnmente adoptada por la Administración cuando da respuesta a las alegaciones o recursos de reposición que se interponen contra estas sanciones. Así, además de cuestionarse en las quejas las propias sanciones, se hace saber a través de las quejas la falta de motivación o explicación en los escritos que son remitidos a los interesados con ocasión de responder a las alegaciones que se formulan o, incluso, a las propuestas de indagación de determinados hechos que en ocasiones efectúan estas personas.

Por último, y si bien este grupo de quejas han venido siendo remitidas al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, dado el ámbito competencial al que iban referidas, han sido planteadas con cierta frecuencia las dificultades con las que se han encontrado, fundamentalmente retraso y masificación en los trámites, las personas que han acudido a las oficinas de expedición y renovación del Documento Nacional de Identidad y del Pasaporte.

– Índice de quejas más significativas de esta área.

Interior

– Recomendación sobre la necesidad de que los diferentes Cuerpos de Policía de Navarra mejoren sus sistemas de control frente a eventuales actuaciones irregulares de sus agentes.

Tráfico

– Domicilio a efecto de notificaciones de sanciones de tráfico y congruencia en contestación a escritos.

– Error al introducir la denuncia en el ordenador.

– Domicilio a efectos de notificaciones en procedimiento sancionador de tráfico.

II.3.8. JUSTICIA.

– Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de esta área.**Justicia**

Ejecución de sentencias
 Asistencia jurídica gratuita
 Actuación de colegios profesionales
 Registros
 Actuaciones y decisiones judiciales

– Comentario.

De nuevo debe hacerse referencia en este apartado a las quejas que se presentan como consecuencia de los **expedientes que se siguen en el Registro Civil**, en este caso para ser más exactos en el Registro Civil Central, puesto que, por lo que se refiere al ámbito de Navarra, la Institución dio cuenta en su anterior informe de las medidas adoptadas por el Presidente del Tribunal Superior de Justicia de Navarra, así como por el Consejero de Presidencia, Justicia e Interior del Gobierno de Navarra, que llevaron a que finalmente se corrigiera el retraso que se venía produciendo.

Sin embargo, la situación de retraso no ha variado en lo que se refiere al Registro Civil Central, al que este año iban referidas una buena parte de las quejas que en este sentido se han recibido y que, dado el ámbito competencial, de la Institución foral, han sido remitidas al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

Como ocurre todos los ejercicios, son frecuentes las quejas sobre el funcionamiento de la Administración de Justicia que van referidas a la disconformidad con el contenido propiamente dicho de las **resoluciones judiciales**, sobre las que obviamente no es posible la intervención ni pronunciamiento de esta Institución.

A este respecto, además de las habituales quejas en este sentido, se ha formulado alguna otra que tenía que ver con la instrucción seguida en determinados asuntos en el ámbito judicial, bien por considerarla insuficiente, bien por no estar de acuerdo con la línea de actuación seguida en su caso. Obviamente, a la hora de plantearse estas cuestiones la Institución se encuentra con las mismas limitaciones que en el caso de las quejas que van referidas a la disconformidad con el contenido de las distintas resoluciones judiciales.

Otro ámbito al que van referidas las quejas lo constituye la actuación de los profesionales que

intervienen en estos procesos, en concreto los abogados, que suelen ser objeto de crítica en relación con su actuación profesional. En estos casos, lógicamente, se informa a los autores de la queja de las posibilidades de actuación ante los Colegios Profesionales correspondientes.

Finalmente, debe hacerse mención a otro tipo de quejas que se han formulado en esta materia y que tenían que ver con la denegación de la asistencia jurídica gratuita que, en alguna ocasión, ha llevado a la Institución a interesarse por la información tenida en cuenta para ello, una vez lo cual ha constatado la correcta aplicación de los criterios establecidos.

II.3.9. MEDIO AMBIENTE.

– Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de esta área.**Medio Ambiente**

Acceso a información medioambiental
 Explotaciones agrarias y ganaderas
 Contaminación acústica
 Otras molestias funcionamiento establecimientos públicos
 Otras actividades clasificadas
 Protección de la fauna
 Protección de espacios naturales
 Estaciones base de telefonía móvil
 Participación en toma de decisiones medioambientales

Caza y pesca

Actividades sometidas a autorización de afecciones ambientales.
 Establecimiento o instalación de otras actividades

– Comentario.

Dentro del importante número de cuestiones que vienen integrando las quejas que se formulan en materia de MEDIO AMBIENTE, es preciso volver a destacar de manera significativa las relacionadas con los ruidos y otras emisiones molestas procedentes de actividades urbanas, con especial significación a las de bares y locales de ocio similares, a las que cada vez más se les vienen uniendo las que tienen que ver con otros locales denominados piperos, cuartos, etc., normalmente utilizados por los jóvenes y que son causa igualmente de un importante número de quejas.

No es necesario insistir en esta materia relacionada con la **contaminación acústica**, en algu-

nas de las consideraciones que hemos venido realizando al respecto en los anteriores informes anuales. La Defensora ha dado a este asunto la importancia que merece y, a tal fin, elaboró un Informe Especial sobre la contaminación acústica en la Comunidad Foral de Navarra, del que se da cumplida información en este informe, y a través del cual se llama especialmente la atención a las distintas Administraciones con competencia en la materia para que ejerzan eficazmente dicha competencia y garanticen el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado, lo que se ve continuamente conculcado a través de este tipo de intromisiones sonoras que constituyen igualmente una nueva forma de invasión del ámbito de la privacidad que toda persona tiene derecho a considerar como propio e inviolable.

En muchos casos, la falta de actuación en este sentido por parte de las Administraciones Públicas con competencia en la materia está llevando a los Tribunales de Justicia a imponer sanciones importantes, e incluso indemnizaciones, que son sufragadas tanto por los titulares de los establecimientos como, en ocasiones, por parte de la Administración que debía haber actuado y no lo hizo.

Junto a este primer bloque de quejas, siguen planteándose un grupo importantes de quejas relacionadas con el **ejercicio del derecho de acceso a la información en materia de medio ambiente**.

En este sentido, puede hacerse referencia a la actividad desarrollada en las orillas del Arga a su paso por Pamplona, o la situación de determinadas canteras en desuso o, incluso, y pese al ámbito competencial al que va referido, sobre la seguridad en la presa de Itoiz.

En relación con una cuestión que fue planteada el año pasado, referida a la la información que desde el Departamento de Medio Ambiente del Gobierno de Navarra se viene suministrando a través de su página web a la población sobre concentraciones de ozono troposférico en el aire, especialmente en la zona de la Ribera, fue planteada en forma de queja la información y datos que a este respecto se venían tomando en consideración, a efectos de autorizar la ampliación de las centrales de ciclo combinado de Castejón.

Finalmente, y tal y como ha hecho en anteriores informes, la Defensora se ha vuelto a ocupar de la situación de las **estaciones base de telefonía móvil** en Navarra, a raíz de la aprobación de la Ley Foral 10/2002, de 6 de mayo, para la ordenación de las estaciones base de telefonía móvil,

cuya efectiva aplicación venía siendo objeto de un significativo y considerable retraso por cuanto no eran aprobados los Planes Territoriales de Infraestructuras, necesarios para la autorización de estas instalaciones.

Como consecuencia del análisis efectuado de la situación y, a la vista de los datos recabados de los diferentes Departamentos del Gobierno de Navarra competentes en esta materia, la Defensora emitió una recomendación general a los mismos en relación con esta cuestión.

– **Índice de quejas más significativas de esta área.**

– Situación de una estación base de telefonía móvil en Berriozar.

– Molestias por ruidos y vibraciones de local de telecomunicaciones.

– Ruidos ocasionados en local situado en los bajos de su domicilio.

– Tala de árboles en orillas del río Arga.

– Recomendación en relación con la necesidad de llevar a cabo las actuaciones de desarrollo de la Ley Foral 10/2002, de 6 de mayo, para la Ordenación de las estaciones base de Telefonía Móvil.

– Ruidos excesivos durante las fiestas patronales de Tudela.

– Molestias ocasionadas por bar en Goizueta.

– Molestias ocasionadas por ruidos y olores de particulares en una bajera.

– Ruidos y molestias ocasionadas por jóvenes en piperío de Azagra.

– Actuación del Ayuntamiento de San Adrián en relación a desarrollo de actividad de tanatorio sin licencia de funcionamiento.

– Ruidos excesivos originados por una carnicería.

– Ruidos ocasionados por una guardería.

II.3.10. OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS PÚBLICOS.

– **Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.**

Obras Públicas

Ejecución de infraestructuras

Conservación y mantenimiento

Procesos de expropiación forzosa

Servicios Públicos

Prestación de servicios mínimos obligatorios (agua, residuos,...)

Transporte público Telecomunicaciones

Otros servicios de interés general

Responsabilidad patrimonial por funcionamiento de servicios

– Comentario.

En este apartado se hace referencia a un importante número de quejas que tienen que ver con los diferentes **servicios públicos** que prestan en el ámbito local los Municipios y, en el ámbito más general de Navarra, el Gobierno de Navarra en materias como carreteras, transportes, comunicaciones, etc.

En relación a esta última cuestión, la Defensora se ha ocupado de quejas que guardaban relación con el estado de determinadas carreteras, con el grado de cobertura en Navarra de la televisión digital terrestre, o con la modificación del régimen de paradas del servicio del tren Altaria en Tudela y en Alsatsu/Alsasua, respecto al que trasladó a RENFE la inquietud existente en ambas zonas de Navarra ante las decisiones adoptadas en tal sentido.

En el ámbito local, han sido frecuentes las quejas que tenían que ver con el funcionamiento de determinados servicios básicos como el de abastecimiento y saneamiento, recogida de basuras o, incluso, alumbrado público.

En este ejercicio, la Defensora tuvo ocasión de tramitar incluso una queja que tenía que ver con el funcionamiento de un cementerio municipal y las afecciones que determinadas obras de mejora y acondicionamiento tenían en algunas de las sepulturas existentes.

Siguen detectándose a través de este conjunto de quejas las reticencias que, en ocasiones, se observa por parte de las entidades locales a la hora de dar curso a las reclamaciones por responsabilidad patrimonial que les formulan aquellos ciudadanos que consideran han sufrido algún tipo de daño como consecuencia del funcionamiento de algunos de estos servicios.

La responsabilidad patrimonial que se deriva de la ejecución de obras públicas y del funcionamiento de los servicios públicos resulta una causa bastante frecuente de quejas que se formulan la institución. La exigencia de mayor calidad en la prestación de los servicios públicos y un cambio en la mentalidad colectiva de los ciudadanos a la hora de exigir el resarcimiento de cuantos perjuicios se deriven del funcionamiento de las Administraciones hacen que este apartado continúe en aumento anualmente. Uno de los problemas que se encuentran los reclamantes es la lentitud en la

tramitación de sus pretensiones por parte de la Administración.

Por otro lado, la obligación de aportar pruebas que demuestren la relación entre el daño y la actuación administrativa se convierte en el principal problema para conseguir que prospere la pretensión de ser indemnizado. La inmediatez que suele acompañar el origen de los daños, especialmente caídas en la vía pública, impide aportar elementos de prueba suficientes que sirvan al órgano instructor para comprobar tal relación de causalidad entre lesión y servicio público. Por ello, y para no convertir la carga de la prueba en una exigencia de imposible cumplimiento, se viene recordando la conveniencia de que el órgano instructor sea exhaustivo en la obtención del material probatorio sobre los hechos controvertidos, recurriendo para ello al principio de oficialidad de la prueba.

Por lo que se refiere a las obras públicas, existe un número de quejas que van referidas a la desconformidad con determinadas actuaciones en este sentido o que reclaman precisamente la ejecución de alguna de ellas, como es el caso del aparcamiento en la zona hospitalaria de Pamplona.

No obstante, son más frecuentes las quejas que tienen que ver con las afecciones que la ejecución de algunas de estas obras tienen en los bienes y propiedades particulares. Así, además de las lógicas molestias e inconvenientes que en algunos casos se han planteado, que se han traducido en la existencia de ruidos, mayor suciedad en la zona o incremento de tráfico, algunas de estas quejas han tenido que ver con los procesos expropiatorios llevados a cabo para su ejecución, así como con la posterior reposición de las propiedades privadas afectadas a su estado inicial cuando ha sido necesario algún tipo de ocupación temporal.

– Índice de quejas más significativas de esta área.

Obras Públicas

– Daños en vivienda por filtraciones provenientes de zonas deficientemente canalizadas.

– Falta de ejecución de las obras de una carretera previamente aprobadas.

– Falta de contestación a escrito de reclamación de daños.

– Mal estado de un camino municipal.

Servicios Públicos

– Excesiva demora al dar de baja el suministro de agua.

– Incorrecta actuación de la Mancomunidad de Montejurra en procedimiento expropiatorio.

– Falta de suministro de energía eléctrica.

II.3.11. SANIDAD.

– **Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de esta área.**

Sanidad

Listas de espera

Atención médica en general

Atención de urgencias

Atención a la salud mental

Atención oncológica

Atención pediátrica

Tratamientos de infertilidad

Información y consentimiento

Protección de datos

Colectivos con necesidades especiales (esclerosis, etc.)

Transporte sanitario

Prestaciones complementarias (reintegro, etc.)

Prestación farmacéutica

Reclamaciones por atención sanitaria

Salud pública

– Comentario.

Las quejas relacionadas con esta área vienen constituyendo las más elevadas en número de entre las distintas materias en que se estructura o clasifica la actividad supervisora de la Institución.

La Defensora continuó este año ocupándose de un grupo destacado de quejas que tenían que ver con la **existencia de listas de espera** en determinadas especialidades e incluso en materia de intervenciones quirúrgicas.

A este respecto, trasladó al Departamento de Salud que, siendo comprensible que un sistema sanitario presidido por los principios de universalidad y gratuidad soporte determinadas demoras para acceder a las prestaciones sanitarias no urgentes, tales demoras no serían concebibles si los plazos superan unos límites tolerables médica y personalmente. Llega un momento en que el propio exceso de la demora conduce hasta una verdadera desasistencia sanitaria. Una cosa es esperar quince días o un máximo de un mes para ser observado por un especialista ante una patología, una vez remitido previamente por el médico de familia, que quedar incluido en una lista de

espera que afecte a cientos de personas y sujetos a unas demoras de varios meses.

Las consecuencias recaen directamente sobre los propios ciudadanos que se ven incluidos en una extensa lista sin determinación de los tiempos de espera y siendo sometidos a demoras intolerables médicamente, lo que origina que bastantes de ellos –los que han dispuesto de recursos económicos–, en buena lógica tengan que acudir a la sanidad privada para ser vistos. En este contexto, es comprensible que el ciudadano considere que se está vulnerando su derecho a la protección de la salud, por falta de asistencia médica en un período de tiempo razonable.

Por todo ello, y por más que el Departamento de Salud insiste en que el sistema público sanitario de Navarra adopta los medios y recursos extraordinarios que garantizan la solución a todos los requerimientos en caso de que la demanda supere a la capacidad de respuesta en determinada especialidad, la Defensora entiende que se debe regular mediante norma o carta de servicios los plazos máximos de consulta médica especializada ordinaria a fin de garantizar plazos de espera adecuados, y fijar las consecuencias jurídicas y, en su caso, económicas, que han de conllevar los retrasos en la respuesta.

Además de estos casos, continúan siendo tratadas aquéllas quejas que tienen que ver con la deficiente atención en algunas zonas determinadas de Navarra de servicios de pediatría, ginecología o, incluso, servicios de rehabilitación, junto a las que cabe citar aquéllas quejas que continúan presentándose y que tienen que ver con el sistema actualmente existente en Navarra para someterse a tratamientos de fertilidad, fundamentalmente respecto a las consecuencias de la aplicación de algunos de los criterios de derivación y a la demora con que en ocasiones se produce la misma.

Debemos hacer referencia igualmente en relación al funcionamiento de los servicios sanitarios, que algunas de las quejas que se nos han formulado ponen de manifiesto que no siempre dan resultado los instrumentos que están a disposición de los usuarios para pedir explicaciones sobre la atención recibida.

Los ciudadanos tienen derecho a formular reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios sanitarios, y a recibir una respuesta. Es un procedimiento que se realiza mediante los servicios de atención al paciente, y supone una vía independiente de los cauces de justicia administrativa. En ocasiones, aunque las investigaciones

sobre las actuaciones denunciadas por los pacientes pongan de manifiesto indicios de un mal funcionamiento, o cuando menos de una actuación mejorable, las conclusiones que se trasladan a los usuarios no recogen ningún reconocimiento de esa índole, seguramente por las consecuencias jurídicas que pudieran atribuirse a tal reconocimiento en aquellos otros cauces de reclamación que hemos mencionado.

La Defensora no piensa que se deban aplicar a las reclamaciones ante los servicios de atención al paciente los mismos principios que rigen en el procedimiento de responsabilidad patrimonial. Pero sí que, planteados unos concretos motivos de queja, la contestación debería responder a dichas cuestiones, explicando si ha existido o no un mal funcionamiento y por qué.

– Índice de quejas más significativas de esta área.

- Lista de espera en consulta de oftalmología.
- Demora en la realización de revisiones oncológicas.
- Necesidad de recurso residencial para persona afectada de enfermedad mental.
- Atención en el Servicio de Urgencias a la hora del almuerzo.
- Denegación de tratamiento de fertilidad por padecimiento de Hepatitis C crónica.
- Falta de recursos para personas drogodependientes.
- Lista de espera en la Unidad del Dolor del Hospital de Navarra.
- Tratamiento rehabilitador en Clínica Josefina Arregui de Alsatsu/Alsasua.
- Disconformidad con atención médica dispensada por servicio de neuropediatría.

II.3.12. TRABAJO, SEGURIDAD SOCIAL Y EXTRANJERÍA.

– Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.

Trabajo

Percepción de prestaciones por desempleo
Siniestrabilidad laboral (seguridad en el trabajo)
Ayudas al empleo
Acoso laboral en el trabajo

Seguridad Social

Pensiones mínimas

Reintegro de prestaciones indebidas
Reconocimiento de derecho a prestación
Procesos de declaración de incapacidades

Extranjería

Permisos de residencia y trabajo a extranjeros

– Comentario.

Por lo que se refiere a **trabajo**, las quejas presentadas han venido referidas a materias como el desempleo, cursos formativos y subvenciones.

La actuación de la Institución en materia de empleo se ve afectada por la circunstancia de que una gran parte de las quejas -en particular, las relativas a prestaciones o subsidio por desempleo- se refieren a una actuación de una Administración estatal, como es el INEM, y no foral, lo que limita las posibilidades de actuación de la Institución. En todo caso, en ocasiones se ha realizado alguna gestión al respecto con anterioridad a su envío posterior al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, reflejando la postura de la Defensora en la materia.

En este sentido, hay que señalar que han sido frecuentes las quejas de ciudadanos a los que se ha denegado el derecho a protección económica por desempleo, por incompatibilidad con prestación de servicios, por superar los límites legales de ingresos de la unidad familiar, por falta de cotizaciones suficientes, etc. También se ha pedido información a la Institución en relación con la cuantificación de prestaciones o subsidios por desempleo. En la mayor parte de los casos, se ha comprobado que no existía irregularidad por parte de la Entidad Gestora y así se le ha hecho saber al interesado.

Por último, y en materia de siniestrabilidad laboral deben destacarse las dos actuaciones de oficio llevadas a cabo por la Institución con ocasión de la muerte de dos trabajadores en sendos accidentes que tuvieron lugar en sus respectivos centros de trabajo, en ambos casos obras de construcción de viviendas en Pamplona y Lesaka, respectivamente.

En el campo de la **Seguridad Social**, salvo en lo relativo a prestaciones no contributivas, gestionadas por el Gobierno de Navarra, las Administraciones responsables de las actuaciones objeto de queja son el Instituto Nacional de la Seguridad Social y la Tesorería General de la Seguridad Social. Por ello, al tratarse de Administraciones no sujetas a la supervisión directa de esta Institución, las posibilidades de actuación ante las mismas

están limitadas a pedir información y a realizar gestiones mediadoras.

En cuanto a las materias objeto de queja, hay que indicar que continúan siendo las más frecuentes aquéllas que tienen que ver con cotizaciones, situaciones de invalidez, temporal o permanente y pensiones contributivas (principalmente de jubilación o viudedad).

A veces el ciudadano discrepa de las cotizaciones reflejadas en su vida laboral, al considerar que no se le han computado todas las realizadas, encontrándose indefenso al no saber cómo puede acreditar el período que pretende que se le incluya.

En materia de invalidez también acuden ciudadanos al recibir que la resolución denegatoria de la incapacidad permanente instada, trasladándonos informes médicos de su estado, en ocasiones delicado, y comunicándonos las limitaciones y dificultades con las que se encuentran a causa de su enfermedad. Se les deniega la incapacidad permanente, pero sus limitaciones les impiden en la práctica trabajar. En estos casos, como ya ha sucedido en años anteriores, la capacidad de actuación de la Institución se ve limitada por tratarse de decisiones fundadas básicamente en criterios médicos y no jurídicos, careciendo esta Institución de medios técnicos para valorar desde un punto de vista médico una determinada enfermedad, por lo que se limita a escucharles y, en su caso, facilitar a los interesados la información adecuada sobre su situación y circunstancias y la forma de hacer valer sus derechos en la vía jurisdiccional.

En materia de pensiones de jubilación son frecuentes las ocasiones en que los ciudadanos insisten en sus discrepancias con la cuantía de la pensión fijada, con la retirada de un complemento a cargo de la entidad empleadora, o con el régimen a cargo del cuál se ha reconocido una pensión de jubilación.

En Navarra estas discrepancias resultan más evidentes en opinión de quienes formulan las quejas, como consecuencia de la aplicación de lo establecido en la Ley Foral 1/2004, de 17 de febrero, por la que se da nueva redacción al art. 67 bis de la Ley Foral 22/1998, de 30 de diciembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, que regula la deducción por pensiones de viudedad, y que dicha deducción sólo va referida a este tipo de pensiones y no a otras del sistema que la Defensora consideraba claramente insuficientes.

Para finalizar con esta área, debe destacarse la cada vez más frecuente presentación de quejas

en materia **extranjería**, que viene experimentado un importante incremento a lo largo de estos años.

De una parte, en relación a la diferente tramitación que realizan para la obtención de los correspondientes visados, permisos de residencia y trabajo o, incluso, de reagrupación de familiares. En este sentido, y aparte de algún caso puntual de discrepancia con la actuación de la oficina de extranjería de la Delegación del Gobierno a la hora de informar o resolver algunos de estos trámites, continúan siendo mayoritarias las quejas que tienen que ver con la deficiente atención y retraso en los distintos trámites de obtención de visados que se viene produciendo en algunas Oficinas Consulares de España, que se ven afectadas por el importante crecimiento que se ha experimentando en los últimos años de las necesidades en esta materia.

En relación con estas quejas, y sin perjuicio de la remisión que normalmente se efectúa de las mismas al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, dado el ámbito competencial al que van referidas, se siguen realizando determinadas gestiones de mediación con algunos de estos consulados con resultado satisfactorio, en especial cuando en estas situaciones se veían afectados menores.

– Índice de quejas más significativas de ésta área.

Trabajo

– Disconformidad con requisitos de becas para la formación y especialización de Técnicos en Áreas de interés para Navarra.

Seguridad Social

– Recomendación en relación con la necesidad de potenciar y mejorar las medidas de coordinación precisas con el Instituto Nacional de la Seguridad Social para detectar las posibles incompatibilidades de las pensiones no contributivas que son abonadas desde el Instituto Navarro de Bienestar Social.

II.3.13. URBANISMO Y VIVIENDA.

– Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.

Urbanismo

Configuración del planeamiento urbanístico

Ejecución del planeamiento

Régimen urbanístico del suelo

Intervención en la edificación, usos y disciplina urbanística

Patrimonio publico del suelo
 Realojos urbanísticos

Vivienda

Dificultad de acceso a vivienda
 Procesos de adjudicación de VPO
 Deficiencias constructivas en VPO
 Problemática VPO en alquiler régimen especial
 (convivencia, acceso, etc.)
 Aplicación nueva ley vivienda (LF 8/2004)
 Ayudas VPO
 Condiciones de habitabilidad

– Comentario.

Esta área, que comprende estas dos materias tan significativas, constituye por lógica una de las que más importante número de quejas presenta todos los años. Si bien se da cuenta, en primer lugar, de aquéllas que tienen que ver con el urbanismo, las que van referidas a la vivienda vienen constituyendo la parte más importante de las que se tratan en este apartado por la especial preocupación que en todos los sentidos manifiesta la sociedad ante los problemas y dificultades de acceso a una vivienda digna y adecuada.

En cuanto a la ordenación urbanística del suelo, las quejas presentadas hacen referencia a las discrepancias de algunos propietarios de suelo, que están en desacuerdo con la clasificación o el uso previsto por las normas de planeamiento para su parcela o para los terrenos colindantes. Las diferencias surgen cuando entienden que el aprovechamiento urbanístico lucrativo es escaso o que las cargas de urbanización son altas.

Las Administraciones locales disponen de competencias para establecer el planeamiento urbanístico de un municipio. Esa potestad planificadora es discrecional, si bien debe motivarse y ser compatible con razonamientos objetivos que atiendan a la satisfacción del interés general. Sólo cuando se constata que una decisión de ordenación resulta contraria a la ley o es arbitraria —en el sentido de que no tiene una justificación razonable— puede sostenerse que la actuación municipal es incorrecta e irregular.

Uno de los motivos de queja más recurrentes suele ser la falta de remisión de información urbanística, pese haber sido formalmente solicitada, ya sea por ciudadanos particulares o por asociaciones de vecinos u otros colectivos. Los retrasos se deben a las dificultades técnicas o de personal en algunos municipios, etc. Las Administraciones

públicas deben hacer especial hincapié en el reconocimiento efectivo del derecho de los ciudadanos a conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de los procedimientos y del derecho a acceder a los registros y documentos que formen parte de los expedientes.

En el proceso de tramitación del planeamiento municipal, una vez concluido, es fundamental que los municipios favorezcan la participación ciudadana en la creación de ciudad. La pieza clave de una correcta participación consiste en permitir y ampliar los cauces e instrumentos establecidos para acceder en todo momento a la información urbanística. La transparencia debe ser un objetivo esencial de los poderes públicos en la toma de decisiones urbanísticas y sirve para eliminar la desconfianza de los ciudadanos. Por ello, debe hacerse un esfuerzo para remover los obstáculos que impiden una adecuada participación y para permitir la puesta de manifiesto de los distintos intereses individuales y colectivos de la ciudadanía. El uso de internet puede ser un instrumento fundamental para garantizar la participación ciudadana. Para ello, conviene que el planeamiento urbanístico general y de desarrollo de cada población, así como su normativa, estén actualizados y sean accesibles para las personas, por medio de internet, cuestión esta sobre la que se han comenzado a dar importantes pasos por el Departamento de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda del Gobierno de Navarra.

En relación con la gestión urbanística, sigue constituyendo la principal causa de las quejas la preocupación que trasladan los propietarios de suelo afectados por alguna actuación urbanística cuando, como consecuencia de ella, se ven desposeídos de su residencia habitual y no disponen de otro lugar de residencia.

De la misma forma que en años anteriores, es la disciplina urbanística la que origina un mayor número de quejas. En general, se plantea la falta de intervención de la Administración competente, en especial la municipal, ante los usos dados al suelo, o se denuncia la ejecución de obras sin la correspondiente licencia urbanística o al margen de la licencia de obras concedida.

También continúa siendo habitual plantear la falta de adecuación de las obras ejecutadas al planeamiento urbanístico, por resultar contrarias al derecho de propiedad de los colindantes. En el ejercicio de sus competencias de disciplina urbanística, las Administraciones locales pueden intervenir para comprobar su adecuación con la legalidad urbanística; en cambio, no pueden pronunciarse sobre aspectos de naturaleza privada.

El segundo apartado de esta área, el de **vivienda**, se ha visto incrementado el número de quejas con respecto a años anteriores. El acceso a una vivienda digna y adecuada es uno de los principales motivos de preocupación de los ciudadanos y, en especial, de las personas jóvenes. En la actualidad, muchas personas tienen dificultades serias para acceder a una vivienda digna y adecuada. Por un lado, porque el mercado inmobiliario no produce viviendas a precios de venta o alquiler a los que esas personas pueden acceder, y, por otro lado, porque la vivienda protegida que se ofrece a precios de venta o renta accesibles para esas personas no es suficiente en número.

En los últimos años la Defensora ha observado que esta situación, lejos de tener visos de resolverse, se está agravando, ya que el precio de las viviendas libres ha continuado creciendo de forma casi exponencial. El incremento en la construcción de vivienda protegida ha tratado de contener la necesidad de vivienda de los que no podían acceder en las condiciones que fija el mercado libre y en este sentido debe destacarse el importante número de viviendas de protección pública que se están ofertando en Navarra en estos últimos años a través de las correspondientes campañas de adjudicación. Y ello pese a que se constate todavía su insuficiencia ante el importante número de solicitudes, que sobrepasa la cantidad de viviendas ofertadas.

Las cuestiones relacionadas con el sector de la vivienda que han supuesto la necesidad de intervención de esta Institución se centran principalmente en aspectos que tienen que ver con los procesos de adjudicación de las viviendas de protección pública, continuando con las diferentes casuísticas a que se ha hecho referencia en años anteriores. Dado que es imposible que la normativa reguladora prevea todas las circunstancias en las que se puedan encontrar los solicitantes de viviendas protegidas, aun cuando deba tender a ello, en algunos casos la Defensora advirtió que se dan situaciones concretas frente a las cuales la respuesta normativa puede no resultar adecuada o equitativa, por lo que debe avanzarse en la mejora de estos procesos y criterios de adjudicación a la vista precisamente de la importante experiencia obtenida en estos años.

Otra cuestión que está empezando a plantearse con cierta frecuencia, como consecuencia del incremento experimentado en estos años del número de viviendas de protección pública y que, por tanto, puede seguir en aumento, son los defectos de construcción en las viviendas protegidas. El mandato de ofrecer una vivienda digna con

una calidad constructiva adecuada debe guiar la actuación de las Administraciones públicas en su función de control de las edificaciones, en especial de las viviendas protegidas. Para ello, deben utilizarse los mecanismos de control e inspección existentes para comprobar la adecuación de las viviendas a las normas de edificación y de diseño y para establecer garantías de que se rectificarán en caso de incumplimiento, mediante los instrumentos jurídicos que prevé el ordenamiento para garantizar la ejecutividad forzosa de los actos administrativos: las multas coercitivas o la ejecución subsidiaria.

Por último, cabe destacar un problema incipiente que está empezando a plantearse en Navarra. Son algunas situaciones que empiezan a surgir de infravivienda, subarrendamientos, etc., en el caso de personas en situación de exclusión social o inmigrantes.

Situaciones vividas en la posguerra (particularmente entre 1940 y mediados de los 60), como el alquiler de habitaciones con derecho a cocina y baño, sirvieron en los últimos veinticinco años del siglo XX para medir el grado de progreso experimentado a nivel individual y colectivo. Tan sólo los pisos de estudiantes desplazados a las ciudades con universidad permitieron mantener viva una solución de alojamiento, que unas décadas después vuelve a ser habitual para un importante número de personas, ahora no necesariamente estudiantes o jóvenes.

Hoy, incluso hay personas que solamente pueden llegar a tener una cama en turno de ocho horas en habitaciones compartidas. Normalmente se trata de inmigrantes, a menudo en situación irregular, pero también otro tipo de personas en situación de exclusión social. En un principio se aprovechaban económicamente algunos nacionales sin escrúpulos, pero consolidada la presencia migratoria, ahora lo hacen extranjeros que han descubierto un negocio lucrativo en efectivo y sin fiscalidad que lo grave en la mayoría de las ocasiones.

Esta problemática, a la que se une la de las propias condiciones de habitabilidad que presentan estos espacios, y que ya se ha empezado a detectar, requiere una especial atención por parte de los poderes públicos y la adopción de las medidas precisas para superarla.

– **Índice de quejas más significativas de esta área.**

Urbanismo

– Deficiencias en los accesos a una urbanización de San Martín de Unx.

- Disconformidad con subasta de parcela por el Ayuntamiento de Cascante.
- Filtraciones provenientes de calleja de titularidad municipal en mal estado.
- Deficiente estado de agrupación de viviendas en Olite.
- Inactividad del Ayuntamiento de Allo ante expediente de ruina.
- Incumplimiento de las obligaciones urbanísticas por parte del Ayuntamiento de Leitza.
- Usurpación de vial público por particular.
- Disconformidad con procedimiento para adjudicar una parcela.

Vivienda

- Falta de empadronamiento en su domicilio habitual durante un periodo de tiempo.
- Revisión de subvención recibida por Gobierno de Navarra para alquiler de vivienda.
- Inadmisión de certificado de cuenta vivienda a solicitante de vivienda de protección oficial basada en la fecha de emisión del documento.
- Necesidad de nueva vivienda por superficie inadecuada.

II.3.14. VARIOS.

– Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.

Varios

Funcionamiento de entidades locales
 Régimen de las fundaciones
 Problemas de convivencia entre vecinos
 Funcionamiento de empresas, entidades o asociaciones de carácter privado

– Comentario.

Se incluye en este apartado un grupo variado de quejas que no tienen encaje en las áreas o apartados anteriores, junto con otro grupo de ellas en las que la Institución carece de competencia para intervenir por ir referidas a actuaciones de particulares o empresas privadas.

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 adecuado en el que integrar 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 institu-

ción. Esta característica, 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.

De las que finalmente intervino la Defensora, los problemas existentes en algunas entidades locales o en las relaciones de éstas con sus vecinos, han vuelto a constituir nuevamente las más significativas. En ellas normalmente se ha venido planteando la problemática suscitada con ocasión de determinadas solicitudes de información realizadas por algunos vecinos e, incluso en ocasiones, por parte de miembros de dichas entidades locales.

La intervención de la Defensora en estos casos ha tratado de garantizar en todo momento el derecho a participar en los asuntos públicos reconocido en el art. 23.1 de la Constitución, en su más amplio sentido, encontrándose con que la propia estructura y dimensionamiento de muchas de nuestras entidades locales, fundamentalmente los Concejos, hace que éstas, en numerosas ocasiones, no dispongan de los medios necesarios para atender en la forma adecuada algunas de estas solicitudes que se les realizan en ejercicio de este derecho, tal y como por otra parte lo vienen a reconocer las propias entidades afectadas.

Otro grupo de cuestiones enmarcadas en el ámbito de la esfera privada ha sido igualmente abordado en este apartado, si bien en estos casos y como consecuencia del ámbito competencial de la Institución, algunas de las quejas formuladas no ha podido ser admitida a trámite al no ir referida a la actuación de una Administración pública y afectar las cuestiones planteadas al ámbito estrictamente privado de relaciones entre particulares. Otras han sido abordadas desde la perspectiva de la pura mediación, ya que la problemática que se suscitaba en las mismas afectaba a asuntos de innegable alcance humano. Junto a lo anteriormente señalado, conviene indicar que, en estos casos, se trata de orientar a los afectados sobre las distintas posibilidades de actuación de que disponen, a la vista del problema concreto que se refleja en su queja.

Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.

– Periodicidad de las sesiones ordinarias de pleno y acceso a información de Concejales en el Ayuntamiento de Puente la Reina-Gares.

II.3.15. IMPULSO DE DERECHOS.

– Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.

Impulso de Derechos

Derecho a la información

Derecho a una atención adecuada

Obligación de responder

Participación ciudadana

– Comentario.

Al igual que en el año anterior, y para concluir con este análisis de las diferentes áreas en que estructura su actividad supervisora, la Defensora hace referencia a este apartado, que denomina “impulso de derechos” y que surge como consecuencia y en estrecha relación con la iniciativa adoptada por la Institución denominada “Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra”.

Aquí se incluyen y analizan aquellas actuaciones o quejas que tienen que ver con materias tales como el derecho a la información; acceso a centros y oficinas; derecho a una atención adecuada; obligación de responder (silencio administrativo); participación ciudadana; transparencia en Administraciones públicas; desarrollo de sistemas de garantía y otras acciones de impulso de derechos.

Se pretende con esta área dejar constancia de las distintas actuaciones de las Administraciones Públicas de Navarra en estas materias, con la finalidad de contribuir a la adopción de las medidas precisas para la mejora en aquellas cuestiones que tengan que ver con los servicios de atención al ciudadano, la potenciación de la accesibilidad y receptividad de la Administración, conseguir que las políticas públicas sean transparentes y accesibles para los ciudadanos, la implantación y, en su caso, profundización en las

Cartas de Servicios y, por último, a que las Administraciones Públicas hagan uso cada vez más intenso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en sus procesos de gestión interna, y en las formas de relacionarse con los ciudadanos y ciudadanas.

El avance normativo que se ha venido produciendo en Navarra en este sentido, en referencia, por ejemplo, al Título II de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, que se contiene en la Ley Foral 15/2004, de 3 de diciembre; o al Decreto Foral 72/2005, de 9 de mayo, por el que se regulan las Cartas de Servicios de la Administración de la Comunidad Foral y de sus Organismos Autónomos, y las más recientes Leyes Forales 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos, y 11/2007, de 4 de abril, de implantación de la Administración Electrónica en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, debe servir, en esta línea, para la progresiva y efectiva adecuación de las distintas estructuras de las Administraciones Públicas a las exigencias y retos que plantea la ciudadanía en este sentido.

– Principales materias sobre las que versan las distintas quejas de ésta área.

– Falta de contestación a solicitud de devolución de fianza.

– Acceso a documentación.

– Falta de resolución de procedimiento de responsabilidad patrimonial

– Falta de contestación al escrito presentado por Comunidad de Propietarios en relación a la viabilidad de proyecto deportivo en Mendillorri.

– Falta de contestación a solicitud de información en relación a las tasas por retirada de vehículo por grúa municipal.

QUEJAS		
AÑO 2006		
Distribución por Áreas/Materias		<u>TOTALES</u>
A AGRICULTURA, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO		13
Agricultura	7	
Comercio	3	
Turismo	2	
Industria	1	
B BIENESTAR SOCIAL		48
Tercera Edad	11	
Menores y adolescentes	10	
Discapacidades	19	
Mujer	5	
Otros	3	
C CULTURA, DEPORTE, JUVENTUD Y BILINGÜISMO		15
Cultura	2	
Deporte	3	
Bilingüismo	10	
E EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA		27
F FUNCIÓN PÚBLICA		29
H HACIENDA		25
I TRÁFICO E INTERIOR		43
Interior	18	
Tráfico	25	
J JUSTICIA		18
M MEDIO AMBIENTE		40
O OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS		44
Obras Públicas	23	
Servicios Públicos	21	
S SANIDAD		42
T TRABAJO, SEGURIDAD SOCIAL Y EXTRANJERÍA		22
Trabajo	5	
Seguridad Social	8	
Extranjería	9	
U URBANISMO Y VIVIENDA		52
Urbanismo	24	
Vivienda	28	
V VARIOS		17
D IMPULSO DE DERECHOS		19
SUMA TOTAL		454

DE QUEJAS

Área	Materia	Tema	Nº Quejas	Nº Quejas	
A.- Agricultura, Industria, Comercio y Turismo	A1.- <u>AGRICULTURA Y GANADERIA</u>	A1.1. CONCENTRACIÓN PARCELARIA	0		
		A1.2. REGADÍOS	0		
		A1.3. AYUDAS ECONÓMICAS	3		
		A1.4. EXPLOTACIONES AGRARIAS Y FORESTALES	0		
		A1.5. APROVECHAMIENTOS COMUNALES	2		
		A1.99 OTRAS MATERIAS	2		
	A2.- <u>COMERCIO</u>	A2.1. ARBITRAJE DE CONSUMO		0	
		A2.2. PROTECCIÓN CONSUMIDOR		1	
		A2.3. VENTA AMBULANTE EN SAN FERMIN		1	
		A2.99 OTRAS MATERIAS		1	
	A3.- <u>TURISMO</u>	A3.1. AUTORIZACIONES DE ESTABLECIMIENTOS		0	
		A3.99 OTRAS MATERIAS		2	
	A4.- <u>INDUSTRIA</u>	A4.1 ACTIVIDADES EXTRACTIVAS		0	
		44.99 OTRAS MATERIAS		1	13
B.- Bienestar Social	<u>B1.- TERCERA EDAD</u>	B1.1. INGRESO Y CONDICIONES DE ESTANCIA EN RESIDENCIAS 3ª EDAD	3		
		B1.2. ATENCIÓN DOMICILIARIA	5		
		B1.3. PENSIONES ASISTENCIALES (VIJEDAD)	2		
		B1.4 OCIO Y TIEMPO LIBRE	0		
		B1.5 AYUDAS	1		
	<u>B2.- MENORES Y ADOLESCENTES</u>	B2.1. PROTECCIÓN		5	
		B2.2. REFORMA		1	
		B2.3. ADOPCIÓN INTERNACIONAL		1	
		B2.4. ACCESO A DATOS FILIACIÓN (ORFANATO-ADOPCIONES)		1	
		B2.5. INFLUENCIA NUEVAS TECNOLOGÍAS Y MEDIOS COMUNICACIÓN		0	
		B2.99. OTRAS MATERIAS		2	

B3.- <u>DISCAPACIDADES</u>	B3.1. ATENCIÓN SOCIO SANITARIA SALUD MENTAL	6	
	B3.2. ACCESIBILIDAD (ELIMINACIÓN DE BARRERAS, ETC.)	3	
	B3.3. TRANSPORTE	1	
	B3.4. AYUDAS	4	
	B3.5. FUNCIONAMIENTO CTROS. OCUPACIONALES Y ESPECIALES DE EMPLEO	1	
	B3.6. DERECHO DE ACCESO A EMPLEO	2	
	B3.99. OTRAS MATERIAS	2	
	B4.- <u>MUJER</u>	B4.1. VIOLENCIA DE GÉNERO	3
		B4.2. ABUSOS SEXUALES Y PROSTITUCIÓN	0
		B4.3. CONCILIACIÓN VIDA FAMILIAR Y LABORAL	1
		B4.4. DISCRIMINACIÓN LABORAL	0
		B4.99. OTRAS MATERIAS	1
	B5.- <u>OTROS</u>	B5.1. AYUDAS A LA FAMILIA	1
		B5.2. OTRAS AYUDAS	0
		B5.3. TUTELAJE	0
B5.4. COMPENSACIONES LEY AMNISTÍA		0	
B5.5. POBREZA Y EXCLUSIÓN SOCIAL (MINORÍAS ÉTNICAS, ...)		2	
B5.99. OTRAS MATERIAS	0		
		48	
C1.- <u>CULTURA</u>	C1.1. CONSERVACIÓN Y PROTECCIÓN PATRIMONIO HISTÓRICO	1	
	C1.2. BIBLIOTECAS	0	
	C1.99. OTRAS MATERIAS	1	
C2.- <u>DEPORTE</u>	C2.1. FUNCIONAMIENTO FEDERACIONES DEPORTIVAS	0	
	C2.2. AYUDAS	0	
	C2.3. UTILIZACIÓN DE INSTALACIONES DEPORTIVAS	3	
	C2.99. OTRAS MATERIAS	0	
C3.- <u>JUVENTUD</u>	C3.1. HÁBITOS Y SALUD (BULIMIA, ANOREXIA, DROGADICCIÓN, ETC.)	0	
	C3.2. OCIO Y TIEMPO LIBRE	0	
	C3.3. VIOLENCIA	0	
	C3.4. INFLUENCIA NUEVAS TECNOLOGÍAS Y MEDIOS COMUNICACIÓN	0	
C4.- <u>BILINGÜISMO</u>	C4.1. ROTULACIONES DEPENDENCIAS Y ESPACIOS PÚBLICOS	0	
	C4.2. EDICIÓN DE IMPRESOS, FOLLETOS Y MATERIAL DIVULGATIVO	3	
	C4.3. COMUNICACIONES A LOS CIUDADANOS	2	
	C4.4. ATENCIÓN EN DEPENDENCIAS (SANITARIAS-ADMTVAS.)	2	
	C4.5. PERFILES LINGÜÍSTICOS PLANTILLAS	1	
C4.6. ENSEÑANZA UNIVERSITARIA	0		
C4.99. OTRAS MATERIAS	2		
		15	

E.- Educación	E1.- EDUCACIÓN	E1.1. EDIFICIOS ESCOLARES (SEGURIDAD, CONSERV. Y CONSTRUCCIÓN)	1
		E1.2. TRANSPORTE ESCOLAR Y COMEDOR	1
		E1.3. ALUMNOS CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES	2
		E1.4. INTEGRACIÓN ALUMNOS INMIGRANTES	0
		E1.5. ACCESO A CENTROS (APLICACIÓN CRITERIOS)	1
		E1.6. PLANIFICACIÓN EDUCATIVA (ADECUACIÓN A DEMANDA)	4
		E1.7. FUNCIONAMIENTO CENTROS (CONVIVENCIA)	2
		E1.8. EVALUACIÓN ALUMNOS	0
		E1.9. BECAS Y AYUDAS	3
		E1.10. CICLO 0-3 AÑOS	1
		E1.11. ESTUDIOS SUPERIOR DE MUSICA	0
		E1.12. ENSEÑANZAS UNIVERSITARIAS	3
		E1.99. OTRAS MATERIAS	9
			27
F.- Función Pública	F1.- FUNCIÓN PÚBLICA	F1.1. MOVILIDAD Y CARRERA ADMINISTRATIVA	3
		F1.2. INGRESO Y PROVISIÓN DE PUESTOS	11
		F1.3. RÉGIMEN RETRIBUTIVO	1
		F1.4. DERECHOS Y DEBERES	8
		F1.5. REGIMEN DISCIPLINARIO	1
		F1.6. DERECHOS PASIVOS Y SEGURIDAD SOCIAL	1
		F1.7. RÉGIMENES ESPECIALES (LABORAL, DOCENTE, SANITARIO)	2
		F1.8. OTROS RÉGIMENES ESPECIALES (MUNICIPIOS, A.S.U.E., POLICIAS)	1
		F1.99. OTRAS MATERIAS	1
			29
H.- Hacienda	H1.- HACIENDA	H1.1. DEMORAS EN RESOLUCIÓN RECLAMACIONES tribunal económico administrativo foral	0
		H1.2. TRIBUTOS GOBIERNO DE NAVARRA (I.R.P.F., IVA,..)	6
		H1.3. TRIBUTOS LOCALES Y REGISTROS FISCALES	15
		H1.4. PROCEDIMIENTO (IMPOSICIÓN, ORDENACIÓN, RECAUDACIÓN, APREMIO)	2
		H1.5. INFORMACIÓN TRIBUTARIA	0
		H1.6. PROTECCIÓN DE DATOS	0
		H1.7. COORDINACIÓN CON HACIENDAS FORALES	0
		H1.8. PRESUPUESTOS MUNICIPALES Y CUENTAS	0
		H1.99. OTRAS MATERIAS	2
			25

I.- Tráfico e interior	<u>I1.- INTERIOR</u>	I1.1. JUEGOS Y ESPECTÁCULOS PÚBLICOS	2		
		I1.2. SEGURIDAD CIUDADANA	3		
		I1.3. ADMINISTRACIÓN PENITENCIARIA	3		
		I1.4. DNI, PASAPORTE Y TRAMITES EXTRANJEROS	3		
		I1.5. ACTUACIONES POLICIALES	5		
	I1.99. OTRAS MATERIAS	2			
	<u>I2. TRÁFICO</u>	I2.1. SANCIONES EN MATERIA DE TRÁFICO	19		
		I2.2. ESTACIONAMIENTO DISCAPACITADOS	1		
		I2.99. OTRAS MATERIAS	5		
				43	
J.- Justicia	<u>J1.- JUSTICIA</u>	J1.1. DILACIÓN EN PROCESOS JUDICIALES	0		
		J1.2. EJECUCIÓN DE SENTENCIAS	1		
		J1.3. ACCESO A DOCUMENTACIÓN CONTENIDA EN EL EXPEDIENTE	0		
		J1.4. ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA	2		
		J1.5. ACTUACIÓN PROFESIONAL DE ABOGADOS Y PROCURADORES	0		
		J1.6. ACTUACIÓN DE COLEGIOS PROFESIONALES	3		
		J1.7. REGISTROS	4		
		J1.99. OTRAS MATERIAS	8		
					18
		M.- Medio Ambiente	<u>M1.- MEDIO AMBIENTE</u>	M1.1. ACCESO A INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL	2
M1.2. EXPLOTACIONES AGRARIAS Y GANADERAS	1				
M1.3. VERTIDOS INDUSTRIALES	0				
M1.4. TRATAMIENTO RESIDUOS	0				
M1.5. CONTAMINACIÓN ACÚSTICA	15				
M1.6. OTRAS MOLESTIAS FUNCIONAMIENTO ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS	2				
M1.7. OTRAS ACTIVIDADES CLASIFICADAS	4				
M1.8. PROTECCIÓN DE LA FAUNA	2				
M1.9. PROTECCIÓN DE ESPACIOS NATURALES	1				
M1.10. ESTACIONES BASE DE TELEFONÍA MÓVIL	1				
M1.11. PARTICIPACIÓN EN TOMA DE DECISIONES MEDIOAMBIENTALES	1				
M1.12. CAZA Y PESCA	1				
M1.13. ACTIVIDADES SOMETIDAS A AUTORIZACIÓN AMBIENTAL INTEGRADA	0				
M1.14. ACTIV. SOMETIDAS A AUTORIZACIÓN DE AFECCIONES AMBIENTALES	3				
M1.15. EVALUACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL	0				
M1.99. OTRAS MATERIAS	7				
			40		
O.- Obras públicas y servicios	<u>O1.- OBRAS PÚBLICAS</u>	O1.1. EJECUCIÓN INFRAESTRUCTURAS	12		
		O1.2. CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO	9		
		O1.3. PROCESOS EXPROPIACIÓN FORZOSA	1		
		O1.99. OTRAS MATERIAS	1		

O.- Obras públicas y servicios	<u>O2.- SERVICIOS PÚBLICOS</u>	O2.1. PRESTACIÓN SERVICIOS MÍNIMOS OBLIGATORIOS (AGUA, RESIDUOS, ...)	8	
		O2.2. TRANSPORTE PÚBLICO	2	
		O2.3. TELECOMUNICACIONES	5	
		O2.4. OTROS SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL	2	
		O2.5. RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL FUNCIONAMIENTO SERVICIOS	4	
		O2.99. OTRAS MATERIAS	0	
		44		
S.- Sanidad	<u>S1.- SANIDAD</u>	S1.1. LISTAS DE ESPERA	4	
		S1.2. ATENCIÓN MÉDICA EN GENERAL	4	
		S1.3. ATENCIÓN DE URGENCIAS	4	
		S1.4. ATENCIÓN A LA SALUD MENTAL	3	
		S1.5. ATENCIÓN A LA SALUD MENTAL INFANTIL	0	
		S1.6. ATENCIÓN ONCOLÓGICA	3	
		S1.7. ATENCIÓN PEDIÁTRICA	1	
		S1.8. TRATAMIENTOS DE INFERTILIDAD	1	
		S1.9. INFORMACIÓN Y CONSENTIMIENTO	1	
		S1.10. PROTECCIÓN DE DATOS	2	
		S1.11. COLECTIVOS CON NECESIDADES ESPECIALES (ESCLEROSIS, ETC..)	4	
		S1.12. TRANSPORTE SANITARIO	1	
		S1.13. PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS (REINTEGRO,)	4	
		S1.14. PRESTACIÓN FARMACÉUTICA	1	
		S1.15. RECLAMACIONES POR ATENCIÓN SANITARIA	4	
		S1.16. SALUD PÚBLICA	2	
		S1.99. OTRAS MATERIAS	3	
				42
		T.- Trabajo, Seguridad Social y Extranjería	<u>T1.- TRABAJO</u>	T1.1. CURSOS OCUPACIONALES PARA DESEMPLEADOS
T1.2. PERCEPCIÓN PRESTACIONES DESEMPLEO	2			
T1.3. COMUNICACIONES SERVICIO NAVARRO DE EMPLEO	0			
T1.4. SINIESTRABILIDAD LABORAL (SEGURIDAD EN EL TRABAJO)	1			
T1.5. AYUDAS AL EMPLEO	1			
T1.99. OTRAS MATERIAS	1			
T2.1. PENSIONES MÍNIMAS	2			
T2.2. REINTEGRO DE PRESTACIONES INDEBIDAS	1			
T2.3. RECONOCIMIENTO DE DERECHO A PRESTACIÓN	3			
T2.4. PROCESOS DE DECLARACIÓN DE INCAPACIDADES	1			
T2.99. OTRAS MATERIAS	1			
<u>T2.- SEGURIDAD SOCIAL</u>	T3.1. PERMISOS DE RESIDENCIA Y TRABAJO A EXTRANJEROS	9		
	T3.2. VISADOS SHENGEN	0		
	T3.3. INTEGRACIÓN SOCIAL	0		
<u>T3.- EXTRANJERÍA</u>	T3.99. OTRAS MATERIAS	0		
		22		

U.- Urbanismo y vivienda	<u>U1.- URBANISMO</u>	U1.1. CONFIGURACIÓN PLANEAMIENTO	4	
		U1.2. EJECUCIÓN DEL PLANEAMIENTO	5	
		U1.3. RÉGIMEN URBANÍSTICO DEL SUELO	2	
		U1.4. INTERVENCIÓN EN LA EDIFICACIÓN, USOS Y DISCIPLINA URBANÍSTICA	9	
		U1.5. PATRIMONIO PÚBLICO DEL SUELO	1	
	<u>U2.- VIVIENDA</u>	U1.6 REALAJOS URBANÍSTICOS	2	
		U1.7 RECTIFICACIONES CATASTRALES	0	
		U1.99. OTRAS MATERIAS	1	
		U2.1. DIFICULTAD DE ACCESO A VIVIENDA	2	
		U2.2. PROCESOS DE ADJUDICACIÓN DE V.P.O.	11	
V.- Varios	<u>U2.- VIVIENDA</u>	U2.3. DEFICIENCIAS CONSTRUCTIVAS EN V.P.O.	1	
		U2.4. PROBLEMÁTICA V.P.O. EN ALQUILER RÉGIMEN ESPECIAL (CONVIVENC.)	6	
		U2.5. APLICACIÓN NUEVA LEY VIVIENDA (LF 8/2004)	3	
		U2.6 AYUDAS V.P.O.	2	
		U2.7 CONDICIONES DE HABITABILIDAD	2	
	<u>V1.- VARIOS</u>	U2.99. OTRAS MATERIAS	1	52
		V1.1. FUNCIONAMIENTO DE ENTIDADES LOCALES	5	
		V1.2. RÉGIMEN FUNDACIONES	1	
		V1.3. OTRAS MATERIAS SIN CLASIFICAR	11	17
		D.- Impulso de derechos	<u>D1.- CARTA DERECHOS</u>	D1.1. DERECHO A LA INFORMACIÓN
D1.2. ACCESO A CENTROS Y OFICINAS	0			
D1.3. DERECHO A UNA ATENCIÓN ADECUADA	3			
D1.4. OBLIGACIÓN DE RESPONDER	14			
D1.5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1			
D1.6. TRANSPARENCIA EN ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	0			
D1.7. OTROS DERECHOS DE LA CARTA	0			
D1.8. EDUCACIÓN EN VALORES	0			
D1.9. OTRAS ACCIONES DE IMPULSO DE DERECHOS	0			
D1.10. DESARROLLO DE SISTEMAS DE GARANTÍA	0			
D1.99. OTRAS MATERIAS	0	19		
TOTAL		454	454	

CAPÍTULO III. RESOLUCIONES**III.1. VALORACIÓN GENERAL.**

Durante el año 2006 la Defensora del Pueblo formuló un total de 79 resoluciones (recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias, según el caso).

En la página web de la Institución www.defensoranavarra.com, se puede consultar el texto íntegro de las distintas resoluciones que se han formulado, con el fin de que se pueda conocer mejor la problemática que subyace en cada uno de los casos y, de igual manera, los términos en que se articula la relación de la Institución con las distintas Administraciones.

Como dato significativo, debe tenerse en cuenta que se dictaron 65 resoluciones en el año 2005, 70 en el 2004, 91 en el 2003, 48 en el 2002 y, por último, 24 en el año 2001. Es, por tanto, el año en que más resoluciones se han emitido.

Del total de 79 resoluciones formuladas, se encuentran pendientes de contestar 21 de ellas, y se han aceptado un total de 37, siendo rechazadas 21. Ello supone que las resoluciones han sido aceptadas en un porcentaje aproximado del 64%, y que, pese a que el porcentaje puede elevarse si se tienen en cuenta las 21 que se encuentran pendientes de obtener respuesta, y se encuentra

en porcentajes similares a los años 2004 y 2005, es inferior al alcanzado en los años anteriores, bastante por encima del 70%.

Esta circunstancia debe ponderarse, no obstante, con el dato de que, si tenemos en cuenta las ocasiones en que, como consecuencia de la intervención de la Institución, la Administración acepta la pretensión del ciudadano o arbitra algún tipo de solución al problema planteado sin necesidad de que, desde la Institución se formule resolución alguna, el porcentaje de aceptación por parte de la Administración se elevaría hasta el 85% de los casos aproximadamente.

Esto último ha ocurrido en un total de 97 ocasiones que, junto a las 37 resoluciones que han sido aceptadas, representan un total de 134 casos en que la Administración ha aceptado la pretensión del autor de la queja, de un total de 178 quejas en las que se consideró por la Defensora que éste tenía razón en sus planteamientos.

En total, desde el año 2001 se han efectuado desde la Institución un total de 377 resoluciones de recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales, que han alcanzado un mayor número de las áreas de Urbanismo y Vivienda (52), así como de Sanidad (52), seguidas de Bienestar social (44), Medio Ambiente (37), Cultura, Deporte y Bilingüismo (33) y Educación (32).

RESOLUCIONES DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA POR ÁREAS 2001-2006

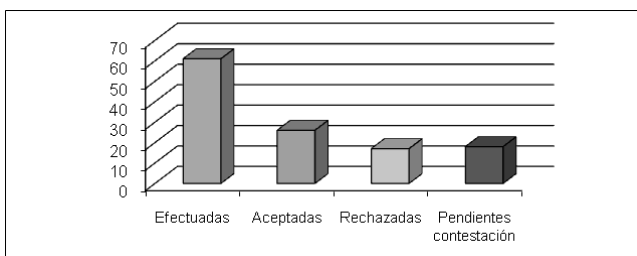
(A fecha 31 de diciembre de 2006)

ÁREA	2001	2002	2003	2004	2005	2006	TOTAL
AGRICULTURA, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO	3	5	4	2	3	2	19
BIENESTAR SOCIAL	3	3	13	7	7	11	44
CULTURA, DEPORTE, JUVENTUD Y BILINGÜISMO		7	8	9	4	5	33
IMPULSO DE DERECHOS						4	4
EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA		5	9	5	9	4	32
FUNCIÓN PÚBLICA	2	5	4	3	3	5	22
HACIENDA	4	2	7	4		4	21
TRÁFICO E INTERIOR	2	5	5	2	1	5	20
JUSTICIA			2	2			4
MEDIO AMBIENTE	2	3	6	8	7	11	37
OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS	2	5	7	7	4	2	27
SANIDAD	1	3	10	12	15	11	52
TRABAJO, SEGURIDAD SOCIAL Y EXTRANJERÍA	1					1	2
URBANISMO Y VIVIENDA	4	4	14	8	9	13	52
VARIOS		1	2	1	3	1	8
TOTAL	24	48	91	70	65	79	377

CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA EN 2006

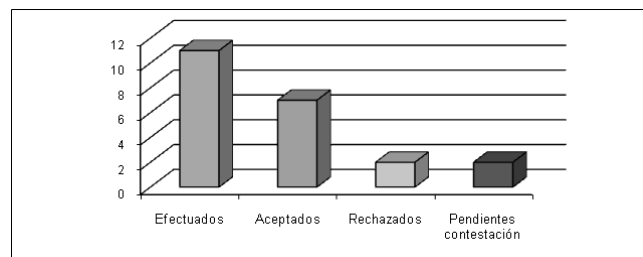
RECOMENDACIONES

Efectuadas	61
Aceptadas	26
Rechazadas	17
Pendientes contestación	18



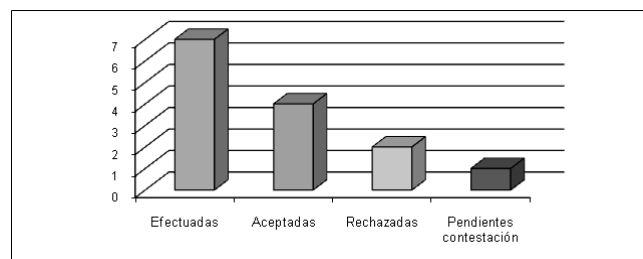
RECORDATORIO DEBERES LEGALES

Efectuados	11
Aceptados	7
Rechazados	2
Pendientes contestación	2



SUGERENCIAS

Efectuadas	7
Aceptadas	4
Rechazadas	2
Pendientes contestación	1



III.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS.

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

III.2.1. GOBIERNO DE NAVARRA.

Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud – Instituto Navarro de Bienestar Social.

Expediente: 05/206

Materia: Bienestar social

Tipo: Recomendación

Asunto: Recomendaciones y propuestas sobre las actuales vías y procedimientos existentes en Navarra de ayuda institucional a las asociaciones y entidades sin ánimo de lucro que trabajan en el campo de lo social

Expediente: 06/104

Materia: Bienestar social

Tipo: Recomendación

Asunto: Situación en el Centro Infanta Elena y la necesidad de asignar recursos adecuados a los residentes inmersos en determinados problemas de convivencia

Expediente: 06/122

Materia: Bienestar social

Tipo: Recomendación

Asunto: Necesidad de plaza en piso tutelado

Expediente: 06/125

Materia: Trabajo, seguridad social y extranjería

Tipo: Recomendación

Asunto: Reintegro de una pensión no contributiva percibida indebidamente

Departamento de Salud – Servicio Navarro de Salud – Osasunbidea.

Expediente: 05/240

Materia: Sanidad

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Listas de espera para intervención quirúrgica

Expediente: 05/315

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Asunto: Falta de recursos para personas drogodependientes

Expediente: 05/318

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Asunto: Necesidad de recurso residencial para persona afectada de enfermedad mental

Expediente: 06/85

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación

Asunto: Demora en la resolución de procedimiento selectivo de concurso de traslado de cocineros

Departamento de Educación

Expediente: 05/191

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Asunto: Valoración del cese en la pensión de orfandad en relación con una beca para enseñanza universitaria

Expediente: 05/305

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

Asunto: Límite de edad en educación infantil a alumnos con necesidades educativas especiales

Expediente: 06/107

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

Asunto: Reubicación de maestros sin procedimiento de concurso de traslado

Expediente: 06/198

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Asunto: Necesidades educativas especiales de un menor

Expediente: 06/242

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

Asunto: Sobre información facilitada en relación al acceso a grado superior de Formación Profesional

Departamento de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda

Expediente: 05/220

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recomendación

Asunto: Umbrales de información de ozono

Expediente: 06/147

Materia: Urbanismo y vivienda

Tipo: Sugerencia

Asunto: Inadmisión de certificado de cuenta vivienda a solicitante de vivienda de protección oficial basada en la fecha de emisión del documento

Departamento de Agricultura, Ganadería y Alimentación

Expediente: 06/67

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación

Asunto: Falta de convocatoria de plazas de Ingeniero Agrónomo

Departamento de Economía y Hacienda

Expediente: 06/127

Materia: Cultura, deporte, juventud y bilingüismo

Tipo: Recomendación

Asunto: Información y puesta a disposición del expediente administrativo, en reanudación de proceso de adjudicación de emisoras FM, tras retroacción actuaciones como consecuencia de pronunciamiento judicial

Departamento de Industria y Tecnología, Comercio y Trabajo

Expediente: 05/73

Materia: Bienestar social

Tipo: Recomendación

Asunto: Supervisión del funcionamiento de centros especiales de empleo: despido de persona con discapacidad

III.2.2. ADMINISTRACIÓN LOCAL.

Ayuntamiento de Pamplona

Expediente: 05/57

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recomendación

Asunto: Tala de árboles en orillas del Arga

Expediente: 05/285

Materia: Tráfico e interior

Tipo: Recomendación

Asunto: Domicilio a efectos de notificaciones de sanciones de tráfico y congruencia en contestación a escritos

Expediente: 05/326

Materia: Hacienda

Tipo: Recomendación

Asunto: Pago del Impuesto de Actividades Económicas por vendedores ambulantes durante las fiestas de San Fermín

Expediente: 05/330

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación

Asunto: Falta de contestación a solicitud de acto presunto a la Comisión de Personal del Ayuntamiento de Pamplona

Expediente: 05/380

Materia: Tráfico e interior

Tipo: Recomendación

Asunto: Domicilio a efecto de notificaciones en procedimiento sancionador de tráfico

Expediente: 06/47

Materia: Tráfico e interior

Tipo: Recomendación

Asunto: Error al introducir una denuncia en el ordenador

Expediente: 06/81

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación

Asunto: Información sobre la situación laboral de un trabajador

Ayuntamiento de Tudela

Expediente: 05/215

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recomendación

Asunto: Ruidos excesivos durante las fiestas patronales de Tudela

Expediente: 05/322

Materia: Bienestar social

Tipo: Recomendación

Asunto: Falta de bonificaciones para familias numerosas en el Grupo Municipal de Danzas de Tudela

Expediente: 05/350

Materia: Obras públicas y servicios

Tipo: Recomendación

Asunto: Sobre filtraciones provenientes de calleja de titularidad municipal en mal estado

Ayuntamiento de Berriozar

Expediente: 05/251

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recomendación

Asunto: Situación de una estación base de telefonía móvil en Berriozar

Ayuntamiento de San Adrián

Expediente: 05/184

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Actuación del Ayuntamiento de San Adrián en relación al desarrollo de la actividad de tanatorio sin licencia de funcionamiento

Ayuntamiento de Zizur Mayor

Expediente: 06/37

Materia: Hacienda

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Información acerca del incremento del valor catastral

Ayuntamiento de Cascante

Expediente: 05/395

Materia: Urbanismo y vivienda

Tipo: Recordatorio de Deberes Legales

Asunto: Disconformidad con subasta de parcela por el Ayuntamiento de Cascante

Ayuntamiento de Allo

Expediente: 06/166

Materia: Urbanismo y vivienda

Tipo: Recomendación

Asunto: Inactividad ante expediente de ruina

Ayuntamiento de Aranguren

Expediente: 06/128

Materia: Cultura, deporte, juventud y bilingüismo

Tipo: Sugerencia

Asunto: Sistema de funcionamiento del Polideportivo del Ayuntamiento de Aranguren

Ayuntamiento de Berrioplano

Expediente: 04/406

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recordatorio de Deberes Legales

Asunto: Molestias ocasionadas por empresa de construcciones metálicas

Expediente: 05/237

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Molestias ocasionadas por una empresa de construcciones metálicas

Ayuntamiento de Ansoáin

Expediente: 06/9

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recomendación

Asunto: Falta de contestación a devolución de fianza

Ayuntamiento de Mués

Expediente: 06/12

Materia: Obras públicas y servicios

Tipo: Recomendación

Asunto: Daños por filtración aguas pluviales

III.3. RESOLUCIONES PENDIENTES DE CONTESTAR A 31 DE DICIEMBRE DEL 2006.

En este apartado se recoge la relación de aquellos expedientes de queja en los que, a 31 de diciembre de 2006, todavía no se habían agotado los plazos para que la Administración contestara a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales formulados desde la Institución.

III.3.1. GOBIERNO DE NAVARRA.

Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud-Instituto Navarro de Bienestar Social

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 para el ingreso en las mismas

Expediente: 06/111

Materia: Bienestar social

Tipo: Recomendación

Asunto: Incidencia en la población de la situación de un vecino con alteraciones de conducta

Expediente: 06/220

Materia: Bienestar social

Tipo: Recomendación

Asunto: Necesidad de homogeneizar el requisito de residencia en el conjunto de las prestaciones sociales que tiene establecidas el Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud

Expediente: 06/228

Materia: Bienestar social

Tipo: Recomendación

Asunto: Necesidad de proceder a efectuar una nueva regulación de las ayudas para la atención domiciliaria que, desde la responsabilidad de garantizar la debida atención a los casos de necesidad, sea más acorde con la finalidad de las mismas e incentive la permanencia de las personas mayores en sus domicilios

Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea

Expediente: 06/140

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Asunto: Lista de espera en la Unidad de Dolor del Hospital de Navarra

Departamento de Educación

Expediente: 05/360

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Asunto: Alumnos con necesidades educativas especiales: necesidad de intérprete

Departamento de Medio Ambiente, Ordenación del territorio y Vivienda

Expediente: 06/259

Materia: Urbanismo y vivienda

Tipo: Recomendación

Asunto: Necesidad de nueva vivienda por superficie inadecuada

Departamento de Economía y Hacienda – Hacienda Tributaria de Navarra

Expediente: 06/160

Materia: Hacienda

Tipo: Sugerencia

Asunto: Modo de aplicación de las deducciones por trabajo en IRPF en la modalidad de tributación conjunta

III.3.2. ADMINISTRACIÓN LOCAL.

Ayuntamiento de Barañáin

Expediente: 06/245

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Molestias ocasionadas por ruidos y olores de particulares en una bajera

Expediente: 06/269

Materia: Cultura, deporte, juventud y bilingüismo

Tipo: Recomendación

Asunto: Comportamiento de usuario de instalaciones deportivas

Ayuntamiento de Azagra

Expediente: 06/32

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Ruidos y molestias ocasionadas por jóvenes en pipero de Azagra

Ayuntamiento de Romanzado

Expediente: 06/202

Materia: Urbanismo y vivienda

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Asunto: Usurpación de vial público por particular

Ayuntamiento de Leitza

Expediente: 05/19

Materia: Urbanismo y vivienda

Tipo: Recomendación

Asunto: Incumplimiento de obligaciones urbanísticas

Concejo de Izu

Expediente: 06/190

Materia: Hacienda

Tipo: Recomendación

Asunto: Modificación de finca catastral y rehabilitación de camino en dicha parcela

Ayuntamiento de Egüés

Expediente: 06/214

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Solicitud acceso a documentación de planos de vivienda

Ayuntamiento de Goizueta

Expediente: 05/317

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Molestias ocasionada por bar situado en las proximidades de su vivienda

CAPÍTULO IV. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON LA INSTITUCIÓN. MENCIÓN A ORGANISMOS Y ENTIDADES NO COLABORADORES

IV.1. LA NECESARIA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON LA INSTITUCIÓN.

La actividad que desarrolla la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra en relación a las quejas que le formulan los ciudadanos y ciudadanas, no se podría ejercer con la eficacia y celeridad que en ocasiones las distintas situaciones lo requieren, si no se contase con la colaboración de las Administraciones Públicas cuyas actuaciones son sometidas a su consideración.

En estos años de funcionamiento de la Institución, la Defensora ha podido apreciar que la Institución ha pasado a ser considerada y percibida como un elemento más de las relaciones que se vienen manteniendo por los distintos organismos y entidades públicas de Navarra.

No obstante lo anterior, la experiencia adquirida en esa relación, especialmente en lo que se refiere a la tramitación de las diferentes quejas que se presentan, permite afirmar que la misma es manifiestamente mejorable.

En respuesta a estas necesidades, el Parlamento de Navarra, al aprobar la Ley Foral 4/ 2000, de 3 de julio, por la que se crea y regula la institución, determinó que la colaboración de las Administraciones sometidas a su control constituye un deber de ineludible ejercicio, y que su plasmación ha de llevarse a cabo en un plazo concreto. Así, el artículo 26 de la Ley Foral establece que “todos los poderes públicos y organismos de la Comunidad Foral están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra en sus investigaciones e inspecciones”. Mediante este precepto se impone a los organismos e instituciones cuyas actuaciones son susceptibles de control ese deber de colaboración. Por otro lado, el artículo 24 de la misma norma, hace referencia al aspecto temporal en el que ha de cumplirse el deber de colaboración.

La importancia del deber de colaboración para que una institución garantista como lo es el Defensor del Pueblo pueda ejercer sus funciones, ha implicado que la propia Ley Foral citada prevea en su art. 24.2. que “la actitud negativa o negligente del personal al servicio de las Administraciones Públicas, o de sus superiores responsables, al envío del informe inicial o documentación solicitados o al acceso a éstos, podrá ser considerada

por el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra como hostil o entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando tal calificación en su Informe anual o especial, en su caso, al Parlamento de Navarra.”

La inclusión de este Capítulo en el informe anual pretende, por tanto, que el Parlamento de Navarra y, por extensión, la opinión pública en general, 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. En efecto, la falta de colaboración 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.”

La experiencia habida en estos años acredita que no ha sido necesario llegar a ningún caso de denuncia personal.

El ámbito de este deber de colaboración abarca también –si bien con unas características y enfoque distintos al que se otorga a las peticiones de información– la necesaria respuesta que las Administraciones públicas han de otorgar a las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales que les sean dirigidos.

A este respecto, es conveniente significar también, como sigue haciendo en sucesivos informes, que cada recomendación, sugerencia y recordatorio de deberes legales que no se acepta por la Administración a la que va dirigida, no sólo supone un impedimento de la función garantista de esta institución, sino que implica fundamentalmente la persistencia en el incumplimiento de la legalidad o en la vulneración de los derechos de los ciudadanos, impidiendo la reposición de sus legítimos derechos al ciudadano.

Igualmente, es conveniente reiterar que las Administraciones públicas deben basar en estrictos argumentos jurídicos la falta de aceptación de

las recomendaciones, ya que, de lo contrario, además de un notable desconocimiento de las reglas que rigen las relaciones interinstitucionales, se incurre en actuaciones arbitrarias poco respetuosas con los principios que deben regir la actividad administrativa. En este sentido, no puede olvidarse que el artículo 103.1 de la Constitución Española determina que “La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación con sometimiento pleno a la Ley y al derecho”. Este diseño se reitera en el artículo 3.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en la redacción dada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

La función de la Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra está, pues, en relación directa con el necesario respeto con que las Administraciones públicas han de preservar esos principios que enmarcan su actividad, en particular el referido al sometimiento pleno al ordenamiento jurídico. Con estas reflexiones se trata de destacar la importancia que esta institución otorga a la necesidad de motivar adecuadamente las resoluciones que se dirigen a las Administraciones públicas, en particular cuando lo que se solicita es una modificación de una decisión o la variación de determinados criterios de intervención. La carencia de capacidad coercitiva de la Institución le obliga a desarrollar mayores esfuerzos dialécticos, a profundizar en sus análisis, a contrastar las discrepancias jurídicas y a reiterar sus argumentos cuando se observa reticencias injustificadas a la hora de cumplir sus recomendaciones y recordatorios. Es decir, procura agotar todas sus posibilidades de intervención, con el único objetivo de que se repongan las situaciones irregulares que ha llegado a constatar, y se modifiquen, particular o genéricamente, prácticas ilegales o injustas.

Ahora bien, cuando la Institución recomienda la modificación de una actuación administrativa, la Administración puede no compartir la interpretación jurídica de la recomendación y argumentar cuáles son sus motivos de discrepancia. En estos casos, en los que se produce una discrepancia jurídica de la Administración, esta Institución se reafirma en su recomendación y hace constar en el informe anual su falta de aceptación.

Otra valoración distinta merecen, en cambio, las situaciones que se constatan cuando el rechazo al cumplimiento de las recomendaciones y recordatorios lo causa la falta de respuesta, es

decir, que la Administración afectada no aporta información alguna sobre los acuerdos que hubiera podido adoptar en cumplimiento de la resolución, ni aporta, siquiera, los argumentos de contraste que le impiden aceptar su contenido. O también las situaciones en que se produce una falta de aceptación sin que la Administración requerida vierta argumentos suficientes que fundamenten esa actitud negativa.

Estas formas de actuación -la falta de respuesta o la respuesta negativa injustificada- suponen una fractura en el reconocimiento de las funciones del Alto Comisionado del Parlamento de Navarra, Institución esta última que representa al pueblo de Navarra y, además, una actitud desconsiderada para con aquellos ciudadanos que, haciendo uso de uno de los mecanismos de los que se ha dotado el Estado de Derecho para resolver los problemas, han solicitado amparo para el reconocimiento de sus derechos y el cumplimiento del ordenamiento jurídico.

Tras este breve comentario, que ha pretendido aportar un punto de reflexión a lo que debe ser el adecuado marco de colaboración con las distintas Administraciones con las que el Defensor del Pueblo se relaciona, se pasa a continuación a reflejar la relación de las entidades u organismos a los que la Institución ha tenido que advertir sobre la actitud entorpecedora en que estaban incurriendo respecto al ejercicio de las funciones legales de la Defensora del Pueblo, al no responder las solicitudes de información o las resoluciones (recomendaciones, recordatorios, sugerencias) que se formulan en los correspondientes expedientes de queja, una vez analizado detenidamente el asunto correspondiente, después de haberse dirigido hasta en tres ocasiones solicitando su respuesta a la autoridad responsable del organismo o Administración.

IV.2. ADMINISTRACIONES QUE HAN INCUMPLIDO SU DEBER DE COLABORACIÓN CON LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA O SE HAN RETRASADO NOTORIAMENTE EN RESPONDER LOS REQUERIMIENTOS DE ÉSTA DURANTE LA FASE DE INVESTIGACIÓN.

En este apartado se relacionan los órganos y unidades de las distintas Administraciones que no han dado adecuada respuesta a las solicitudes o requerimientos efectuados por la Defensora del Pueblo, incumpliendo, por tanto, la obligación de colaboración de los poderes públicos con esta Institución “con carácter urgente y preferente”, que viene ordenada en el artículo 26.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, reguladora de la Institución.

En tales supuestos, los artículos 24.2 y 31.1 de la citada Ley Foral facultan al Defensor del Pueblo de Navarra para declarar al órgano o unidad administrativa de que se trate "hostil o entorpecedora de sus funciones," pudiendo hacerla pública de inmediato y destacando tal calificación en la sección correspondiente de su Informe anual al Parlamento de Navarra o ser objeto de un informe especial al mismo.

En aplicación de los preceptos citados, a continuación se ponen de manifiesto las actuaciones de carácter negativo que se han producido a lo largo de 2006, dispuestas en los dos apartados siguientes:

El primero incluye las unidades o Administraciones que no han contestado, a fecha 31 de diciembre de 2006, los requerimientos de la Defensora del Pueblo, habiéndoseles requerido, como mínimo, tres veces, informe o respuesta a algún asunto o cuestión. Estas Administraciones merecen legalmente la calificación de "entorpecedoras" de la función del Defensor del Pueblo de Navarra. Se mencionan los nombres de las Administraciones y, en su caso, órganos específicos que se consideran responsables, con excepción de las que con posterioridad han terminado aceptando las recomendaciones o recordatorios de la Institución.

El segundo relaciona las unidades o Administraciones que sí contestaron a esa misma fecha a los requerimientos de la Defensora del Pueblo, pero para ello hubo de enviárseles hasta tres o más veces informe o respuesta a algún asunto o cuestión, retrasando la capacidad de respuesta en tiempo y forma a la queja, dañando la imagen de la Institución y su atención al ciudadano. Aquí se incluyen también las Administraciones que, pudiendo ir en el grupo anterior, terminaron, no obstante, aceptando las recomendaciones de la Defensora.

IV.2.1. ADMINISTRACIONES QUE NO CONTESTARON LOS REQUERIMIENTOS Y SE CONSIDERAN ENTORPECEDORAS DE LA FUNCIÓN DE LA INSTITUCIÓN.

Ayuntamiento de Sesma

Expediente: 06/137

Mención especial a la Alcaldía en 2006

Materia: Obras públicas

Asunto: Reparación de muro medianil

Requerimientos efectuados:

Informe inicial: 20/04/06

Reitero 1º: 23/05/06

Reitero 2º: 13/07/06

Advertencia: 01/09/06

Nota: El 18/12/06 la queja se cierra por el artículo 34, sin haber recibido respuesta a la petición de información

Ayuntamiento de Tudela

Expediente: 02/354

Mención especial a la Concejalía delegada de ordenación urbana y económica en 2006

Materia: Medio Ambiente

Asunto: Molestias ocasionadas por el funcionamiento de puertas de garajes de viviendas

Requerimientos efectuados:

Informe inicial: 29/09/05

Reitero 1º: 14/11/05

Reitero 2º: 26/12/05

Advertencia: 01/02/06

Nota: Se trata de una queja reabierta el 27/09/05. Se cierra el 14/03/06 por no haber contestado la Administración sobre la aceptación del recordatorio de deberes legales emitido el 25/11/03

IV.2.2. ADMINISTRACIONES QUE FINALMENTE CONTESTARON LOS REQUERIMIENTOS DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO, DESPUÉS DE TRES O MÁS ESCRITOS DE PETICIÓN.

Ayuntamiento de Arguedas

Expediente: 06/22

Materia: Obras Públicas

Asunto: Inclinación y pavimentación de aceras

Requerimientos efectuados:

Informe inicial: 25/01/06

Reitero 1º: 01/03/06

Reitero 2º: 20/04/06

Advertencia: 25/05/06

Recepción informe: 30/06/06

Nota: Finalmente, se cierra el 20/07/06 en vías de solución

Ayuntamiento de Barillas

Expediente: 05/389

Materia: Urbanismo

Asunto: Construcción de casas de ocio rurales

Requerimientos efectuados:

Informe inicial: 30/03/06

Reitero 1º: 11/05/06

Reitero 2º: 14/06/06

Advertencia: 13/09/06

Advertencia 2ª: 27/10/06

Recepción informe: 28/12/06

Nota: El 23/06/06 el Ayuntamiento contesta que es imposible contestar en plazo.

Ayuntamiento de Bera

Expediente: 04/404

Materia: Urbanismo

Asunto: Retraso en expropiación para zona verde

Requerimientos efectuados:

Informe inicial: 22/11/05

Reitero 1º: 09/01/06

Reitero 2º: 17/02/06

Advertencia: 20/04/06

Recepción Informe: 24/05/06

Nota: el 14/06/06 se cerró por no existir irregularidad

Ayuntamiento de Berriozar

Expediente: 05/251

Materia: Medio Ambiente

Asunto: Condiciones de instalación de base de telefonía móvil

Requerimientos efectuados:

Informe inicial: 29/09/05

Reitero 1º: 10/11/05

Reitero 2º: 16/12/05

Advertencia: 26/01/06

Nota: Tras un contacto telefónico con el arquitecto municipal y sin recibir por escrito la información solicitada, se hace una Recomendación General y la queja se cierra el 19/04/06 tras aceptación por parte del Ayuntamiento.

Ayuntamiento de Burlada

Expediente: 06/18

Materia: Urbanismo

Asunto: Falta de información sobre construcción de nuevo concesionario

Requerimientos efectuados:

Informe inicial: 17/02/06

Reitero 1º: 23/03/06

Reitero 2º: 03/05/06

Advertencia: 14/03/06

Recepción informe: 30/06/06

Nota: Finalmente, se cierra el 24/10/06 en vías de solución

Concejo de Leoz

Expediente: 06/175

Materia: Hacienda

Asunto: Rectificación catastral

Requerimientos efectuados:

Informe inicial: 24/08/06

Reitero 1º: 29/09/06

Reitero 2º: 08/11/06

Advertencia: 18/12/06

Nota: El informe se recibe el 4/01/07 y la queja se cierra el 7/08/07 tras aceptación del recordatorio de deberes legales por parte del Ayuntamiento de Leoz

Ayuntamiento de Murchante

Expediente: 05/129

Materia: Medio Ambiente

Asunto: Molestias ocasionadas por funcionamiento local de reunión de jóvenes

Requerimientos efectuados:

Informe inicial: 05/10/05

Reitero 1º: 30/11/05

Reitero 2º: 09/01/06

Advertencia: 22/02/06

Recepción informe: 01/03/06

Nota: Queja reabierta el 30/09/05 que se había cerrado en vías de solución. Finalmente se cierra el 20/03/06 aunque se ha hecho un seguimiento posterior.

Ayuntamiento de San Martín de Unx

Expediente: 05/91

Materia: Urbanismo

Asunto: Condiciones de trazado de vial o calle en la localidad

Requerimientos efectuados:

Informe inicial: 08/05/06

Reitero 1º: 14/06/06

Reitero 2º: 03/08/06

Advertencia: 11/09/06

Nota: Sobre esta queja ya se hizo una Recomendación en el 2005 y, tras agotar todos los plazos se cerró por Aceptación de la Administración. Posteriormente, se reabre a petición del Interesado. Finalmente, el 21/08/07 se ha hecho un Recordatorio de Deberes Legales

Ayuntamiento de Tafalla

Expediente: 05/351

Materia: Medio Ambiente

Asunto: Prestación de servicios de agua, luz y teléfono

Requerimientos efectuados:

Informe inicial: 30/11/05

Reitero 1º: 09/01/06

Reitero 2º: 17/02/06

Advertencia: 22/03/06

Recepción informe: 29/03/06

Nota: Finalmente la queja se cierra en vías de solución el 8/05/06.

Ayuntamiento de Tulebras

Expediente: 05/389

Materia: Urbanismo

Asunto: Construcción de casas de ocio rurales

Requerimientos efectuados:

Informe inicial: 30/03/06

Reitero 1º: 11/05/06

Reitero 2º: 14/06/06

Advertencia: 13/09/06

Advertencia 2ª: 27/10/06

Recepción informe: 28/12/06

Nota: El 15/06/06 el Ayuntamiento contesta que es imposible contestar en plazo. Posteriormente, el 23/05/07 se hace un Recordatorio de Deberes Legales, que es aceptado, y una Recomendación General que no es aceptada.

Ayuntamiento de Villava

Expediente: 02/280

Materia: Educación

Asunto: Deficiencias en el Colegio Goikoa de Villava

Requerimientos efectuados:

Informe inicial: 11/01/06

Reitero 1º: 17/02/06

Reitero 2º: 22/03/06

Advertencia: 25/04/06

Recepción Informe: 12/06/06

Nota: Se hizo una recomendación al Departamento de Educación y se cerró por no contestar explícitamente a la tecomendación en el año 2003. Posteriormente, se reabre el 9/01/06, siendo la Administración afectada ahora el Ayuntamiento de Villava.

IV.3. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS QUE NO HAN ACEPTADO O HAN RECHAZADO EXPRESAMENTE LAS RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS O RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA.

El artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, reguladora del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, 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 de la Comunidad Foral de Navarra 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 del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra que era posible una solución positiva, ésta no se ha conseguido.

En aplicación del mencionado precepto legal, se relacionan a continuación las unidades y Administraciones que no han adoptado una medida adecuada a las advertencias, recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias, con motivo de quejas de los ciudadanos, dispuestas en los tres apartados siguientes:

El primero menciona las unidades o Administraciones que no han contestado, a fecha 31 de diciembre de 2006, ni el primer escrito de recomendación, sugerencia o recordatorio de sus deberes legales ni, tras dos o más meses de espera, el oportuno recordatorio con un nuevo plazo dado al efecto.

El segundo incluye, en cambio, aquellas otras que no contestaron el expediente en el plazo dado, pero luego, fuera de él, han dado una solución, siquiera tardía a la cuestión.

El tercero incluye las unidades o Administraciones que sí han contestado a esa misma fecha en plazo la recomendación, sugerencia, advertencia o recordatorio, pero del texto de la contestación se colige que no aceptan las mismas.

IV.3.1. ADMINISTRACIONES QUE NO CONTESTARON LAS RECOMENDACIONES, SUGERENCIA O RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES O ADVERTENCIAS.

Ayuntamiento de San Martín de Unx

Expediente: 05/396

Mención especial a la Alcaldía en 2006

Materia: Urbanismo

Asunto: Deficiencias en los accesos a urbanización

Requerimientos efectuados:

Informe inicial: 17/02/06 Recomendación General

Reitero 1º: 03/05/06

Reitero 2º: 14/06/06

Advertencia: 03/08/06

Nota: Se cierra el 26/09/06 por no recibir respuesta.

IV.3.2. ADMINISTRACIONES QUE SE RETRASARON NOTORIAMENTE EN LA CONTESTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS O RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES O ADVERTENCIAS, PERO LUEGO LAS ACEPTARON FUERA DE PLAZO.

Ayuntamiento de Villava

Expediente: 05/98

Materia: Medio Ambiente

Asunto: Ruidos de un local de telecomunicaciones

Requerimientos efectuados:

Informe inicial: 30/01/06 Recordatorio de Deberes Legales

Reitero 1º: 06/04/06

Reitero 2º: 23/05/06

Advertencia: 27/07/06

Nota: Tras una segunda advertencia el 7/03/07, se ha cerrado aceptando la resolución el 24/04/07.

Ayuntamiento de San Adrián

Expediente: 05/184

Materia: Medio Ambiente

Asunto: Desarrollo de actividad de tanatorio sin licencia de funcionamiento

Requerimientos efectuados:

Informe inicial: 31/10/05 Recordatorio de Deberes Legales

Reitero 1º: 09/01/06

Reitero 2º: 17/02/06

Advertencia: 22/03/06

Nota: Finalmente, tras agotar todos los plazos, la queja se cierra el 3/07/06 con aceptación por parte del Ayuntamiento del recordatorio.

IV.3.3. ADMINISTRACIONES QUE NO HAN ACEPTADO LAS RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS, RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES O ADVERTENCIAS.

Departamento de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda del Gobierno de Navarra (dos casos)

Expediente: 06/54

Dirección General de Medio Ambiente en 2006

Materia: Dirección General de Medio ambiente

Tipo: Recomendación

Asunto: Antenas de telefonía móvil

Expediente: 06/92

Dirección General de Ordenación del Territorio y Vivienda en 2006

Materia: Urbanismo

Tipo: Sugerencia

Asunto: Revisión de subvención recibida por Gobierno de Navarra para alquiler de vivienda

Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea (siete casos)

Expediente: 05/242

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Asunto: Adjudicación mediante concurso público de la gestión de los centros de rehabilitación psicosocial

Expediente: 05/246

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Asunto: Tratamiento rehabilitador en Clínica Josefina Arregui de Alsasua

Expediente: 05/250

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Asunto: Denegación de tratamiento de fertilidad por padecimiento de Hepatitis C crónica

Expediente: 05/258

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Asunto: Disconformidad con atención médica dispensada por servicio de neuropediatría

Expediente: 05/300

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Asunto: Lista de espera en consulta de Oftalmología

Expediente: 05/347

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Asunto: Demora en la realización de revisiones oncológicas

Expediente: 06/28

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Asunto: Atención en el Servicio de Urgencias a la hora del almuerzo

Departamento de Industria y Tecnología, Comercio, Turismo y Trabajo

Expediente: 05/44

Dirección General de Industria y Comercio en 2006

Materia: Agricultura, industria, comercio y turismo

Tipo: Recomendación

Asunto: Procedimiento sancionador a detallista de pescado

Hacienda Tributaria de Navarra

Expediente: 05/168

Materia: Cultura, deporte, juventud y bilingüismo

Tipo: Recomendación

Asunto: Falta de contestación y de atención en vascuence en la Hacienda Tributaria de Navarra

Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones

Expediente: 05/234

Dirección General de Obras Públicas en 2006.

Materia: Cultura, deporte, juventud y bilingüismo

Tipo: Recomendación

Asunto: Señalización únicamente en castellano sobre la localidad de Aoiz en las indicaciones de la carretera que conduce a dicha localidad

Ayuntamiento de Pamplona (cuatro casos)

Expediente: 05/160

Concejalía Delegada de Protección Ciudadana en 2006

Materia: Tráfico e interior

Tipo: Recomendación

Asunto: Disconformidad con imposición de sanción de tráfico

Expediente: 05/239

Concejalía Delegada de Urbanismo en 2006

Materia: Urbanismo y vivienda

Tipo: Recomendación

Asunto: Subasta de solares y no construcción de VPO

Expediente: 05/373

Concejalía Delegada de Urbanismo en 2006

Materia: Urbanismo y vivienda

Tipo: Recomendación

Asunto: Falta de empadronamiento en su domicilio habitual durante un periodo de tiempo

Expediente: 06/219

Concejalía Delegada de Protección Ciudadana en 2006

Materia: Agricultura, industria, comercio y turismo

Tipo: Recomendación

Asunto: Criterios de adjudicación de puestos de venta ambulante en las Fiestas de San Fermín 2006

Ayuntamiento de Tudela

Expediente: 06/149

Concejalía Delegada de Bienestar Social en 2006

Materia: Bienestar social

Tipo: Recomendación

Asunto: Exclusión de persona del Servicio de Atención Domiciliaria por superar los baremos económicos

Ayuntamiento de Murillo el Fruto

Expediente: 05/179

Alcaldía en 2006

Materia: Agricultura, industria, comercio y turismo

Tipo: Sugerencia

Asunto: Procedimiento de deslinde de parcelas comunales

Ayuntamiento de Lesaka

Expediente: 05/190

Alcaldía en 2006

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recordatorio de Deberes Legales

Asunto: Ruidos ocasionados en local situado en los bajos de un domicilio

Ayuntamiento de Olite

Expediente: 05/416

Alcaldía en 2006

Materia: Urbanismo y vivienda

Tipo: Recomendación

Asunto: Deficiente estado de agrupación de viviendas en Olite

Ayuntamiento de Puente la Reina

Expediente: 05/363

Alcaldía en 2006

Materia: Varios: funcionamiento de entidades locales

Tipo: Recordatorio de Deberes Legales

Asunto: Periodicidad de los pleno y acceso a la información por concejales

Concejo de Berriosuso

Expediente: 06/158

Presidencia en 2006

Materia: Urbanismo y vivienda

Tipo: Recomendación

Asunto: Disconformidad con procedimiento para adjudicar una parcela

CAPÍTULO V. INFORMES ESPECIALES Y RECOMENDACIONES DE INTERÉS GENERAL

V.1. INTRODUCCIÓN.

El artículo 36.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, faculta a esta Institución para presentar ante el Parlamento de Navarra un informe extraordinario o monográfico, llamados normalmente informes especiales, cuando la gravedad, importancia o urgencia de los hechos lo aconsejen.

La mayoría de acciones y de Informes Especiales que realizó la Defensora del Pueblo dieron prioridad a la defensa de los derechos de los colectivos más vulnerables, pero ello no significa que renunciara a intervenir de manera proactiva, mediante recomendaciones generales, en situaciones de interés general que afectaban a un número elevado de ciudadanos o a aquellas que podían limitar sus derechos.

En el año 2006 se realizaron tres informes especiales:

– Uno, sobre la accesibilidad física y sensorial a los centros y servicios de uso público en Navarra.

– Otro, sobre las medidas sociales, sanitarias y educativas que debieran preverse en el nuevo centro penitenciario de Navarra.

– Y otro, sobre la situación de la contaminación acústica en la Comunidad Foral de Navarra.

Por otra parte, dado el limitado número de Informes Especiales que una institución como ésta puede llegar a realizar, en el año 2006 la Defensora del Pueblo inició un nuevo camino complementario con la elaboración de oficio de otros tipos de informes más escuetos, que se dieron en llamar “Recomendaciones Generales”. Con ellas se pretendió ampliar el número de materias objeto de análisis, realizando un estudio suficiente para poder efectuar, con el rigor necesario, las recomendaciones más importantes y operativas del tema.

V.2. INFORME ESPECIAL SOBRE LA ACCESIBILIDAD FÍSICA Y SENSORIAL A LOS CENTROS Y SERVICIOS DE USO PÚBLICO EN NAVARRA.

Este Informe Especial se inició en 2005 y pretendió evaluar cómo ejercen las distintas Administraciones de la Comunidad Foral su obligación de evitar la creación de nuevas barreras físicas o sensoriales y cómo se fomentaba la supresión de las barreras preexistentes, a fin de favorecer el

acceso universal a los distintos espacios, centros y servicios de utilización pública.

El Informe Especial incluyó cuatro fases bien diferenciadas:

– Revisión bibliográfica del marco conceptual y de la evolución de los principios y factores determinantes.

– Análisis de distintos Planes Nacionales y Locales de Accesibilidad.

– Realización de un completo informe jurídico en colaboración con la Universidad de Navarra que hiciera referencia a la normativa internacional, la normativa estatal y la propia de la Comunidad Foral de Navarra, e incluyera un análisis comparativo detallado de elementos de accesibilidad en edificios públicos o de uso público en las regulaciones de las distintas Comunidades Autónomas.

– Realización de una Encuesta a todos los municipios de Navarra y a los distintos Departamentos del Gobierno de Navarra. El cuestionario utilizado constaba de un total de 36 ítems y en su diseño participaron, con sus aportaciones y sugerencias, las distintas asociaciones relacionadas con el mundo de la discapacidad de Navarra.

Contestaron a la encuesta 165 Ayuntamientos y, en ellos reside el 87,4 % de los habitantes de Navarra. Ya que la muestra obtenida de pequeños municipios se consideró suficiente y se comprendía que tuvieran dificultades técnicas para contestar la encuesta, se optó por realizar varios recordatorios y un especial seguimiento a los municipios de más de 2.000 habitantes y a los Departamentos del Gobierno. Solo ocho municipios mayores de 2.000 habitantes y un Departamento no contestaron a la encuesta.

El Informe destacaba estas conclusiones:

1. La política que desarrolla el Gobierno de Navarra para la eliminación de las principales barreras físicas existentes sus propios centros puede considerarse como “razonablemente adecuada” (6,3 sobre 10). No obstante, tres Departamentos presentan una situación calificable como “insuficiente” (los Departamentos de Medio Ambiente, Obras Públicas, e Industria), y otros tres calificables de “regular” (Departamentos de Economía y Hacienda, Salud y Bienestar Social).

2. Por lo general, los técnicos de los distintos Departamentos del Gobierno han interiorizado los principios y criterios de accesibilidad a sus inmuebles, pero existen no obstante importantes áreas de mejora en la eliminación o señalización de obstáculos interiores, la adecuación de los elementos

de mobiliario, altura de mostradores, interruptores, grifería, etc., y se carece de informes detallados de situación y de los planes de mejora preceptivos.

3. La política de fomento y promoción activa de la accesibilidad que desarrolla el Gobierno de Navarra ha sido calificada de “regular” (5,2 sobre 10). Reciben una valoración positiva sobre todo las ayudas para la adaptación funcional y la eliminación de barrera en viviendas, la eliminación de barreras en establecimientos turísticos y el transporte adaptado escolar. Por el contrario, reciben una valoración negativa la carencia de acciones de fomento de la accesibilidad en edificios y locales de titularidad privada y de uso o concurrencia pública, tales como instalaciones recreativas, culturales, religiosas, deportivas, servicios comerciales, bancarios, etc.

4. El desarrollo de las políticas de transporte adaptado es todavía limitado. No se han determinado las poblaciones o comarcas en las cuales deberá existir, al menos, un vehículo especial o taxi acondicionado, tal como exige la normativa, no se garantiza el cumplimiento generalizado de la obligación que tienen tanto los autobuses urbanos como los interurbanos de reservar a personas disminuidas al menos tres asientos por coche, y los beneficios de los bono-taxis y los convenios con empresas de transporte han tenido una escasa extensión y cubren tan solo determinadas comarcas de Navarra.

5. El apoyo que presta el Gobierno de Navarra a las Entidades Locales para impulsar las políticas municipales de accesibilidad resulta “insuficiente” (3,8 sobre 10). Los datos aportados por los Ayuntamientos son reveladores de esta insuficiencia. Al menos, un 54 % de los colegios, un 52% de los centros culturales, etc., presentan problemas de accesibilidad. Esta carencia afecta muy especialmente a los municipios pequeños.

6. Los técnicos de los Departamentos no controlan con el mismo rigor los requisitos de accesibilidad a los proyectos subvencionados a Entidades Locales que a los proyectos de centros propios. Muchos se limitan a exigir el visado previo del Colegio de Arquitectos.

7. En la Ley Foral del Plan de Infraestructuras no se hace referencia alguna a la accesibilidad.

8. Las acciones desarrolladas por el Gobierno de Navarra para corregir o paliar las barreras sensoriales que limitan la accesibilidad de las personas que presentan algún tipo de limitación visual o auditiva son “muy insuficientes” (2,4 sobre 10). Las políticas de fomento son prácticamente inexisten-

tes. No se están cumpliendo las previsiones de la Ley Foral para facilitar la comunicación e información a los colectivos de personas con problemas visuales y auditivos: promover la accesibilidad a los contenidos de los informativos del Ente Público Radio-Televisión Navarra, asegurar la accesibilidad universal y eliminar la barreras sensoriales en el acceso a los Servicios de Emergencias (SOS Navarra), la participación de los colectivos mencionados en actividades culturales, etc.

9. El control y supervisión del desarrollo de las políticas de accesibilidad que realiza el Gobierno de Navarra es también “muy insuficiente”.

10. Las políticas de accesibilidad de los distintos Departamentos son demasiado heterogéneas, lo que se entiende que refleja la carencia de un liderazgo o impulso técnico general a nivel de Gobierno. La Comisión Interdepartamental de Barreras Físicas y Sensoriales debiera tener un papel mucho más activo en el impulso de las políticas de accesibilidad, tal como han venido reclamando de manera insistente las propias Asociaciones de Discapacitados. La carencia de una unidad administrativa específicamente dedicada al tema de la accesibilidad puede estar en la raíz del escaso desarrollo de los sistemas de información y evaluación, así como en la insuficiencia de las actividades de asesoramiento y del impulso de nuevas iniciativas de promoción de la accesibilidad puestas de manifiesto a lo largo de todo el informe.

Para garantizar a todos los ciudadanos la igualdad de oportunidades, el Informe Especial finalizaba insistiendo en la necesidad de cumplir y exigir el cumplimiento estricto de la normativa vigente, y efectúa 2 recomendaciones generales, 11 recomendaciones específicas al Gobierno de Navarra y 7 recomendaciones a los Ayuntamientos.

De entre las recomendaciones, se destacan por su importancia las siguientes:

- Recordar la obligación de disponer de una partida presupuestaria anual para la mejora de la accesibilidad.

- Disponer de un informe y de un Plan de Actuación específico que no se limite al rebaje de aceras y a la mejora de la accesibilidad física en centros propios, En el caso de los Departamentos están obligados a presentarlo al Parlamento.

- Reforzar el funcionamiento de la Comisión Interdepartamental de Barreras Físicas y Sensoriales creando una unidad administrativa específica dotada de los medios humanos y materiales necesarios

- Desarrollar un “Sistema de Información de Accesibilidad” con los indicadores oportunos.

- Establecer los sistemas de certificación a emplear para acreditar el cumplimiento final de los requisitos técnicos de accesibilidad en todos los proyectos de espacios o edificios de uso público tanto de titularidad pública como privada.

- Elaborar un Plan Global de Accesibilidad Sensorial implicando en el mismo a las asociaciones de afectados, a las universidades y a las principales instituciones culturales y recreativas de Navarra.

- Hacer referencia expresa a la accesibilidad e incorporar actuaciones específicas en el Plan Trienal de Infraestructuras.

- Que cada uno de los Departamentos del Gobierno de Navarra elabore un estudio detallado de la situación de accesibilidad en que se encuentran los edificios de titularidad municipal que se enmarcan en el ámbito de su responsabilidad competencial: Educación – Colegios, Salud – Consultorios locales, etc.

- Realizar estudios específicos de accesibilidad en establecimientos de titularidad privada y uso público, tales como los centros culturales, recreativos, deportivos, comerciales, bancarios, de hostelería, terminales de transporte colectivo, aparcamientos, etc.

- Garantizar que en todas las comarcas de Navarra se disponga de sistemas de transporte adaptado.

- Elaborar y desarrollar Planes Integrales de Accesibilidad al menos en los municipios de más de 5.000 habitantes.

- Constituir Consejos Municipales de Accesibilidad u órganos consultivos análogos.

- Exigir los mínimos legales de accesibilidad a los edificios de nueva planta destinados a uso residencial

V.3. INFORME ESPECIAL SOBRE LAS MEDIDAS SOCIALES, SANITARIAS Y EDUCATIVAS QUE DEBIERAN PREVERSE EN EL NUEVO CENTRO PENITENCIARIO DE NAVARRA.

En el año 2006 la Defensora del Pueblo realizó un Informe Especial sobre “Las medidas sociales, sanitarias y educativas que debieran preverse para el nuevo centro penitenciario”. Dicho informe fue solicitado por el Parlamento de Navarra. La decisión de solicitar el informe especial se adoptó en la sesión del 3 de marzo de 2006 por la “Ponencia para el estudio de las condiciones de

reclusión de las personas encarceladas desde la perspectiva de su reinserción social”, que adoptó el acuerdo siguiente:

“Solicitar a la Defensora del Pueblo la emisión de un informe relacionado con el objeto de la Ponencia y en concreto sobre las medidas sociales, sanitarias y educativas que deben preverse a la vista de las nuevas necesidades que se van a generar con la construcción del nuevo centro penitenciario de Pamplona.”

A la hora de abordar la realización del informe, la Defensora partió de un análisis de los derechos de los reclusos y, en su caso, de sus limitaciones, para posteriormente adentrarse con algo más de profundidad en los principios y criterios generales que deben presidir la actuación en los campos social, educativo y sanitario.

También a la hora de acometer la elaboración del informe, la Defensora creyó conveniente solicitar una información básica a las Administraciones y contar con las aportaciones y sugerencias de distintos profesionales del propio sistema penitenciario y de asociaciones con gran experiencia en el ámbito de la reinserción social, colaboración que agradeció profundamente.

A lo largo del informe, se consideró oportuno centrar las reflexiones en los llamados “principales elementos estructurales”, que a su entender condicionarían el futuro del nuevo centro al que se aspira, y cuya correcta definición resultaba por tanto esencial. Configurar un modelo penitenciario realmente orientado hacia la reinserción exige bastante más que construir un centro físico y, por ello, la Institución trató de transmitir su convicción, que le llevó a recomendar que, en paralelo a la construcción de la nueva cárcel, se acometiera la elaboración de un Plan Integral de Reinserción Penitenciaria.

Entre esos condicionantes estructurales, el informe hacía especial hincapié en la necesidad de clarificar el marco competencial y garantizar la coherencia entre responsabilidades y atribuciones. El informe entendía que puede ser importante que el Gobierno de Navarra asuma determinadas competencias en materia social o sanitaria en el ámbito penitenciario, pero sobre todo consideraba esencial que los Departamentos asumieran sin más demora las incuestionables responsabilidades que tienen en la planificación de las políticas y en la prestación de los servicios a los que tienen derecho los reclusos en pie de igualdad con el resto de ciudadanos. Las transferencias por sí solas no garantizan una mayor implicación interdepartamental en la atención a este colectivo social, concluye.

La Defensora insistió en la necesidad de diseñar un modelo de cárcel con una dimensión ajustada y humana y coherente con la estrategia de reinserción, tratando de explicar los motivos que le llevaron a insistir en la necesidad de configurar una red integrada de centros y servicios penitenciarios, no centrada en exclusiva en el centro penitenciario, a fin de implementar un conjunto diversificado de programas que ayudasen a construir itinerarios verdaderamente personalizados de resocialización.

Dando respuesta a la solicitud formulada por la Ponencia, se analizaron en capítulos específicos las medidas concretas que la Defensora entendía debía adoptarse en cada uno de los ámbitos: la atención sanitaria, la atención social y la educación. En su análisis, creyó oportuno considerar todos los recursos necesarios, tanto los recursos propios del centro penitenciario como los recursos normalizados externos al mismo, esenciales para una política penitenciaria con auténtica vocación de reinserción social.

Una de las conclusiones consistió en que los distintos Departamentos del Gobierno de Navarra debían implicarse más activamente en la planificación de los recursos necesarios y realizar un estudio del impacto que el nuevo Centro Penitenciario tendrá sobre los actuales servicios públicos normalizados para evitar que estos puedan verse desbordados. Acometer esta tarea de manera integral aconsejaría pensar en la necesidad de constituir un órgano colegiado y ejecutivo de coordinación interdepartamental.

Una parte del Informe se dedicó a analizar los requisitos que la Defensora entendió necesarios para reforzar la estrategia de cooperación con las ONG, cuyo papel consideraba esencial para el desarrollo de los programas de reinserción y particularmente insustituible en el acompañamiento a los itinerarios personales de reinserción.

Como es habitual en la Institución, el informe incluyó un resumen de conclusiones y finalizó con las recomendaciones consideradas más prioritarias y oportunas en esta fase del proceso, y que se recogen a continuación:

Recomendaciones Generales:

- Agilizar la formalización del Convenio previsto, entre el Gobierno de Navarra e Instituciones Penitenciarias, y concretar los plazos para la construcción del nuevo Centro Penitenciario, cuya necesidad resulta ya inaplazable.

- Abordar, en paralelo a la construcción de la nueva cárcel, la elaboración de un Plan Integral de

Reinserción Penitenciaria que defina el modelo-horizonte al que se aspira, que fije sus objetivos, programas, acciones y defina indicadores para su control y evaluación. La planificación integral debiera permitir también configurar una red integrada de centros y servicios penitenciarios, no centrada en exclusiva en el centro penitenciario, e implementar un conjunto diversificado de programas que permitan construir un itinerario verdaderamente personalizado de resocialización.

- Clarificar el marco competencial y el marco de responsabilidades, definiendo en su caso los mecanismos de transferencia y/o cooperación precisos para garantizar la coherencia entre responsabilidades y atribuciones.

- Garantizar que los Departamentos de Salud, Educación, Trabajo y Bienestar Social del Gobierno de Navarra se impliquen activamente en el proyecto de la nueva cárcel y asuman su responsabilidad indelegable, en sus respectivos ámbitos competenciales, en la planificación de las políticas y en la prestación de los servicios a los que tienen derecho los reclusos, en pie de igualdad con el resto de ciudadanos.

- Agilizar los trámites para dar cumplimiento a la previsión establecida en la Ley 16/2003 para que los servicios sanitarios dependientes de Instituciones Penitenciarias sean transferidos e integrados en el Servicio Navarro de Salud.

- Analizar la compatibilidad de las distintas funciones asistenciales, periciales y de control que realizan los profesionales que prestan asistencia a los reclusos adaptando en su caso su organización y dependencia jerárquica en coherencia con dichas funciones.

- Que los distintos Departamentos del Gobierno de Navarra lleven a cabo estudios del impacto que el nuevo Centro Penitenciario tendrá sobre los actuales servicios públicos normalizados para evitar que se vean desbordados, prestando atención especial a aquellas áreas y programas, que ya en la actualidad se muestran deficitarias: Plazas en comunidades terapéuticas, programas de tratamiento para pacientes duales, plazas residenciales de media y larga estancia para enfermos mentales y para pacientes terminales, Equipos de Inserción Socio-laboral, empleo social protegido y/o Empresas de Inserción, puestos de trabajos en beneficio de la comunidad, etc.

- Diseñar un modelo cárcel coherente con la estrategia de reinserción, con una concepción modular y flexible y con una dimensión ajustada y humana.

- Definir la evolución previsible de la población reclusa y concretar su número máximo, requisito imprescindible para planificar y redimensionar los recursos humanos y materiales necesarios.

- Garantizar la adecuación y suficiencia de los espacios necesarios para el desarrollo de los distintos programas de tratamiento y reinserción (talleres, espacios educativos, rehabilitación psicosocial, atención sanitaria, etc.).

- Recomendar la máxima transparencia en el proceso de definición técnica y diseño de la nueva cárcel, estableciendo los mecanismos oportunos para recabar la opinión de los profesionales y asociaciones de voluntariado, principales agentes del futuro centro.

- Realizar una planificación adecuada de las futuras necesidades de personal, coherente con la dimensión prevista del Centro y con los objetivos de reinserción, que refuerce el perfil técnico, garantice su cualificación y posibilite su organización en Equipos Técnicos Multidisciplinares. En particular, consideramos un factor crítico garantizar la suficiencia y cualificación de los recursos técnicos para la atención y control de las medidas alternativas; de lo contrario, podría ponerse en riesgo la credibilidad y seguridad de las políticas de reinserción.

- Consolidar una red de apoyos sociales sólida y estable que abra la cárcel a la comunidad y ayude a una mayor implicación social, y para ello recomendamos:

- Que se definan, y en la medida de lo posible se consensuen con las propias organizaciones, las líneas estratégicas y los programas en los cuales se considera oportuna la participación activa y estable de las ONG.

- Que se gestionen de una manera unificada todas las ayudas y subvenciones dirigidas al tratamiento y reinserción penitenciaria.

- Que se supere el reducido marco temporal del año presupuestario y se establezcan fórmulas más adecuadas de colaboración que ofrezcan una mayor seguridad y estabilidad a los distintos programas: convenios a medio plazo, créditos de compromiso plurianual, etc.

- Establecer mecanismos estables de coordinación para garantizar la integralidad y continuidad del proceso de resocialización, mediante la creación de un órgano colegiado y ejecutivo de coordinación interdepartamental y de un órgano consultivo que incorpore a representantes del movimiento asociativo que colabora de forma directa en el desarrollo de dicha política.

- Que en el marco de las políticas de exclusión, se estudie la viabilidad y oportunidad de canalizar la participación social en las tareas de acompañamiento social de los reclusos, y en su caso de otros colectivos excluidos, mediante la creación de una Fundación pública para la inserción, o fórmulas similares, siguiendo la línea que ya se ha iniciado con éxito en Baleares.

- Definir un modelo adecuado de control y evaluación, y poner en marcha un sistema de información y evaluación riguroso y que permitan medir el grado de avance logrado en los objetivos y políticas de reinserción.

- Que en paralelo al proceso de puesta en marcha de la nueva Cárcel, se desarrolle una estrategia de comunicación orientada a lograr una mayor concienciación social y que permita trasladar a la población que es socialmente rentable invertir en un modelo penitenciario orientado a la reinserción dado que con ello se reduce la reincidencia y las tasas globales de delincuencia.

Recomendaciones específicas en materia social:

- Planificar una oferta de programas diversificada que permita garantizar una verdadera personalización de las alternativas huyendo de recursos y programas generales y estandarizados.

- Contemplar de forma específica la reinserción social de los penados dentro del Plan de Exclusión Social.

- Potenciar todas las acciones sociales de apoyo a las modalidades y programas de tratamiento alternativos al internamiento en prisión. (Tratamientos ambulatorios, Medidas de seguridad, trabajos en beneficio de la comunidad, etc.).

- Elaborar protocolos específicos de actuación y coordinación entre los Servicios Sociales Generales y los Servicios Sociales Penitenciarios prestando particular atención a la relación con los Equipos de Inserción Socio-laboral (EISOL).

- Poner en marcha Programas de Rehabilitación Psicosocial dirigidos a reclusos que presenten graves carencias en habilidades y competencias personales y sociales y patrones anormales de comportamiento.

- Impulsar el programa de atención a extranjeros cuya problemática va a ser creciente en los próximos años, y los programas específicos de jóvenes y mujeres.

- Elaborar un proyecto específico de reinserción laboral que además de la formación profesional contemple actividades enmarcadas en itinerarios

formativos que debieran comprender, talleres ocupacionales de formación profesional teórico-práctico, orientación para la inserción laboral, y actividades de acompañamiento para la inserción.

- Diseñar incentivos empresariales y solventar los problemas administrativos que dificultan la efectiva aplicación de las políticas de inserción laboral.

Recomendaciones específicas en materia de educación:

- Priorizar la formación profesional y la formación en habilidades sociales.

- Aprovechar las posibilidades que ofrece el Reglamento Penitenciario para fomentar la realización de actividades de formación profesional en cursos normalizados en el exterior de la prisión.

- Elaborar un plan de formación reglada y estable a medio y largo plazo basado en el estudio de necesidades y expectativas formativas de los reclusos y que garantice su continuidad y reconocimiento oficial y aprovechar para ello las posibilidades de financiación que brindan el INEM y el Fondo Social Europeo.

- Aprovechar las oportunidades que brindan las nuevas tecnologías para facilitar el acceso de los reclusos a la formación, siquiera a título experimental.

Recomendaciones específicas en materia de salud.

- Garantizar que todos los reclusos empadronados en Navarra accedan a su Tarjeta Sanitaria (TIS), en pie de igualdad con el resto de la población, incluidos los inmigrantes que se encuentren aún en situación irregular.

- Homologar la Cartera de Servicios que presta el Servicio Médico del Centro Penitenciario a la establecida por la Dirección de Atención Primaria del Servicio Navarro de Salud y facilitar el acceso a la red informática y a la Historia Clínica Electrónica del Servicio Navarro de Salud.

- Garantizar la continuidad y reforzar los distintos programas de educación, prevención y atención sanitaria (SIDA, Jeringuillas, etc.) que tan buena aceptación han alcanzado.

- Garantizar una atención psiquiátrica específica, con dedicación significativa al Centro Penitenciario y valorar la necesidad y oportunidad de crear una verdadera Unidad Psiquiátrica en el Centro, si no pueden ofertarse alternativas reales más adecuadas para el internamiento de penados con enfermedad mental.

- Crear un módulo libre de drogas y valorar la necesidad y oportunidad de crear una verdadera Unidad Terapéutica en el propio Centro Penitenciario.

- Que por el Departamento de Salud se realice un estudio específico sobre la Unidad de Custodia Hospitalaria demandada por Instituciones Penitenciarias.

V.4. INFORME ESPECIAL SOBRE LA CONTAMINACIÓN ACÚSTICA EN LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA.

En el 2006 se finalizó el informe especial sobre esta materia. Sus conclusiones y recomendaciones se presentaron a la Federación de Municipios y Concejos de Navarra, como representante de las instituciones que tienen la responsabilidad directa en el control de la contaminación acústica.

La doctrina sentada por los Tribunales viene reconociendo que los ruidos excesivos dentro del recinto domiciliario constituyen auténticos agravios inconstitucionales al derecho a la intimidad y al descanso, que afectan a la salud física y mental de las personas, provocando importantes consecuencias y alteraciones psicológicas y sociales.

Esta concepción del derecho a la protección frente al ruido supone un cambio cualitativo de pro-

fundas consecuencias jurídicas y administrativas no exentas de polémica, como se está viendo recientemente con motivo de las novedosas decisiones judiciales con motivo de las fiestas populares.

Cada día es más frecuente que ciudadanos y ciudadanas lleguen a la Institución manifestando un profundo descontento por lo que consideran ineficaz intervención de la Administración frente a sus denuncias relacionadas con la contaminación acústica. Por ello, la Defensora del Pueblo consideró oportuno acometer la realización de este Informe.

El objetivo del Informe era evaluar si las distintas Administraciones Públicas realizaban las actividades de vigilancia y control necesarias y si empleaban de manera adecuada los distintos instrumentos de que disponen para corregir las irregularidades detectadas.

Para conocer la actuación municipal en esta materia, se remitió un cuestionario de once preguntas a todos los municipios de más de 3.000 habitantes y a una muestra aleatoria de municipios de menor tamaño. El 80% de ellos contestaron al mismo.

En los 38 municipios que contestaron a la encuesta residen 410.800 habitantes, es decir al 70 % de la población de Navarra.

NÚMERO Y REPRESENTATIVIDAD DE LOS AYUNTAMIENTOS QUE CONTESTAN LA ENCUESTA

Número de Municipios Encuestados	< 3.000 hab.	De 3.000 a 10.000	De 10.000 a 50.000	>50.000 HAB.	TOTAL
Nº de Ayuntamientos que contestan	13	19	5	1	38
Nº de Habitantes que residen en los Municipios que han contestado	23.312	94.451	99.716	193.328	410.807
% de Población representada	15%	76%	83%	100%	70%

Por otra parte, para conocer la actividad que desarrollaban los distintos Departamentos del Gobierno de Navarra, se solicitó información por escrito a los Departamentos de Presidencia, Justicia e Interior, de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda, y de Salud, y se mantuvieron entrevistas semiestructuradas con los responsables de las unidades más directamente relacionadas con el control de la contaminación acústica de la Policía Foral y del Departamento de Medio Ambiente.

El estudio realizado en el Informe Especial permitió expresar a la Institución las siguientes seis recomendaciones:

Recomendaciones

A los Ayuntamientos de Navarra

1. Incrementar notablemente las actividades de inspección.

– Comprobar “in situ” los niveles sonoros antes de conceder una licencia de apertura, no limitándose a aceptar los certificados de insonorización aportados por los propietarios.

– Realizar actividades de inspección periódica para comprobar que se mantienen las condiciones de insonorización.

2. Actuar con mayor diligencia y rigor cuando se planteen quejas por los ciudadanos.

– Exigir las medidas correctoras necesarias, señalando un plazo concreto.

– Proceder a la ejecución subsidiaria en caso de incumplimiento.

– Valora la adopción de medidas cautelares u otras medidas de control para evitar que continúen produciéndose la infracción: precintado de equipos, clausura temporal, parcial o total de las instalaciones, suspensión de las actividades, etc.

– Adecuar las distintas sanciones que cabe imponer no limitándose a las de carácter económico.

3. Aprobar Ordenanzas específicas sobre ruidos y vibraciones.

4. Adaptar su planeamiento urbanístico a las previsiones de la Ley del Ruido, fijando áreas acústicas para evitar la colisión de usos residenciales e industriales, etc.

5. Concretar los niveles sonoros máximos de inmisión autorizados y las limitaciones de horario admitidas cuando se autoricen situaciones excepcionales con motivo de la celebración de fiestas patronales.

6. Dotarse de los medios de control, materiales y humanos, suficientes para el control de la contaminación acústica, con medios propios o reclamando el apoyo necesario a Medio Ambiente y a la Policía Foral.

Al Gobierno de Navarra

1. Armonizar y mejorar las distintas normativas sobre ruidos para facilitar su aplicación y para incorporar diversas mejoras. Entre otras las siguientes:

– Extender la obligatoriedad de instalar limitadores-registradores de sonido interior a los “bares normales” (no sólo en bares especiales), con carácter general o en determinadas circunstancias.

– Imponer no sólo a los bares especiales sino también a los “bares normales” la exigencia de permanecer con puertas y ventanas cerradas, cuando estén emitiendo música en el interior del local.

– Mejorar y estandarizar las técnicas y procedimientos de medición y homologar los sistemas limitadores-registradores de sonido para facilitar la recogida y tratamiento de datos

2. Elaborar una Ordenanza tipo sobre “Cuartos” o “Piperos” que pueda servir de modelo u orientación a los ayuntamientos.

3. Incrementar notablemente las actividades de asesoramiento, inspección y control que tanto el Departamento de Medio Ambiente como la Policía Foral prestan en apoyo de las Entidades Locales que no disponen de los medios técnicos precisos.

4. Agilizar la elaboración de los mapas de ruido y planes de acción.

V.5. RECOMENDACIONES GENERALES.

En esta línea, el objetivo marcado fue realizar, al menos, Recomendaciones Generales sobre las siguientes materias:

– Radiaciones y telefonía móvil.

– Sistemas de garantías de trato correcto a los ciudadanos por parte de los agentes del orden.

– Financiación de asociaciones de discapacitados.

– Acceso al empleo público de los discapacitados.

– Sistemas de garantías de derechos en salud.

– Derechos de acceso de los ciudadanos a la información medioambiental.

De los seis informes previstos, los cuatro primeros fueron finalizados, el relativo al Sistema de Garantías en Salud se inició, en tanto que el relativo a los derechos de acceso de los ciudadanos a la información medioambiental fue finalmente pospuesto. La solicitud por el Parlamento de Navarra del Informe Especial sobre el Centro Penitenciario obligó a modificar las prioridades y los planes de trabajo.

V.5.1. RECOMENDACIÓN GENERAL SOBRE ORDENACIÓN DE LAS ESTACIONES BASE DE TELEFONÍA MÓVIL.

Se consideró oportuno realizar un informe específico y una Recomendación General sobre el estado de situación y el grado de desarrollo de la Ley Foral 10/2002, de 6 de mayo, para la ordenación de las estaciones base de telefonía móvil, informe que se resume a continuación.

El tema de las antenas de telefonía móvil comenzó a ser analizado por la Institución en el año 2001 como consecuencia de las numerosas quejas formuladas por los ciudadanos ante la controversia suscitada en la sociedad, principalmente, por sus posibles repercusiones sobre la salud y la seguridad de las personas y bienes.

Como resultado del análisis efectuado en ese primer momento, y ante la ausencia de una normativa específica que se ocupase de regular este tipo de instalaciones, se formuló en dicho año una

Recomendación al Gobierno de Navarra para que aprobase una normativa en tal sentido.

Posteriormente a formular dicha recomendación, se fueron aprobando diferentes normas sobre esta materia, que establecen las condiciones de protección del dominio público y de los estudios y certificaciones necesarios, teniendo en cuenta la posible existencia en el entorno de cien metros de las mismas de espacios considerados sensibles, centros educativos, sanitarios, parques públicos y centros geriátricos (Real Decreto 1066/2001, de 28 de septiembre y Orden CTE/23/2002, de 11 de enero).

Por lo que se refiere a Navarra, fue aprobada la Ley Foral 10/2002, de 6 de mayo que:

– Fija unos niveles de emisión que redujo a la mitad los permitidos y establecidos en la normativa aprobada por el Ministerio de Ciencia y Tecnología.

– Establece, por un lado, que las instalaciones existentes en el momento de entrada en vigor de la misma, debían adecuarse a norma en el plazo de seis meses.

– Obliga a las operadoras a presentar un Plan Territorial de Infraestructuras que contemple las estaciones fijas ya existentes y las previsiones de implantación y desarrollo del conjunto de toda su red. Este Plan, debe de ser aprobado por el Departamento del Gobierno de Navarra que corresponda, siendo esta aprobación condición indispensable para que los Ayuntamientos puedan otorgar las licencias de obras correspondientes a los emplazamientos urbanos.

En los primeros meses del año 2006, a la vista del tiempo transcurrido sin que dichos Planes Territoriales fueran aprobados y sin que se regularizara la situación de las instalaciones preexistentes, y ante la percepción de una cierta permisividad en algunas de estas actuaciones, la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra decidió llevar a cabo una nueva actuación de oficio con el fin de poder conocer el grado de desarrollo y cumplimiento de algunas de las previsiones

contenidas en la Ley Foral 10/2002 y, en su caso, las previsiones existentes para ello.

Sirva de ejemplo de la situación existente la respuesta dada en junio del 2004 por el Concejal-Delegado del Área de Urbanismo y Vivienda del Ayuntamiento de Pamplona:

“A este respecto hay que indicar que la toma de decisión en esta materia en estos momentos es difícil ya que:

- Muchas de las antenas existentes en el término municipal se han instalado sin licencia.

- En estos momentos no se pueden legalizar porque la ley establece que los Ayuntamientos no pueden otorgar licencias en tanto no se aprueben los Planes Territoriales de Infraestructuras.

- La retirada de todas las antenas móviles instaladas sin licencia dejaría sin cobertura a Pamplona y supondría una medida quizás desproporcionada en estos momentos cuando las empresas ya han presentado sus Planes para su aprobación por el Gobierno de Navarra, aunque todavía no hayan sido aprobados, y cuando los niveles de inmisión de las distintas instalaciones continúan muy por debajo de los niveles de referencia fijados legalmente.

- Por ello la única vía posible de solucionar este tema de una forma lógica, a mi entender, pasa por la aprobación de los Planes Territoriales de Infraestructuras, los cuales determinarán qué instalaciones deben legalizarse, cuáles retirarse y cuáles trasladarse; una vez aprobados éstos, el Ayuntamiento podría adoptar medidas para ordenar la retirada de aquellas que no fueran legalizables”

En relación con la tramitación de los Planes Territoriales, el Consejero de Medio Ambiente informó en julio de 2004 que:

“Al día de hoy, los expedientes presentados por las operadoras en este Departamento para su tramitación con arreglo a lo dispuesto en la Ley Foral 10/2002, son los siguientes:

	NÚMERO DE ANTENAS		FECHAS		
	Existentes	Previstas	Entrada	Requerimiento	Contestación
Vodafone España S.A	134	30	12/03/2004	21/05/2004	15/06/2004
Telefónica Móviles España S.A.	215	30	07/04/2004	25/05/2004	04/06/2004
Retevisión Móvil S.A.(Amena)	124	30	05/05/2004	31/05/2004	
Tradia	1		16/06/2004		
TOTAL	474	90			

En el mes de septiembre de 2004, ante el incumplimiento de los plazos legales para la aprobación del referido Plan o Planes Territoriales de Infraestructuras, se formuló una nueva recomendación, exigiendo al Gobierno de Navarra el cumplimiento de la normativa en vigor.

Con fecha 24 de octubre de 2004, el Departamento de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda, remitió la correspondiente contestación aceptando formalmente la recomendación formulada, así como informando de los pasos que se venían dando al respecto y de las previsiones existentes sobre esta materia e informaba de que estaba previsto efectuar los oportunos requerimientos a las operadoras para que subsanasen algunas carencias puestas de manifiesto en dichos informes.

Se indicaba igualmente que, una vez que las operadoras contestasen dicho requerimiento, y aceptando la recomendación de esta Institución, el Departamento estaría en disposición de elevar al Gobierno de Navarra la oportuna propuesta de exposición pública de los expedientes conteniendo el Plan Territorial de Infraestructuras de cada operadora.

Asimismo, en dicho acuerdo se advertía a las entidades promotoras que debían presentar un Texto Refundido que recogiese todas las modificaciones derivadas de la documentación presentada al Plan inicialmente presentado, así como las que se derivasen de las carencias y deficiencias advertidas y expresadas en los informes departamentales, advirtiendo a las promotoras que aquellos emplazamientos cuya documentación no quedara completada o, en su caso, corregida conforme al contenido de los informes departamentales, quedarían excluidos del Plan.

Trascurridos otros dos años más, los Planes seguían sin ser aprobados, razón que motivó la realización de esta Recomendación General.

Hasta la fecha, de las tareas de comprobación y certificación de que se disponía, se concluyó que:

– De los datos de que se dispone sobre los valores medios de emisión en nuestra Comunidad son muy inferiores a los legalmente permitidos

– Los valores de referencia recogidos en la normativa antes citada proceden de las recomendaciones del Consejo de Ministros de Sanidad de la Unión Europea, además de estar en la línea de lo proclamado por la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.), que contabiliza ya 25.000 trabajos realizados sobre esta cuestión desde 1970, y

señala que “los niveles fijados proporcionan un grado de seguridad suficiente para tener por garantizada la protección sanitaria”

– En nuestro país, el Comité de Expertos Independientes constituido bajo la coordinación del Ministerio de Sanidad y Consumo ha venido a concluir en sendos informes de los años 2001 y 2003, que actualmente a la luz del conocimiento científico, no existen razones científicas o sanitarias suficientes que justifiquen un cambio de los límites de exposición establecidos y que la percepción del riesgo de algunos sectores sociales, siendo legítima, no se corresponde con las evidencias científicas disponibles.

– El informe del Ministerio de Sanidad y Consumo de mayo de 2005 sobre la aplicación del Real Decreto 1066/2001, de 28 de septiembre. Las conclusiones a las que llega, además de insistir en lo ya expuesto por el Comité de Expertos respecto a las evidencias científicas sobre la materia, considera “que los niveles medios de emisiones radioeléctricas en todo el territorio están muy por debajo de los límites considerados como seguros por los comités y organizaciones nacionales e internacionales”

La Defensora constató que existe una preocupación social por los posibles efectos sobre la salud humana asociados a la exposición de los Campos Electromagnéticos (CEM), cuyo origen cabe situarlo en la publicación de algunos estudios o declaraciones, como la Declaración de Friburgo, quizás la más contundente en este sentido, en la que se viene a denunciar enérgicamente a la telefonía móvil, concretamente a las antenas, al propio teléfono móvil, al inalámbrico, etc., como causantes de graves problemas de salud, tales como el insomnio, dolores musculares, taquicardias, vértigo, enfermedades cerebrales degenerativas, depresión, leucemias y diversos tipos de cánceres.

No obstante, y pese a que debe insistirse en el carácter “potencial”, ya que no se ha corroborado que en condiciones de exposición a CEM que respeten los niveles de referencia de la Recomendación del CMSUE, los efectos biológicos observados experimentalmente impliquen o signifiquen un riesgo para la salud, hay que adoptar una serie de medidas de carácter preventivo, medidas que, de alguna manera, aglutinen las voluntades de todas las partes implicadas; y esto se logra a través de un proceso de toma de decisiones transparente, donde la participación de todos sea lo más amplia posible.

No cabe duda a este respecto de que una ciudadanía mejor informada sobre el funcionamiento de las radiofrecuencias y sus efectos reduciría la inquietud sobre posibles riesgos asociados a la telefonía móvil. El ciudadano debe acceder a una información objetiva, transparente y clara sobre el uso de la telefonía móvil, que favorezca la convivencia y el desarrollo de la sociedad de la información.

Es por ello por lo que, a juicio de la Defensora, debe exigirse a todas las Administraciones implicadas, especialmente al Gobierno de Navarra, el cumplimiento de la normativa actualmente en vigor (en el caso de Navarra, la Ley Foral antes citada), así como la necesidad de que, tal y como manifiesta el Comité de Expertos Independientes a que se ha hecho referencia, y a la luz de los interrogantes todavía existentes, se mantengan abiertas las líneas de investigación en esta materia, en consonancia con las conclusiones de los principales organismos nacionales e internacionales competentes, correspondiendo por su parte a las autoridades competentes la realización de las oportunas campañas informativas sobre las evidencias científicas respecto a esta materia y sus posibles efectos sobre la salud humana.

En este contexto, no debe obviarse que toda esta situación está teniendo, además, una especial incidencia en algo a lo que ya se ha hecho referencia al exponer la situación que transmitía el propio Ayuntamiento de Pamplona, y que es la carencia en muchas de estas antenas o estaciones base del correspondiente permiso o autorización municipal, así como el posible incumplimiento de la normativa urbanística municipal que resulta de aplicación en cada caso, aspecto éste, el urbanístico, que el ordenamiento jurídico atribuye en principio a los municipios.

Así, la falta de aprobación de los Planes Territoriales de Infraestructuras tiene como consecuencia la existencia, cada vez más por la vía de hecho, de estaciones cuya legalización desde el punto de vista urbanístico no puede siquiera acometerse al impedirlo la Ley Foral, que exige en su art. 12 previamente su aprobación para que los municipios puedan otorgar las licencias de obra correspondientes a los emplazamientos urbanos.

Todo ello lleva a una situación que, según la Defensora, no puede justificarse ni prolongarse más en el tiempo, y que está teniendo como consecuencia, por un lado, la aprobación de ordenanzas municipales por parte de diferentes municipios para tratar de paliar la situación de dilación e indefinición actual de todas estas cuestiones, y, por otro, la judicialización de los casos, tanto desde

asociaciones de vecinos, como particulares, etcétera.

En una cuestión de esta importancia, si estas empresas no cumplen en los plazos concedidos con sus obligaciones, o demoran injustificadamente la presentación de la documentación que se les haya podido requerir, resulta evidente que deberán arbitrarse y ponerse en práctica con todo su rigor los instrumentos que el ordenamiento jurídico pone a disposición de la Administración para hacer cumplir tales obligaciones y hacer prevalecer el interés público.

A la luz de lo expuesto con anterioridad, y en la línea de las consideraciones efectuadas en relación con esta situación, la Defensora planteó a los distintos Departamentos del Gobierno de Navarra con competencia en la materia, las siguientes líneas de actuación o Recomendaciones:

Recomendaciones:

Al Departamento de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda

– Que se proceda de inmediato a la aprobación de los Planes Territoriales de Infraestructuras actualmente en tramitación, utilizando si fuera preciso los instrumentos que el ordenamiento jurídico pone a disposición de la Administración para hacer cumplir a las empresas operadoras sus obligaciones en relación a las presentaciones de la documentación que les haya podido ser exigida.

– Que una vez aprobados estos Planes, se lleven a cabo las actuaciones precisas con las entidades locales con competencia en la materia para proceder en su caso a la adecuación y/o regularización de las instalaciones actualmente existentes.

Al Departamento de Economía y Hacienda

– Que, sin perjuicio de la coordinación y colaboración que pueda establecerse en cada caso con la Administración del Estado respecto a las inspecciones y revisiones periódicas que por parte de esta se realizan, se proceda de inmediato a asumir la realización de las medidas de control e inspección a que se refiere la Ley Foral 10/2002.

– Que, en relación al ámbito de la actividad que le corresponde en esta materia, se adopten las medidas oportunas a fin de que se dé publicidad y se proceda a la transmisión a los ciudadanos de la correspondiente información sobre los resultados de dichas actuaciones, en concreto del estado de cada una de las distintas estaciones base de telefonía móvil, con sus correspondientes

niveles de inmisión, revisiones y/o certificaciones que se efectúen de cada una de ellas, etc.

Al Departamento de Salud

– Que, por parte del Instituto de Salud Pública, se dé cumplimiento a las previsiones contenidas en el artículo 5.3 de la Ley Foral 10/2002, arbitrándose a estos efectos los instrumentos de coordinación y colaboración que se consideren precisos con otros organismos e instituciones que permitan una mejor estimación y comprobación de los datos que en cada momento se vayan disponiendo.

– Que igualmente, y por lo que se refiere al ámbito que le corresponde, se proceda a dar publicidad y a transmitir a los ciudadanos la información y resultados que se vayan recabando en relación a los estudios y datos de que se dispongan en cada momento.

V.5.2. RECOMENDACIÓN GENERAL SOBRE CONTROL DE LAS ACTUACIONES DE LOS AGENTES DE POLICÍA.

A largo de los seis años de funcionamiento de la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra, no fue infrecuente que, en el contexto de diversos tipos de quejas, se hiciera referencia a comportamientos incorrectos o inadecuados por parte de determinados funcionarios públicos.

En particular, este tipo de situaciones conflictivas se produjeron sobre todo en aquellos casos en los que los ciudadanos trasladaron su desacuerdo con el modo de proceder del servidor público, fundamentalmente agentes de la autoridad, en casos de imposición de sanciones de tráfico, retiradas de vehículos de la vía pública, etc.

Sobre esta cuestión, la Defensora expuso reiteradamente las dificultades que, en ocasiones, y por las características de tiempo o lugar, se presentan para el inicio de algún tipo de actuación por su parte que, en muchos casos, concluiría sin más contenido que los criterios contradictorios de la persona afectada y de la Administración o de sus Agentes.

No obstante, una Institución garantista como el Defensor del Pueblo tiene la obligación de plantear cualquier propuesta de mejora que contribuya a dotar de un mayor nivel de protección, si cabe, al ejercicio de los derechos y libertades reconocidos a los ciudadanos y ciudadanas por el ordenamiento jurídico.

En este ámbito concreto, se realizó una actuación de oficio con el fin de aportar una serie de reflexiones y consideraciones en orden a avanzar en la implantación de determinadas medidas que

contribuyeran a la necesaria evaluación de la calidad del servicio policial, tomando en consideración este tipo de circunstancias y situaciones.

Dicha actuación concluyó con la elaboración de una “Recomendación general sobre la necesidad de que los Cuerpos de Policía de Navarra mejoren sus sistemas de control frente a eventuales actuaciones irregulares de los agentes”, del que se dio traslado a las distintas Administraciones Públicas de Navarra que cuentan con cuerpos policiales, y del que reproducimos aquí sus Conclusiones y Recomendaciones:

Conclusiones:

- La confianza y respaldo a los cuerpos de policía por parte de sus mandos y de la sociedad en general resulta vital, ya que sin ella se minaría la confianza y seguridad de los propios agentes, lo que acabaría por reducir su eficacia.

- No hay que olvidar que esta confianza se asienta en la transparencia, credibilidad y legitimidad, y que las mismas pueden verse afectadas tanto por las descalificaciones públicas y simplificaciones alarmistas como por una malentendida sobreprotección e impunidad ante situaciones de abuso.

- El número de quejas que se reciben sobre los diferentes cuerpos de policía de Navarra es escaso, pero para una Institución “garantista” de los derechos ciudadanos sería un grave error minusvalorar su importancia.

- El número de quejas no solo depende de la calidad del servicio que se presta sino también del nivel de expectativas del ciudadano y de la confianza que este tenga en la utilidad de presentar la queja.

- En los sectores de población más expuestos a la exclusión social se percibe cierto temor o reticencia, más o menos justificada, a denunciar comportamientos inadecuados por parte de la policía.

- El primer paso para erradicar las malas prácticas y abusos policiales consiste en asumir la posibilidad de su existencia.

- La mera toma en consideración de las quejas formuladas por los ciudadanos, anónimas o no, tiene un deseable efecto preventivo y no implica en modo alguno otorgar a éstas una plena credibilidad, ni establecer una sospecha permanente sobre la profesionalidad de los agentes.

- Toda medida encaminada a incrementar las actuaciones de prevención y control interno es positiva.

- Debe potenciarse la supervisión constante, desde el punto de vista deontológico, y de control de calidad, de las prácticas policiales, como un modo de prevenir eventuales actuaciones irregulares y, en definitiva, de posibilitar la mejora del servicio que la policía presta al conjunto de la ciudadanía.

- La prevención de malas prácticas policiales exige la puesta en marcha de medidas e instrumentos de control de calidad que pueden revestir diferentes formas y características.

Recomendaciones:

A la luz de lo expuesto con anterioridad, y en la línea de las consideraciones efectuadas en relación con este tipo de comportamientos o eventuales actuaciones irregulares, la Defensora consideró oportuno plantear a las distintas Administraciones Públicas de Navarra que cuentan con cuerpos policiales las siguientes líneas de actuación o Recomendaciones:

- Que se incrementen y mejoren de manera sustancial las actuaciones y procedimientos de prevención y control interno de las malas prácticas y abusos policiales.

- Que se refuerce, en la medida que sea necesario, la formación de los miembros del cuerpo de policía a fin de incrementar su capacitación en habilidades de comunicación y gestión de conflictos con el objetivo de lograr que se asuma como práctica habitual su obligación de dar explicaciones sobre su actuación cuando el ciudadano afectado las solicite.

- Que se dicten instrucciones para evitar la detención por conductas que previsiblemente puedan ser calificadas como falta. Que se tienda a evitar que sea el propio agente implicado en un conflicto el que decida detener, procurando trasladar la decisión a otros compañeros presentes o, al menos, que ésta decisión se adopte por varios agentes, y que ante la menor duda sobre la gravedad penal de la conducta, se opte por la libertad, limitándose los funcionarios policiales a tomar los datos necesarios para la identificación y ulterior localización de la persona.

- Que con carácter general ante quejas o denuncias formuladas por la ciudadanía se inicie una investigación interna de oficio, con independencia del cauce por el que se tenga conocimiento de los hechos, aceptándolo como un primer indicio, que debe ser investigado. Sólo cuando la queja o denuncia recibida sea manifiestamente incierta o inverosímil podrá rechazarse de plano.

- Que se desarrollen nuevos instrumentos de control y evaluación de la calidad del servicio policial mediante la puesta en marcha de sistemas de información sobre el número de quejas recibidas por intervenciones policiales, número de detenciones motivadas por resistencia, desobediencia, o infracciones similares surgidas a raíz de una actuación policial, así como del resultado de las resoluciones judiciales sobre el particular estableciendo indicadores sobre el porcentaje de atestados que pasan a juicios de faltas desde el principio, la proporción de condenas, etc.

- Que se analicen, de manera periódica, los datos registrados para examinar si las cifras se concentran especialmente en algunos agentes o patrullas.

- Que se elaboren Cartas de Servicios con compromisos concretos de calidad y transparencia.

V.5.3. RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS SOBRE LAS ACTUALES VÍAS Y PROCEDIMIENTOS EXISTENTES EN NAVARRA DE AYUDA INSTITUCIONAL A LAS ASOCIACIONES Y ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO QUE TRABAJAN EN EL CAMPO DE LO SOCIAL.

Como consecuencia de las noticias que a este respecto conoció la Institución de retraso en el abono de algunas ayudas a asociaciones sin ánimo de lucro que trabajaban en el ámbito de lo social y la problemática que se venía detectando en este sentido, la Defensora inició una serie de actuaciones (expte. 05/206/B) conducentes al análisis de las vías y procedimientos existentes en Navarra de ayuda institucional a tales asociaciones.

En la primera actuación llevada a cabo se trasladó al Consejero de Bienestar Social, Deporte y Juventud del Gobierno de Navarra, la más honda preocupación en aquél momento por las informaciones que aparecían sobre los problemas económicos que estaban atravesando algunas de estas asociaciones, y que, al parecer, tenían su raíz en la demora en la concesión de las ayudas anuales de ese Departamento.

A esta circunstancia se unía también la queja formulada en este sentido por el Comité de Representantes de Personas con Discapacidad de Navarra (CORMIN), en la que se hacía referencia a lo que calificaron como minoración en un 20% de la cuantía de las subvenciones del Instituto Navarro de Bienestar Social.

La Defensora exponía, además que, más allá de la denuncia puntual aparecida en prensa en aquellos momentos, había venido recibiendo diversas quejas en esta materia que llevaron a la Institución a iniciar una actuación de oficio al con-

siderar que: “ni por un momento, debía ponerse en peligro el papel esencial que juegan esta clase de asociaciones y, en general, las organizaciones sin ánimo de lucro que vienen prestando servicios esenciales en la protección de los derechos de un importante colectivo de ciudadanos en situación de especial indefensión a los que, como usuarios habituales de estos servicios, les repercute de una forma muy significativa este tipo de incidencias por cuanto se trata de servicios y prestaciones que con frecuencia paliar las propias carencias de los servicios públicos.”

En base a todo ello, la Defensora se interesó ante el Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud por las siguientes cuestiones:

– Comparativa de las cuantías económicas concedidas en el año 2004 y previstas para el año 2005, destinadas a subvencionar actividades y programas de las asociaciones sin ánimo de lucro y detalle de las específicamente destinadas a la atención de discapacitados.

– Previsión de fechas en las que se hará efectiva la concesión de ayudas correspondientes al año 2005.

– Acciones previstas en su caso para paliar la situación de liquidez por la que atraviesan algunas de las citadas organizaciones.

– Acciones previstas para dar una solución definitiva a la situación de permanente inestabilidad financiera a la que se ven sometidas estas asociaciones.

En la respuesta que se remitió por parte del Consejero del mismo, fechada en el mes de noviembre de 2005, se informa con carácter previo que, “mediante Orden Foral 190/2004, de 24 de diciembre, de esa Consejería, se aprobó la convocatoria de subvenciones para el año 2005 a entidades sin ánimo de lucro en el área de Personas con Discapacidad”, publicándose la misma en el Boletín Oficial de Navarra número 157, de 31 de diciembre de 2004.

Se hacía referencia igualmente a que, precisamente, la estimación de que la labor desarrollada por estas entidades es muy importante, motivó la ampliación del crédito que tenía inicialmente la partida correspondiente en 238.000 euros más, alcanzándose la cifra de 3.238.497 euros, lo que se plasmó en la correspondiente Orden Foral 68/2005, de 16 de mayo, que fue publicada en el

Boletín Oficial de Navarra número 63, de 27 de mayo de 2005.

Según exponía dicha respuesta, sólo una vez publicada esta Orden Foral pudo, finalmente, resolverse la convocatoria de subvenciones, que se llevó a cabo a través de Resolución 2370/2005, de 3 de junio, del Director Gerente del Instituto Navarro de Bienestar Social, procediéndose el día 8 de junio al pago íntegro de todas las subvenciones inferiores a 60.000 euros, además de realizarse un primer pago de 60.000 euros de todas aquéllas que superaban esta cifra, haciéndose los sucesivos pagos efectivos previa justificación de los gastos de la cantidad abonada con anterioridad, tal y como establecía la convocatoria de aplicación.

Además de aportarse los oportunos cuadros en los que se especificaban las cuantías económicas concedidas a entidades sin ánimo de lucro en el área de personas con discapacidad en los años 2004 y 2005, se informaba a la Institución por último que el Instituto Navarro de Bienestar Social se encontraba trabajando en la preparación de la convocatoria de estas ayudas para el año 2006, con el objetivo, entre otros, de que la misma fuera resuelta en los primeros meses del ejercicio, intentando, por otra parte, introducir las mejoras que para un mejor reparto de los fondos públicos se estimaran necesarias.

Dicha convocatoria se llevó a cabo finalmente mediante Orden Foral 12/2006, de 30 de enero, de esa Consejería, por la que se aprueba la convocatoria de subvenciones para el año 2006 a entidades sin ánimo de lucro en el área de Personas con Discapacidad, cuya publicación tuvo lugar en el Boletín Oficial de Navarra número 15, de 3 de febrero de 2006.

Sin perjuicio de que, si se comparaba la fecha de publicación de la propia convocatoria de subvenciones para el año 2005 con la del 2006, ya se producía en esta última un retraso aproximado de un mes con respecto a aquélla, al hacerse pública en los primeros días de febrero, similar circunstancia pudo observarse respecto a la convocatoria de ayudas para el año 2004.

Haciendo una recomposición de fechas y trámites de estos tres últimos años en lo que se refería a esta convocatoria específica, se obtenían los siguientes datos:

Año	2004	2005	2006
Aprobación	Resoluc. 1/2004	Ord. Foral 190/2004	Ord. Foral 12/2006
Publicación BON	02/02/2004	31/12/2004	03/02/2006
Plazo presentación	03/03/2004	31/01/2005	23/02/2006
Resolución	Mayo/Junio	Junio	pendiente

Como se puede apreciar, si bien la resolución aprobatoria se dictó en diciembre, caso del año 2004, o en enero los años 2005 y 2006, aunque este último el día 30, su publicación se produjo en los primeros días del mes de febrero, salvo en el año 2005, que fue el 31 de diciembre de 2004.

De esta forma, se concedía un plazo de treinta días naturales para la presentación de la documentación que, como dato significativo en el año 2006 se redujo a veinte, lo que llevaba a que, finalmente, la resolución de la convocatoria de ayudas y primeros abonos de la subvención correspondiente no se produjera hasta bien entrado el mes de mayo o junio, como de hecho ocurrió en el año 2005.

Este sistema de funcionamiento era igualmente extensible a otras convocatorias de ayudas similares que se venían efectuando año tras año, como, por ejemplo, las subvenciones a entidades sin ánimo de lucro del área de Tercera Edad y Voluntariado, o a entidades sin ánimo de lucro que trabajaban en la Comunidad Foral de Navarra en el ámbito de la familia y el menor o, por último, a entidades sin ánimo de lucro en el área de inclusión social.

Obviamente, este tipo de situaciones afectaban también a otras muchas áreas de actuación del propio Gobierno de Navarra, no obstante lo cual el análisis de la Defensora pretendía centrarse en la incidencia que tenían estas convocatorias en las asociaciones que trabajan en el campo social.

El denominador común a todas estas convocatorias, en cuanto a las dificultades que las entidades afectadas venían soportando, se centraba en:

- Retrasos en las propias convocatorias de ayudas y la resolución de las mismas, que se producía cuando el año se encontraba muy avanzado, con las consecuencias que ello conllevaba por la considerable tardanza en recibir las ayudas.

- Incertidumbre respecto a la continuidad de las ayudas o de su cuantía, de un año para otro, y la repercusión que ello tenía en el propio funcionamiento de la asociación, de sus actividades y en las propias personas que acudían o se beneficiaban de ellas, necesitadas de una cierta continuidad y permanencia en el tiempo.

- Desajustes entre las necesidades y posibilidades de organización y gestión de la asociación, por un lado, y los requerimientos y exigencias formales de la convocatoria, que forzaban a estas entidades a adaptarse a determinados requisitos y formalidades que se les exigían, alejándolas de sus fines o complicando innecesariamente estos procesos.

De esta forma, las asociaciones se veían sometidas a una situación de considerable dificultad y con efectos claramente negativos para los servicios que prestaban, ya que se encontraban con la necesidad de mantener programas y actividades durante meses -casi los seis primeros del año a la vista de la experiencia citada de estos tres últimos ejercicios-, sin saber si obtendrían ayuda o cuánta iban a recibir, lo que de entrada tenía una serie de consecuencias tales como:

- Necesidad de concertar créditos bancarios para poder afrontar estos gastos hasta el abono de las ayudas, debiendo en ocasiones ser avaladas estas operaciones personalmente por parte de los responsables de estas entidades.

- Dificultades de contar con el personal adecuado y necesario para el desarrollo de la actividad ante las situaciones de incertidumbre que se generaban.

- Concentración de actividades y programas en determinadas épocas del año (especialmente en las fechas finales), como consecuencia de la necesidad de justificar los gastos objeto de subvención, lo que no era sino un indicio más de una gestión poco eficiente.

- La repercusión de estas situaciones en los usuarios de estos servicios y actividades.

Por todo lo anteriormente expuesto, la Defensora consideró que era posible efectuar en este ámbito una serie de propuestas o recomendaciones al Departamento de Bienestar Social en orden a posibilitar un mejor funcionamiento de estos aspectos, y cuya aplicación podría redundar en una mejora de la gestión de estos procesos, en una mayor claridad y garantía para las asociaciones. Todo ello, sin perjuicio del seguimiento y evaluación de los programas y recursos subvencionados, que corresponde a la Administración.

1ª Que, aprovechando el actual momento de actualización y modificación del vigente marco normativo en el campo de lo social, en el que se deberá delimitar y clarificar el ámbito competencial de las distintas administraciones intervinientes (foral y local), se proceda a determinar las prestaciones y servicios que se van a garantizar por parte de dichas administraciones, concretando los estándares de calidad de las mismas.

2ª Que de cara a propiciar una acción social más coordinada se articulen los mecanismos de participación precisos con las distintas organizaciones que participan en la atención a los sectores sociales desfavorecidos, a fin de poder definir e informar a las mismas sobre los planes o líneas estratégicas de actuación que se vayan a desarrollar en el futuro al objeto de determinar los campos o líneas de actuación en que pueda ser precisa su colaboración con la Administración en estas materias.

3ª Que en los trámites de elaboración de los presupuestos anuales se contemple la posibilidad de establecer o potenciar vías de ayuda y colaboración con estas organizaciones que superen el reducido marco temporal del año presupuestario y ofrezcan una mayor seguridad, a través de las fórmulas que se consideren más adecuadas como convenios a medio plazo, créditos de compromiso plurianual, etc.

4ª Que, en el caso de aquellas convocatorias que mantengan su periodicidad anual y que tengan una mayor tradición o incidencia, se revisen de forma participativa los procesos de tramitación, de tal modo que se puedan destacar cuáles son las principales fuentes de dificultad, analizar sus causas y, consiguientemente, simplificar, corregir o agilizar los trámites y procedimientos, o bien sustituirlos por otras vías más adecuadas, como las señaladas en el apartado anterior.

Puede afirmarse que la recomendación se cumplió y hoy se ha establecido un sistema de financiación a las asociaciones convenido y plurianual.

V.5.4. RECOMENDACIÓN DE CARÁCTER GENERAL EN RELACIÓN CON EL GRADO DE APLICACIÓN DE LA NORMATIVA VIGENTE SOBRE PROMOCIÓN DE EMPLEO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL ÁMBITO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA.

Con motivo de las XVIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, uno de los talleres desarrollados en las mismas se refirió a los derechos de las personas con discapacidad, entre

cuyos apartados de conclusiones figuraban, además de una serie de recomendaciones de carácter general, otras relacionadas con la accesibilidad al entorno urbano y, también, aquéllas que tenían que ver con la integración laboral de estas personas.

Además de alcanzarse una serie de conclusiones y propuestas al respecto, que fueron dirigidas a las Administraciones Públicas competentes, se llegó también al firme compromiso de que los distintos Defensores del Pueblo, en su respectivo ámbito territorial, realizasen intervenciones de control del cumplimiento de la normativa específica en esta materia por parte de dichas Administraciones públicas.

La amplitud de aspectos a abordar en un colectivo de estas características llevó a la Defensora a centrarse en dos aspectos concretos: por una parte, en la elaboración de un Informe Especial sobre la accesibilidad a edificios y servicios públicos, y por otra, en la problemática del acceso al empleo de las personas discapacitadas.

En lo que se refiere al acceso al empleo, la Defensora creyó conveniente evaluar los siguientes aspectos:

1. Cómo se viene aplicando la normativa vigente de reserva del porcentaje establecido en el acceso a puestos de trabajo en el ámbito de las Administraciones Públicas de Navarra.

2. Qué acciones se vienen desarrollando en relación al control del cupo de puestos de trabajo reservados también a discapacitados en el ámbito de la empresa privada.

Para ello se estimó oportuno cursar la correspondiente solicitud de información al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, al Departamento de Educación y al Departamento de Salud, con responsabilidades específicas en materia de su respectivo personal dentro del Gobierno de Navarra, y a los Ayuntamientos de Navarra con población superior a 10.000 habitantes, es decir Pamplona, Tudela, Barañáin, Burlada, Zizur Mayor, Tafalla, Estella y Villava.

En todos los casos se interesaba por conocer el número total de empleados existentes en cada caso, con indicación del número de ellos que eran discapacitados en grado igual o superior al 33%.

Además, y por lo que se refiere al cupo de reserva en las ofertas públicas de empleo y convocatorias efectuadas, se solicitó información sobre la evolución de las mismas durante el período 2003-2005, con indicación por cada anualidad del total de plazas convocadas, de las previsiones

de reserva existentes en las mismas para esta clase de personas y de las que finalmente resultaron ocupadas por personas con discapacidad tras realizarse las correspondientes convocatoria y pruebas selectivas.

Dado que la fijación del período citado (2003-2005) obedecía fundamentalmente a las posibilidades de efectiva aplicación de la Ley Foral 16/2002, de 31 de mayo, por la que se regulan aspectos de acceso al empleo, se solicitó también conocer en el caso del Departamento de Presidencia, Justicia e Interior la información de que dispusiera sobre estos mismos aspectos en relación con las empresas en cuyo capital participase mayoritariamente, directa o indirectamente, el Gobierno de Navarra, por cuanto, conforme a la Disposición Adicional Primera de la citada Ley, también les resultaba de aplicación el porcentaje de reserva del 5% de las vacantes indicado en su art. 1.

Por último, y para acabar con la información solicitada a los distintos Departamentos del Gobierno de Navarra, se cursó igualmente la correspondiente solicitud al Departamento de Industria y Tecnología, Comercio y Trabajo, a fin de conocer las diferentes labores de inspección que se hubieran venido realizando desde el mismo en el período 2003-2005 en relación con el control del cumplimiento por parte de las empresas privadas de la normativa existente sobre empleo de personas con discapacidad y, en concreto, de la reserva y medidas alternativas a la misma prevista en el art. 38.1 de la Ley 13/1982, de Integración Social de los Minusválidos.

A la vista de los datos obtenidos, de otros datos obrantes y del marco normativo aplicable, se alcanzaron las siguientes conclusiones:

1. En primer lugar que, de entrada, no siempre se cumple o alcanza el porcentaje de reserva del 5% de las plazas ofertadas establecido legalmente y que, cuando en alguna ocasión se rebasa este porcentaje, ello se debe en realidad a la incorporación de las vacantes resultantes que no han sido cubiertas a la siguiente Oferta de Empleo Público.

2. Asimismo llama la atención el bajo porcentaje de las plazas destinadas a personas con discapacidad que son finalmente cubiertas por estas personas tras la realización de la correspondiente convocatoria y proceso selectivo, y que viene a suponer que generalmente no se llegan a cubrir ni la tercera parte de las plazas convocadas específicamente para este colectivo, si bien en lo que se refiere a los datos del Gobierno de Navarra en uno de los casos ha llegado a ser del 75%, dado que

de un total de cuatro plazas convocadas se cubrieron finalmente tres.

3. Pero verdaderamente significativo resulta, continuando con los datos referidos al Gobierno de Navarra, el porcentaje de plazas finalmente cubiertas por personas con discapacidad si se relacionan con el total de plazas que forman parte de cada una de las Ofertas de Empleo Público, que en el mejor de los supuestos vienen a representar el 2,54% del total de las plazas que se incluyen en dichas ofertas, si bien la media resultante de todos los años en que se han cubierto efectivamente plazas se sitúa en torno al 1%.

4. Las personas con alguna discapacidad se sitúan dentro de los colectivos con especiales dificultades para la inserción laboral, por lo que precisan de más y mayores esfuerzos y apoyos por parte de las Administraciones Públicas de Navarra en la pretensión de dotarles de las condiciones más favorables para desarrollar toda su potencialidad, integrarse en la sociedad y generar una dinámica de interdependencia que les permita sentirse útiles.

5. La experiencia demuestra que la incidencia de las medidas aprobadas en esta materia está aún muy lejos de conseguir los objetivos perseguidos, constatándose que el cumplimiento de las previsiones de accesibilidad al empleo público por parte de este colectivo ha sido y es más formal que real.

6. En Navarra, además, pese a fijarse en su actual normativa la reserva de puestos para personas discapacitadas en el porcentaje del 5% de las vacantes convocadas, no se ha establecido normativamente el objetivo que contemplan otras disposiciones de ámbito estatal o autonómico de alcanzar que al menos el 2 por ciento de los empleados públicos sean trabajadores minusválidos.

7. La exigencia de la reserva actualmente establecida solamente se viene aplicando respecto a las plazas recogidas en las ofertas públicas de empleo que componen el turno libre, quedando al margen aquellas otras convocatorias de acceso por promoción interna independientes de las de ingreso, así como las referidas a contratación temporal, etc.

8. La práctica que se viene siguiendo como consecuencia de las aprobaciones de las Ofertas de Empleo Público, posterior determinación de las vacantes que constituyen el porcentaje de reserva, y sucesivas convocatorias de las mismas, refleja que solamente la mitad de estas plazas para personas con discapacidad vienen siendo

convocadas, y de ellas no se llegan a cubrir ni la tercera parte.

9. La complejidad del actual sistema de Oferta de Empleo Público dificulta que las personas interesadas dispongan de la información precisa para poder efectuar un adecuado seguimiento del proceso de su provisión y, en definitiva, poder acceder posteriormente a dichos puestos.

10. El actual sistema de adaptación de medios y tiempos en los diferentes procesos y pruebas selectivas es insuficiente y constituye de hecho una barrera infranqueable para determinados personas con discapacidad, sin que se observe un avance en esta materia que tienda a superar esta situación y a adaptar los procesos y pruebas selectivos a la discapacidad del aspirante en cuestión, teniendo en cuenta para ello la situación en especial de las personas afectadas por una discapacidad intelectual.

11. Esta falta de adecuación se observa igualmente en lo que se refiere a las titulaciones académicas exigibles en las convocatorias respecto a las que no se establecen las correspondientes equivalencias con certificados de profesionalidad, de experiencia laboral, de capacitación, etc., que permita tener en cuenta las capacidades de estas personas y no sus limitaciones.

A la luz de lo expuesto con anterioridad, y en la línea de las consideraciones efectuadas en relación con el acceso al empleo de estas personas, especialmente por lo que se refiere al empleo público y la aplicación de la cuota de reserva, la Defensora consideró oportuno plantear a las distintas Administraciones Públicas de Navarra con competencia en la materia las siguientes Recomendaciones:

1. Que se analice la conveniencia de elevar el actual porcentaje de reserva del 5% de las plazas incluidas en las Ofertas Públicas de Empleo, con el fin de corregir y compensar la escasa incidencia de esta reserva en estos años, al menos en tanto no se alcance el porcentaje de presencia de personas con discapacidad que se establezca como objetivo, en la línea con el establecido en las distintas Administraciones en el conjunto de España.

2. Que se cumpla en todos los casos el porcentaje de reserva establecido sobre el total de las vacantes de las Ofertas Públicas de Empleo y que se proceda a convocar la totalidad de las plazas destinadas a estas personas incluidas en dichas Ofertas.

3. Que se establezcan, además, las oportunas medidas para asegurar que cada cierto tiempo se

oferten plazas reservadas a personas con discapacidad, en el caso de las Administraciones Públicas en las que por su escaso número de vacantes no viene siendo posible la efectiva aplicación del porcentaje de reserva.

4. Que se actúe con una mayor transparencia y claridad con ocasión de la aprobación y posterior desarrollo de las Ofertas Públicas de Empleo, de tal forma que a través de ellas se determinen y señalen las plazas vacantes que efectivamente quedan reservadas a las personas con discapacidad así como las previsiones temporales de su provisión efectiva.

5. Que se extienda la necesidad de aplicar la reserva de plazas a todas las categorías de puestos posibles así como a todo tipo de procedimientos y de convocatorias de ingreso en la función pública, ya se trate de acceso definitivo, acceso interino o temporal, promoción interna, etc. Toda excepción a esta regla general debe quedar plenamente justificada por estrictos criterios de incompatibilidad funcional.

6. Que en esta materia, se establezcan similares obligaciones en el caso de todas aquéllas empresas en cuyo capital participen mayoritariamente, directa o indirectamente, las Administraciones Públicas de Navarra y los organismos dependientes de las mismas, efectuando además un adecuado seguimiento de su efectivo cumplimiento y aplicación.

7. Que las plazas inicialmente reservadas para personas con discapacidad que no sean cubiertas a través de dicha reserva, no se acumulen a otros sistemas de acceso, y que sean ofertadas temporalmente para su provisión por estas personas hasta su cobertura definitiva. Igualmente y a estos efectos, que se estudie la conveniencia de crear una bolsa de empleo temporal específica para estas personas en aquellas categorías o puestos de trabajo significativamente cuantitativos, previa constatación de su compatibilidad funcional.

8. Que se analice la conveniencia de efectuar las modificaciones normativas precisas a fin de que, en determinadas convocatorias y en función de la naturaleza de las funciones a desarrollar, se pueda eximir a las personas con discapacidad de la realización de algunas de las pruebas o la modulación de las mismas, especialmente en el caso de las personas afectadas por una discapacidad intelectual, adecuándose en todo momento a las peculiaridades limitativas de las minusvalías físicas, psíquicas, o sensoriales de los aspirantes a dichos puestos.

9. Que, en la misma línea con lo anteriormente manifestado, se establezcan las oportunas adecuaciones y equivalencias entre las titulaciones académicas exigibles en las convocatorias de acceso a estas plazas, con certificados de profesionalidad, de experiencia laboral, de capacitación, etc., que permita tener en cuenta las capacidades de estas personas y su efectiva compatibilidad funcional con las tareas a realizar en el puesto de trabajo de que se trate.

10. Por último, que a los efectos de poder llevar a cabo algunas de las propuestas anteriormente mencionadas, se analice la conveniencia de realizar un estudio sobre esta cuestión que analice, de una parte, los puestos y condiciones en que sería posible la presencia de personas con discapacidad y, de otra, los perfiles profesionales existentes en este colectivo a fin de tratar de adecuar efectivamente la oferta de estas plazas a la realidad del mismo, siendo conveniente para ello tomar en consideración la opinión y colaboración de las asociaciones u organizaciones representativas existentes.

CAPÍTULO VI. IMPULSO DE LA TRANSPARENCIA Y DE LOS DERECHOS CIUDADANOS. EL PLAN LOCAL DE DERECHOS CIUDADANOS.

VI.1. INTRODUCCIÓN.

Las actividades de promoción de la transparencia y de los derechos de los ciudadanos ante las Administraciones Públicas de Navarra, junto con la atención a las quejas, la realización de los informes especiales y la Oficina de Información, constituyeron los cuatro pilares de actuación de la Institución.

Garantizar los derechos ciudadanos requiere también concienciar a las Administraciones de la necesidad de establecer nuevos mecanismos y sistemas de garantía y evaluar su efectiva aplicación y cumplimiento.

Lograr cambios culturales y modificación de las actitudes no es tarea fácil y exige una labor previa de concienciación o sensibilización y es precisamente en el campo de la sensibilización donde las instituciones de los Defensores del Pueblo pueden realizar una mayor labor.

Esta labor de concienciación debe centrar sus esfuerzos en convencer a las autoridades de que "es políticamente rentable invertir en el impulso de los derechos ciudadanos y en la transparencia pública" como mecanismos de mejora continua y, sobre todo, como oportunidad para acercarse a los ciudadanos y lograr su confianza.

En septiembre de 2001 el Parlamento Europeo aprobó el "Código Europeo de Buena Conducta Administrativa" y encomendó al Defensor del Pueblo Europeo la evaluación de su grado de cumplimiento y el impulso de iniciativas para que sus valores y principios fueran incorporados por las distintas Administraciones Públicas.

En dicho código se informa a los ciudadanos de sus derechos respecto a la Administración y se establecen los principios que ésta debe observar en el ejercicio de sus funciones. Bajo dichas premisas, el ejercicio del poder público requiere no solo una alta responsabilidad en la Administración eficiente de los bienes públicos, sino que implica unos determinados modos y actitudes de servicio, respeto y convicción democrática.

Esta concepción implica un auténtico cambio cultural, ya que conlleva que los sistemas de gobierno de las democracias avanzadas incorpore nuevos mecanismos y reglas de relación con un ciudadano de un mayor nivel cultural, que exige más información y desea participar más activamente.

– Los servidores públicos deben estar abiertos a escuchar la voz del ciudadano para conocer sus necesidades y expectativas reales.

– La Administración viene obligada a facilitar a todos los ciudadanos información general sobre los procedimientos, servicios y prestaciones públicas que ofrece.

– La Administración debe formular compromisos concretos de calidad en los servicios que ofrece.

– Deben desarrollarse nuevos cauces de participación directa de la ciudadanía.

– Los servidores públicos deben rendir cuentas y facilitar más información sobre la forma en que se gestionan los servicios públicos.

En línea con dicha iniciativa, en 2003 la Defensora del Pueblo de Navarra puso en marcha un proceso, en el que participaron más de 300 asociaciones, y que culminó en la elaboración de una Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra, que incorpora los principios del "Código Europeo de Buena Conducta Administrativa".

Tras la realización de la Carta de Derechos, la Defensora del Pueblo de Navarra lanzó el reto a las Administraciones Públicas de Navarra para que desarrollaran sus propias Cartas de Derechos y Cartas de Servicios con compromisos concretos de calidad, iniciativa que se conecta con la aprobación por el Parlamento de Navarra de la ambi-

ciosa Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los Servicios públicos, la aprobación por el Gobierno de Navarra del Decreto Foral 72/2005, de 9 de mayo, por el que se regulan las Cartas de Servicios, la aprobación por el Instituto Navarro de Administración Pública (INAP) de la primera Carta de Servicios, la Carta de Servicios de la Policía Foral, la promulgación por el Ayuntamiento de Pamplona de varias Cartas de Servicios, etcétera.

A finales del 2005, la Defensora puso en marcha el Plan Local de Derechos Ciudadanos, que supone un nuevo impulso en la línea marcada y que ha tenido un amplio desarrollo a lo largo del 2006, tal y como se detalla en el siguiente apartado.



Como se dio cuenta en el Informe Anual de 2005, ya a finales del 2005, y bajo el lema **“Por tus derechos”**, se acometió un nuevo proyecto denominado “Plan Local de Derechos Ciudadanos”, con el siguiente objetivo general:

“Lograr que los Ayuntamientos incorporen una estrategia de mejora continua en sus relaciones con los ciudadanos en línea con los principios establecidos en el Código Europeo de Buena Conducta Administrativa aprobado por el Parlamento Europeo.”

El proceso se puso en marcha en diciembre de 2005 con la firma de los primeros convenios de colaboración correspondientes a cuatro municipios de más de 10.000 habitantes (Tudela, Estella, Burlada y Zizur Mayor). En noviembre de 2006 otros tres municipios más (Ribaforada, Los Arcos y Lekunberri) se sumaron a esta iniciativa y suscribieron el correspondiente convenio.

El método aplicado fue el del “ciclo de mejora continua”, consistente en evaluar la situación actual, mediante encuestas a los ciudadanos para detectar áreas de mejora, priorizar y planificar acciones de mejora, ejecutarlas, y nuevamente volver a evaluar.

“Escuchar la voz de los ciudadanos, midiendo regularmente su satisfacción con los servicios públicos recibidos es sin duda la mejor manera de cumplir los principios de transparencia y participación a que está obligada la Administración.”

La participación de los municipios en esta iniciativa fue totalmente voluntaria y en el convenio suscrito las partes asumían los siguientes compromisos:

– La institución de la Defensora del Pueblo se compromete a realizar un Informe Especial de cada uno de los Municipios para evaluar:

- La percepción de los ciudadanos sobre el modo en que su Ayuntamiento respeta los principios de transparencia informativa y buena conducta administrativa. En total, 26 derechos o atributos de buena administración, tales como derecho a recibir información sobre los servicios y prestaciones, derecho a la participación, derecho al acceso sin barreras, derecho a ser atendido en la lengua oficial elegida, etc.

- La satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales, centrado en la valoración de la satisfacción de los ciudadanos con cada uno de los 27 tipos distintos de servicios municipales, como paso previo a la elaboración de Cartas de Servicios específicas con compromisos concretos de calidad.

– Por su parte, cada uno de los Ayuntamientos se compromete a establecer objetivos públicos de mejora en las áreas de intervención detectadas como más deficitarias.

La evaluación inicial incluyó dos tipos de encuestas:

- Encuesta telefónica anónima de 27 preguntas breves a una muestra aleatoria y representativa de alrededor de 400 ciudadanos en cada uno de los municipios, estratificada por edad y sexo. En los municipios de pequeño tamaño la muestra fue de 200 ciudadanos.

- Encuesta anónima a representantes de todas las asociaciones y colectivos ciudadanos existentes en cada municipio, más detallada, ya que incluye un total de 50 preguntas y no solo ayuda a conocer la puntuación que otorgan a cada uno de los atributos de calidad, sino que ha permitido recabar propuestas de mejora en relación con los objetivos del proyecto.

Se emplearon para ello tres tipos de cuestionarios, que se desarrollaron por la Institución de la Defensora del Pueblo en colaboración con el Observatorio para la Calidad de los Servicios Públicos (OCSP).

MUNICIPIO	Ciudadanos	Asociaciones
Tudela	405	38
Estella	406	28
Zizur Mayor	402	8
Burlada	403	18
Pamplona	407	*
Tafalla	407	*
Barañain	403	*
Villaba	404	*
Municipios > 10.000 hab.	3.237	92
Ribaforada	202	17
Los Arcos	201	15
Lekunberri	203	6
Municipios < 5.000 hab.	606	38
TOTAL	3.843	130

Como puede apreciarse en la tabla adjunta, fueron casi 4.000 los ciudadanos encuestados en las once localidades participantes. Por lo que respecta a las asociaciones ciudadanas, fueron 130 las que completaron los dos cuestionarios solicitados.

Si bien por razones de operatividad la encuesta telefónica se realizó de manera simultánea en todos los municipios de más de 10.000 habitantes de Navarra, las reuniones y encuestas con asociaciones únicamente se llevaron a cabo en aquellos municipios en los que se suscribió el Convenio y a medida que se acometía la realización del informe completo.

Con los datos y valoraciones obtenidas de las entrevistas y encuestas realizadas, la Defensora del Pueblo elaboró un Informe Final para cada uno de los municipios, que fue presentado a la opinión pública de forma conjunta con el Alcalde/Alcalde-sa de la localidad y en el cual los ediles dieron cuenta también de los compromisos públicos de mejora formulados por el Ayuntamiento, a la vista de los resultados obtenidos. Los informes de cada municipio fueron objeto de la correspondiente publicación y puede accederse a su contenido íntegro en la página Web de la institución www.defensornavarra.com.

De cara a este Informe Anual, se ha creído más conveniente centrar el análisis en los resultados globales del conjunto de municipios, prestando especial atención por su importancia a los municipios de más de 10.000 habitantes y ello en razón de la extensión de los citados informes. Se

presta igualmente, atención a las conclusiones generales que pueden extraerse de la experiencia.

Por lo que respecta a los resultados específicos y detallados de cada uno de los municipios, el Informe Anual recoge las conclusiones más significativas, recomendando la lectura de la versión electrónica íntegra publicada en la página web de la Institución a los lectores interesados en acceder al informe completo de alguno de dichos municipios.

VI.2. RESUMEN DE LOS RESULTADOS GLOBALES DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN MUNICIPIOS MAYORES DE 10.000 HABITANTES DE NAVARRA.

Como se ha señalado, dada la metodología empleada, se dispone de datos de opinión de los ciudadanos de todos los municipios navarros de más de 10.000 habitantes, en tanto que, respecto a los datos relativos a la opinión de colectivos y asociaciones, solo se dispone de los cuatro municipios en los que se ha realizado ya el informe completo.

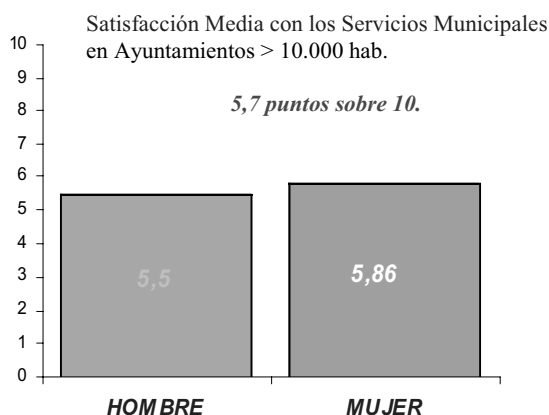
En el conjunto de municipios de más de 10.000 habitantes, la Satisfacción Global Media de los Ciudadanos con los Servicios Municipales es de 5,7 puntos sobre 10. Los colectivos y asociaciones otorgan a los Servicios una puntuación semejante (5,6).

La Percepción Media de los Ciudadanos sobre el grado en que se respetan los valores y principios de transparencia informativa y buena conducta administrativa por parte de su Ayuntamiento es de 5,2 puntos sobre 10. Los colectivos y asociaciones otorgan una puntuación inferior (4,9).

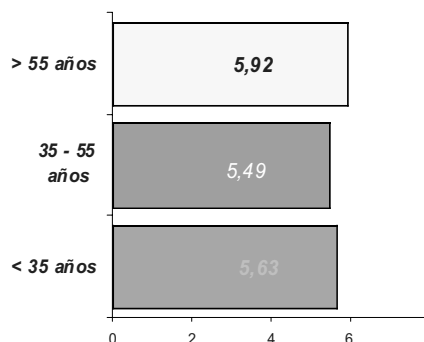
	Ciudadanos	Asociaciones *
<i>Satisfacción con los Servicios Municipales</i>	5,7	5,6
<i>Percepción de Buena Conducta Administrativa</i>	5,2	4,9

Satisfacción con los Servicios Municipales

Los ocho municipios de más de 10.000 habitantes aprueban en relación con la Satisfacción



Global Media de sus Ciudadanos con los Servicios Municipales con una puntuación superior a 5 puntos. Las puntuaciones fluctúan entre 5,3 y 6,5 puntos según municipios.



El perfil del ciudadano menos satisfecho es el de un hombre, entre 35 y 55 años, y residente en los municipios más grandes. El perfil de la satisfacción lo conforma, sin embargo, una mujer, mayor de 55 años.

Satisfacción Ciudadanos según Tipos de Servicios

Actividades e instalaciones deportivas	6,4
Actividades e instalaciones culturales	6,2
Servicios sociales	6,2
Parques y Jardines	6,1
Basuras y Limpieza de calles	6,1
Asfaltado de calles, aceras, bancos, etc.	5,7
Guarderías y Escuelas Infantiles	5,6
Control medioambiental. Ruidos, vertidos , etc.	5,6
Instalaciones y actividades para niños y jóvenes	5,4
Desarrollo económico de la localidad	5,4
Seguridad y Protección Ciudadana	5,0
Atención al Euskera *	4,8
Tráfico	4,2
Política de Vivienda (vivienda social, etc.)	3,9
Satisfacción Global	5,7

Los Servicios mejor valorados son:

- La actividades e instalaciones Deportivas (6,44)
- La actividades e instalaciones Culturales (6,2)
- Los Servicios Sociales (6,16)

Los peor valorados son:

- La atención al Euskera *(4,8) (* Pregunta formulada solo en Zonas Vascófona y Mixta).

- El Tráfico (4,2)
- La política de Vivienda (3,9)

La política de vivienda suspende en todos los Municipios. Sin embargo, tanto en tráfico como en la atención al euskera se detectan importantes diferencias entre municipios mejor y peor valorados.

Por lo que hace referencia a la satisfacción de las asociaciones y colectivos, en los cuatro municipios en los que se ha completado el estudio, es ligeramente inferior (5,6) a la observada en la Encuesta Telefónica a ciudadanos, pero sus resultados son muy coherentes. No obstante, la encuesta a colectivos, al ser más detallada, permite detectar otras áreas de mejora.

Satisfacción de los Colectivos Ciudadanos con los Servicios Municipales

Atención mujer	6,5
Atención domiciliaria	6,3
Integración inmigrantes	6,3
Agua y basuras	6,0
Vida cultural	6,0
Atención discapacitados	5,7
Lucha marginación social	5,7
Limpieza calles	5,5
Servicios infancia	5,4
Vida deportiva	5,4
Centros 3ª edad	5,4
Parques y jardines	5,4
Asfaltado de calles y mobiliario urbano	5,0
Normas urbanísticas	5,0
Escuelas infantiles	4,9
Apoyo euskera	4,7

Seguridad ciudadana	4,5
Vida juvenil	4,4
Desarrollo económico	4,4
Atención barrios periféricos	4,3
Vigilancia tráfico	4,3
Fiscalidad local	4,3
Política vivienda	3,6
Ordenación tráfico	3,4
Satisfacción global	5,6

Además de con el tráfico, la vivienda, y el euskera, las asociaciones se muestran más críticas con la seguridad ciudadana, el desarrollo económico de la localidad (turismo, comercio, e industria), las actividades para jóvenes, las guarderías y escuelas infantiles, la atención a los barrios periféricos o la fiscalidad local.

Además de la puntuación de cada uno de los aspectos comentados, tanto la encuesta telefónica a ciudadanos como la realizada a asociaciones y colectivos incluían una pregunta abierta en la que se recogía la opinión sobre los tres principales problemas del municipio. Los resultados obtenidos

son coherentes con las valoraciones cuantitativas, siendo el tráfico el problema más mencionado en 7 de los 8 municipios, en ambos sexos y en todos los grupos de edad, y la vivienda es el segundo problema más señalado, en particular entre los más jóvenes.

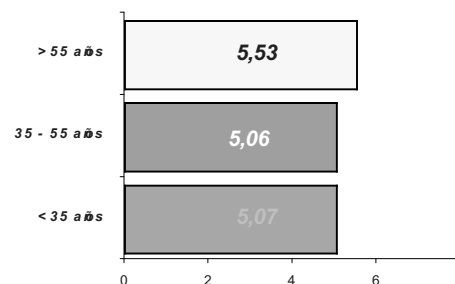
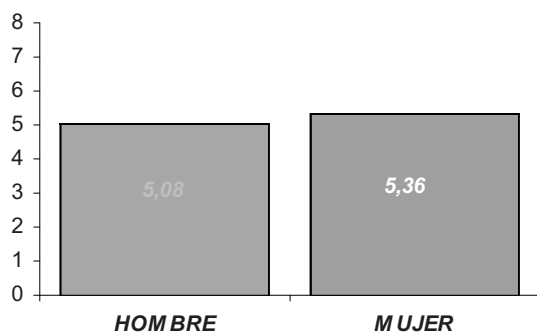
Percepción sobre el respeto de los principios de transparencia y buena conducta.

En el conjunto de municipios de más de 10.000 habitantes la Percepción Global Media de los Ciudadanos con “el grado en que se respetan los valores y principios de transparencia informativa y buena conducta administrativa por parte de su Ayuntamiento” es de 5,2 puntos sobre 10, si bien las puntuaciones oscilan entre 4,9 y 6,0 puntos, según municipios.

La percepción de los ciudadanos sobre “La utilidad del Ayuntamiento para resolver los problemas de los Ciudadanos” obtiene una valoración de 4,7 puntos sobre 10, lo que aconseja que se realicen nuevos estudios para profundizar en el análisis de este importante aspecto.

Satisfacción Media con las Conductas en Ayuntamientos > 10.000 habitantes

5,2 puntos sobre 10.



Satisfacción Ciudadanos según Tipos de Conductas

La accesibilidad a los servicios municipales.	6,5
La amabilidad y el interés del personal municipal	6,3
La información sobre los servicios	6,0
Las facilidades para presentar quejas y peticiones	5,7
Compromisos en garantizar la calidad de los servicios	5,3
La agilidad para tramitar las peticiones	5,1
Preocupación por explicar las razones de sus decisiones	4,9

Interés en favorecer la participación ciudadana	4,8
Preocupación por conocer y considerar la opinión de sus ciudadanos	4,6
Utilidad para resolver los problemas de sus ciudadanos	4,7
Valoración Global del interés por garantizar los derechos ciudadanos	5,2

Los aspectos mejor valorados son:

- La accesibilidad a los servicios municipales (6,5)

– La amabilidad del personal del Ayuntamiento (6,3)

– La información facilitada sobre los Servicios que se ofrecen (6,0)

Los peor valorados son:

– La preocupación por explicar las decisiones adoptadas (4,9)

– El interés en favorecer la participación ciudadana (4,8)

– La preocupación por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos (4,6)

Por su parte, la Valoración global por parte de las asociaciones y colectivos (4,9) sobre los “Atributos de Buena Administración” en los cuatro municipios en los que se han completado los informes es inferior a la observada en la Encuesta Telefónica a ciudadanos. Sin embargo, los colectivos otorgan una mejor puntuación (5,1) a la “Utilidad para resolver los problemas de los ciudadanos”.

Las encuestas a colectivos permiten confirmar que las áreas de mejora se concentran en las mismas áreas, pero, al incluirse un mayor número de preguntas, permite detectar también otras áreas de mejora, como, la inexistencia de Códigos de Buena Conducta, la identificación del Nombre del Funcionario responsable de cada expediente, o la atención en el idioma elegido, etcétera.

Satisfacción de los Colectivos con las Conductas de los Ayuntamientos

Amabilidad en trato	6,6
Sistemas solicitar información	6,5
Información pública sobre servicios	6,2
Asesoramiento personalizado	6,1
Acceso servicios municipales	6,0
Agilidad en procedimientos	5,9
Facilidad en formular peticiones y quejas	5,8
Derecho acceso informes	5,8
Derecho a ser oído	5,7
Sistemas ventanilla única	5,5
Evitar silencio administrativo	5,4
Motivación de decisiones	5,3
Existencia cartas servicios	5,2
Acceso información expediente	5,1
Identificación nombre funcionario	5,1
Fomento asociacionismo	4,9
Información de la gestión que realiza	4,9
Existencia códigos de conducta	4,7
Atención en idioma elegido	4,7
Rendir cuentas de las actuaciones	4,7
Recogida opinión ciudadana	4,6

Fomento participación ciudadana	4,6
Receptividad propuestas ciudadanas	4,3
Utilidad para resolver los problemas de sus ciudadanos	5,1
Valoración global de atributos de Buena Administración	4,9

Conclusiones Generales

Los ciudadanos valoran mejor los servicios que ofrecen los municipios que los Atributos de Transparencia y Buena Conducta Administrativa, área en la que se detectan todavía importantes aspectos de mejora. Se hace, por tanto, necesario prestar más atención a los modos de relación con los ciudadanos y no centrar los objetivos en exclusiva en los servicios que se ofrecen.

Para incrementar la legitimidad democrática de las instituciones, se precisa un nuevo modelo de relación con el ciudadano y para ello se considera especialmente necesario:

– Que los servidores públicos estén más abiertos a escuchar la voz del ciudadano para conocer sus necesidades y expectativas reales y su grado de satisfacción, y, en definitiva, para lograr que los ciudadanos perciban que sus opiniones son debidamente consideradas.

– Que los servidores públicos dediquen más tiempo y más medios a rendir cuentas de sus actuaciones y a explicar y motivar las decisiones que adoptan.

– Que se fomente una mayor implicación de los ciudadanos en la vida municipal y se generen nuevos cauces de participación adaptados a los nuevos tiempos e intereses reales de los ciudadanos actuales. Los modelos de participación que se vienen aplicando muestran con frecuencia resultados poco alentadores, ya que fueron diseñados hace más de treinta años para un tipo de sociedad y de ciudadanos muy diferente al actual.

VI.3. BREVE RESUMEN DE LOS RESULTADOS ESPECÍFICOS DE EVALUACIÓN DE LOS DISTINTOS MUNICIPIOS.

Se presentan a continuación algunos de los principales datos obtenidos en la evaluación de cada uno de los municipios con los cuales se ha suscrito el oportuno convenio y en los que se ha realizado por tanto un informe completo dirigido a señalar las principales áreas de mejora detectadas.

Se presentan los datos más relevantes y únicamente las valoraciones en las cuales se ha obtenido tanto la opinión de los ciudadanos como la de los colectivos y asociaciones. Dado que en la encuesta a colectivos el número de preguntas era

mayor que en la encuesta a ciudadanos, se ha realizado una recategorización de variables a fin de homogeneizar las áreas contenidas en ambas encuestas. Para ello, se han agrupado las preguntas de la encuesta a colectivos en las áreas básicas que son descritas en la encuesta telefónica a ciudadanos. De este modo, se pretende aproximar a un análisis comparativo que facilite evaluar la mayor o menor heterogeneidad de los valores contenidos en ambos cuestionarios. Se aconseja visitar la página web de la Institución para obtener una visión completa del informe específico de cada municipio: www.defensornavarra.com.

A la vista de las puntuaciones otorgadas, de las respuestas dadas a las preguntas abiertas, y

de la comparación de los distintos resultados con las medias obtenidas en el conjunto de localidades de más de 10.000 habitantes, se han construido unos indicadores sintéticos que ayudaron a priorizar las principales áreas de mejora que se señalan en cada localidad.

VI.3.1. MUNICIPIO DE TUDELA

La siguiente tabla muestra las valoraciones obtenidas tanto de la encuesta telefónica a los ciudadanos de Tudela como de las valoraciones realizadas por los colectivos y asociaciones de la localidad, las cuales cumplimentaron también un cuestionario de propuestas de mejora que se recogen en el informe completo.

RESUMEN GLOBAL	Municipio de Tudela	
	Ciudadanos	Asociaciones*
<i>Satisfacción con los Servicios Municipales</i>	5,7	5,2
<i>Percepción de Buena Conducta Administrativa</i>	5,3	5,4

La Satisfacción Global Media de los Ciudadanos de Tudela con los Servicios Municipales es de 5,7 puntos sobre 10. Por su parte, los colectivos y asociaciones otorgan a los Servicios una puntuación inferior (5,2). La puntuación otorgada por los ciudadanos de Tudela es igual a la media obser-

vada en el conjunto de localidades de más de 10.000 habitantes de Navarra (5,7). Sin embargo, la otorgada por las asociaciones de Tudela es inferior a la media de los cuatro municipios con los que se ha suscrito Convenio (5,6).

VALORACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES. (Puntuación de 0 a 10)	Municipio de Tudela	
	Ciudadanos	Asociaciones
Basuras y Limpieza de calles	6,3	5,7
Servicios Sociales	5,9	5,8
Desarrollo económico de la localidad (turismo, comercio, e industria)	5,8	5,4
Guarderías y Escuelas Infantiles	5,8	4,8
Actividades e instalaciones culturales	5,6	4,8
Actividades e instalaciones deportivas	5,6	4,3
Parques y Jardines	5,6	4,3
Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos, etc.	5,5	4,0
Control medioambiental de ruidos, vertidos y humos	5,3	4,2
Instalaciones y actividades para niños y jóvenes	5,2	4,6
Seguridad y Protección Ciudadana frente a la delincuencia	5,1	3,8
Política de Vivienda (vivienda social, etc.)	4,6	4,5
Tráfico	3,2	3,3
Grado de Satisfacción Global	5,7	5,2

La Percepción Media de los Ciudadanos de Tudela sobre el grado en que se respetan los valores y principios de transparencia informativa y buena conducta administrativa por parte del Ayun-

tamiento es de 5,3 puntos sobre 10. Los colectivos y asociaciones otorgan una puntuación semejante (5,4). Ambas puntuaciones son superiores a las observadas en los Ayuntamientos de referencia.

VALORACIÓN DE LAS CONDUCTAS DE BUENA ADMINISTRACIÓN (Puntuación de 0 a 10)	Municipio de Tudela	
	Ciudadanos	Asociaciones
La amabilidad y el interés que demuestra el personal del Ayuntamiento	6,2	6,2
Si le resulta fácil acceder a los servicios municipales (cercanía, horarios amplios, ausencia de barreras arquitectónicas y culturales, etc.)	6,1	5,9
La información que facilita el ayuntamiento sobre los servicios que ofrece. (guías, folletos, oficinas de información, etc.)	6,1	6,3
Las facilidades que tienen los ciudadanos para presentar quejas y peticiones	5,9	6,1
¿Cuánto se compromete el Ayuntamiento en garantizar la calidad de los distintos servicios que ofrece?	5,3	5,4
La agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones de los ciudadanos	5,2	5,6
El grado en que el Ayuntamiento se preocupa por explicar las razones por las que toma las decisiones que adopta	5,0	4,7
¿Qué interés tiene el Ayuntamiento en favorecer la participación de los ciudadanos en la vida municipal?	5,0	4,6
¿Cuánto se preocupa el Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos?	4,9	4,2
La utilidad que tiene el Ayuntamiento para resolver los problemas de sus ciudadanos	4,9	5,3
Globalmente, ¿qué nota le pondría al Ayuntamiento por lo que se preocupa por garantizar los derechos ciudadanos	5,3	5,4

Áreas de Mejora en Servicios

Globalmente, en materia de servicios del Ayuntamiento de Tudela, las principales áreas de mejora en las que se percibe la necesidad de intervención prioritaria son las siguientes:

- 1.º Tráfico.
- 2.º Seguridad y protección ciudadana.
- 3.º Actividades e instalaciones deportivas.
- 4.º Control medioambiental de ruidos, etc.

Sin alcanzar el grado de principales áreas de mejora, el Informe considera también como áreas sensibles, por requerir de un esfuerzo complementario las siguientes:

- 5.º La política de vivienda

6.º Los servicios sociales.

7.º La atención a parques y jardines.

8.º Las instalaciones y actividades para niños y jóvenes,

Áreas de Mejora en Conductas de Buena Administración

El área en la que más se percibe la necesidad de intervención prioritaria es la siguiente:

1.º El interés por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos.

Sin alcanzar el grado de principales áreas de mejora, se consideran también como áreas sensibles, por requerir de un esfuerzo complementario las siguientes:

2.º La preocupación del Ayuntamiento por rendir cuentas de sus actuaciones y explicar las razones por las que toma las decisiones.

3.º El interés del Ayuntamiento en favorecer la participación de los ciudadanos en la vida municipal.

4.º La accesibilidad a los servicios municipales.

5.º La agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones.

Principales propuestas de mejora formuladas por los ciudadanos y colectivos de Tudela:

Tráfico:

– Mejorar la señalización de entrada y salida a la ciudad, de los recorridos internos, parkings, etc.

– Elaborar un Plan Integral de Movilidad que tenga en cuenta el papel de centralidad que Tudela juega con respecto a su Comarca.

– Más Agentes Municipales en horas punta y sitios conflictivos.

– La “Zona azul” debiera ser, con horario limitado, pero gratuita.

– Crear un acceso a la autovía por el barrio de Lourdes.

– Crear zonas libres de estacionamientos.

– Sustituir las rotondas por semáforos

– Revisar la dirección de la circulación de algunas calles

Seguridad y Protección Ciudadana:

– Presencia de agentes del orden en la calle patrullando a pie.

– Vigilancia en puntos estratégicos, zonas conflictivas y en momentos concretos.

– Más vigilancia contra los robos.

– Coordinación entre los cuerpos y fuerzas de seguridad existentes para ofertar un servicio más eficaz, eficiente y racional.

– Más protección civil.

Las instalaciones y actividades deportivas:

– Terminar las piscinas cubiertas.

– Construir otra piscina municipal de verano,

– Construir más centros de deportes completos y diversos.

– Fomentar actividades culturales, deportivas y lúdicas para todos los colectivos.

– Racionalización de las instalaciones deportivas existentes y coordinación en las proyectadas para construir.

– Impulsar los deportes minoritarios y diversificar las ayudas deportivas.

Control medioambiental de ruidos, etc:

– Mayor implicación de las autoridades municipales en la defensa del derecho de los ciudadanos al descanso nocturno, controlando los ruidos ocasionados por vehículos a motor y personas a la salida de los locales de ocio.

– Vigilar los ruidos de las motos sobre todo en verano.

Interés por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos

– Que se realicen encuestas periódicas a los ciudadanos y asociaciones para crear ciudad para los ciudadanos.

– Escuchar a los ciudadanos a la hora de realizar obras públicas. “Cuando cambien algo que se prevea que puede generar polémica que pregunten al pueblo, como por ejemplo el cambio en la Plaza Nueva”

– Consideración real de las propuestas de mejora por parte de la ciudadanía con seguimiento, evaluación y evolución de las propuestas formuladas.

– Compromiso de respuesta escrita a peticiones ciudadanas, tanto del Ayuntamiento como de las empresas de titularidad municipal.

Motivar y rendir cuentas:

– Informar más y mejor a los ciudadanos de los presupuestos municipales y las prioridades de gasto.

– Más transparencia en las subvenciones públicas.

– Mayor control y claridad en la contratación de obras.

VI.3.2. MUNICIPIO DE ESTELLA.

La siguiente tabla muestra las valoraciones obtenidas tanto de la encuesta telefónica a los ciudadanos de Estella como de las valoraciones realizadas por los colectivos y asociaciones de la localidad, las cuales cumplieron también un cuestionario de propuestas de mejora que se recoge en el informe completo.

RESUMEN GLOBAL	Municipio de Estella	
	Ciudadanos	Asociaciones*
<i>Satisfacción con los Servicios Municipales</i>	5,4	4,7
<i>Percepción de Buena Conducta Administrativa</i>	5,2	3,8

La Satisfacción Global de los ciudadanos de Estella con los Servicios que ofrece su Ayuntamiento (5,4 puntos sobre 10) es algo menor que la

media (5,7) de las localidades navarras mayores de 10.000 habitantes.

VALORACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES. (Puntuación de 0 a 10)	Municipio de Estella	
	Ciudadanos	Asociaciones
Guarderías y Escuelas Infantiles	6,4	6,0
Actividades e instalaciones deportivas	6,3	4,6
Servicios Sociales	6,2	5,9
Actividades e instalaciones culturales	6,1	5,5
Control medioambiental de ruidos, vertidos y humos	5,6	4,4
Basuras y Limpieza de calles	5,5	5,3
Parques y Jardines	5,5	4,8
Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos, etc.	5,4	4,3
Desarrollo económico de la localidad (turismo, comercio, etc)	5,2	3,8
Atención al Euskera	5,2	5,7
Seguridad y Protección Ciudadana frente a la delincuencia	4,9	4,0
Instalaciones y actividades para niños y jóvenes	4,9	4,1
Política de Vivienda (vivienda social, etc.)	4,0	3,0
Tráfico	3,9	3,5
Grado de Satisfacción Global	5,4	4,7

La Percepción Media de los Ciudadanos de Estella sobre “el grado en que se respetan los valores y principios de transparencia informativa y buena conducta administrativa” por parte del Ayuntamiento es idéntica a la media observada en los Ayuntamientos de referencia (5,2 puntos sobre 10).

Las asociaciones y colectivos ciudadanos de Estella se muestran significativamente más críticos y otorgan a estos mismos parámetros puntuaciones bastante más bajas e inferiores a las observadas de promedio en las cuatro localidades incluidas en el estudio.

VALORACIÓN DE LAS CONDUCTAS DE BUENA ADMINISTRACIÓN (Puntuación de 0 a 10)	Municipio de Estella	
	Ciudadanos	Asociaciones
La amabilidad y el interés que demuestra el personal del Ayuntamiento	6,3	5,6
Si le resulta fácil acceder a los servicios municipales (cercanía, horarios amplios, ausencia de barreras arquitectónicas y culturales, etc.)	6,3	4,7
La información que facilita el ayuntamiento sobre los servicios que ofrece. (guías, folletos, oficinas de información, etc.)	5,6	5,1
Las facilidades que tienen los ciudadanos para presentar quejas y peticiones	5,6	4,6
¿Cuánto se compromete el Ayuntamiento en garantizar la calidad de los distintos servicios que ofrece?	5,2	3,4
¿Qué interés tiene el Ayuntamiento en favorecer la participación de los ciudadanos en la vida municipal?	4,9	3,5
La agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones de los ciudadanos	4,7	4,6
El grado en que el Ayuntamiento se preocupa por explicar las razones por las que toma las decisiones que adopta	4,7	4,0
¿Cuánto se preocupa el Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos?	4,5	4,5
La utilidad que tiene el Ayuntamiento para resolver los problemas de sus ciudadanos	4,6	3,9
Globalmente, ¿qué nota le pondría al Ayuntamiento por lo que se preocupa por garantizar los derechos ciudadanos	5,2	3,8

Áreas de Mejora en Servicios

Globalmente, en materia de servicios del Ayuntamiento de Estella las principales áreas de mejora en las que se percibe la necesidad de intervención prioritaria son las siguientes:

- 1.º Tráfico.
- 2.º Política de vivienda.
- 3.º Desarrollo económico.
- 4.º Instalaciones y actividades para niños y jóvenes.

Sin alcanzar el grado de principales áreas de mejora, el Informe considera también como áreas sensibles, por requerir de un esfuerzo complementario, las siguientes:

- 5.º Seguridad y protección ciudadana.
- 6.º Basuras y limpieza de calles.

Áreas de Mejora en Conductas de Buena Administración

El Informe destaca cuatro áreas en las que la puntuación obtenida por el Ayuntamiento de Estella aconseja calificarlas como principales áreas de mejora. Tres de ellas son comunes a la mayoría de Ayuntamientos y una es específica (la garantía de calidad). Se percibe la necesidad de intervención prioritaria en las siguientes áreas:

1.º El interés en favorecer la participación de los ciudadanos.

2.º El compromiso en garantizar la calidad de los servicios.

3.º La preocupación por conocer y tener en cuenta la opinión de los ciudadanos.

4.º La preocupación por motivar sus decisiones y rendir cuentas de sus actuaciones.

Sin alcanzar el grado de principales áreas de mejora, el Informe señala otros atributos que han sido clasificados en la categoría de áreas sensibles, ya que parecen requerir de un esfuerzo complementario de entre los que se debe destacar el siguiente:

5.º La agilidad del ayuntamiento para tramitar las peticiones.

Principales propuestas de mejora formuladas por los ciudadanos y colectivos de Estella:

Tráfico.

- Apostar por crear “más ciudad” cada vez más peatonalizada y con menos coches.
- Mejorar los accesos a la autovía.
- Abaratar el transporte urbano.
- Abaratar los parkings.
- Mejorar el tráfico y controlar la velocidad y señalización.

- No ceder los derechos de aparcamiento subterráneo a propietarios privados.

- Organización del tráfico con alternativas a las dos vías centrales de la ciudad.

- Realizar un estudio sobre tráfico no centrándose solo en el centro y aparcamientos.

Desarrollo económico de la ciudad.

- Fomentar el desarrollo económico de la ciudad y el empleo.

- Potenciar Estella como ciudad turística y de servicios.

- Promocionar suelo industrial para crear empleo y en general dar facilidades a las empresas para instalarse en Estella y crear empleo. No dejando a Estella solo como destino turístico.

- Siendo Estella la más afectada por el paro femenino, potenciar los puestos de trabajo para las mujeres.

- Estructuras para fomento de empleo en la zona.

Vivienda

- Facilitar por medio de la cesión de terrenos con los que cuente el Ayuntamiento, unas viviendas dignas a un precio razonable.

- Viviendas para jóvenes y familias monoparentales y para ciudadanos con pocos recursos,

- Resolver el tema de las viviendas desocupadas y de los solares sin construir en el Casco Viejo.

Infancia y juventud

- Más actividades y centros para la juventud y la infancia.

- Mejora de las zonas infantiles.

- Parques infantiles; aumentarlos, vigilarlos y conservarlos en buen estado.

- Espacios de ocio para jóvenes.

- Ampliar el horario de biblioteca para el público infantil en vacaciones a mañana y tarde.

- Ayudas en actividades del Ayuntamiento a familias numerosas.

- Educador social para centros escolares.

- Facilitar locales e instalaciones para la juventud e infancia, fomentar actividades.

- Mejora de actividades y locales para jóvenes y niños, organizando y controlando para que no se conviertan solo en actividades de una tendencia política.

- No abusar ni poner tantas pegas a los Clubs para que se realicen entrenamientos y competiciones.

- Poner en marcha Programas de educación cívica para los jóvenes..

Participación ciudadana

- Locales para asociaciones.

- Mayor comunicación y participación con las asociaciones de los barrios a la hora de implantar cualquier acción que les afecte.

- Ampliar la presencia de vecinos y asociaciones en las Comisiones Informativas Municipales.

- Aumentar los presupuestos para subvenciones.

- Potenciación del asociacionismo vecinal y de diálogo efectivo con el Ayuntamiento.

- Mayor atención y comunicación con las asociaciones a la hora de efectuar cualquier actuación que les afecte.

- Valorar y sustentar, potenciando a las asociaciones, teniéndolas más en cuenta.

Compromisos y garantías de calidad

- El Ayuntamiento debe revisar cada departamento y valorar la falta o el exceso de personal, así como el volumen de trabajo.

- Pensamos que el Ayuntamiento tiene que organizar de forma profunda cada Departamento del mismo, con criterios claros de eficacia, transparencia, servicio lo más amplio posible, optimizando recursos... pensamos que es esencial dar un buen servicio.

- Los Departamentos tienen que tener claro que hay temas transversales que afectan en mayor o menor medida a todos ellos.

- Persona identificada que te oriente en los distintos procedimientos a seguir.

Conocer y tener en cuenta la opinión de los ciudadanos

- Fomentar e impulsar la participación de los ciudadanos en el Ayuntamiento.

- Consultar a Asociaciones y vecinos sobre temas que sean de interés general.

- Delegar en algún Concejal la atención a las sugerencias de los ciudadanos.

La agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones

- Agilizar las tramitaciones administrativas (cédulas de habitabilidad, permisos de obras...)

- Creación de una ventanilla única.
- Personalizar reuniones con representantes de las asociaciones y contestar por escrito y cumplir los compromisos.
- Responder los escritos actualmente “Nunca se responde a las peticiones, tanto verbales como escritas”

VI.3.3. MUNICIPIO DE BURLADA.

La siguiente tabla muestra las valoraciones obtenidas tanto de la encuesta telefónica a los ciudadanos de Burlada como de las valoraciones realizadas por los colectivos y asociaciones de la localidad, las cuales cumplieron también un cuestionario de propuestas de mejora que se recoge en el informe completo.

RESUMEN GLOBAL	Municipio de Burlada	
	Ciudadanos	Asociaciones*
<i>Satisfacción con los Servicios Municipales</i>	5,8	5,7
<i>Percepción de Buena Conducta Administrativa</i>	5,3	5,2

La Satisfacción Global de los ciudadanos de Burlada con los Servicios que ofrece su Ayuntamiento es de 5,8 puntos (sobre 10) es algo superior a la media (5,7) y ocupa la segunda posición entre las ocho localidades navarras mayores de

10.000 habitantes. La satisfacción global de las asociaciones y colectivos encuestados (5,7) es también ligeramente superior al promedio de localidades incluidas en el estudio (5,6).

VALORACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES. (Puntuación de 0 a 10)	Municipio de Burlada	
	Ciudadanos	Asociaciones
Actividades e instalaciones deportivas	6,6	6,3
Actividades e instalaciones culturales	6,5	6,3
Servicios Sociales	6,3	6,1
Parques y Jardines	6,1	5,1
Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos, etc.	5,8	4,7
Instalaciones y actividades para niños y jóvenes	5,7	4,7
Basuras y Limpieza de calles	5,6	5,1
Guarderías y Escuelas Infantiles	5,6	5,5
Desarrollo económico de la localidad (turismo, comercio, etc)	5,4	4,4
Control medioambiental de ruidos, vertidos y humos	5,4	4,6
Atención al Euskera	5,2	5,9
Seguridad y Protección Ciudadana frente a la delincuencia	4,9	4,8
Tráfico	3,6	4,2
Política de Vivienda (vivienda social, etc.)	3,5	3,7
Grado de Satisfacción Global	5,8	5,7

La Percepción Media de los Ciudadanos de Burlada sobre el “Grado en que se respetan los valores y principios de transparencia informativa y buena conducta administrativa” por parte del Ayuntamiento es de 5,3 puntos y ocupa la tercera

posición entre los ocho municipios mayores de 10.000 habitantes. Los Colectivos y Asociaciones otorgan una puntuación de (5,2), que es bastante superior a las observadas en los municipios de referencia (4,9).

VALORACIÓN DE LAS CONDUCTAS DE BUENA ADMINISTRACIÓN (Puntuación de 0 a 10)	Municipio de Burlada	
	Ciudadanos	Asociaciones
Accesibilidad a los servicios municipales (cercanía, horarios amplios, ausencia de barreras arquitectónicas y culturales, etc.)	6,4	5,8
La amabilidad y el interés que demuestra el personal del Ayuntamiento	6,5	6,4
Información que facilita el ayuntamiento sobre los servicios que ofrece. (guías, folletos, oficinas de información, etc.)	5,8	5,7
Las facilidades que tienen los ciudadanos para presentar quejas y peticiones	5,4	5,9
¿Cuánto se compromete el Ayuntamiento en garantizar la calidad de los distintos servicios que ofrece?	5,3	5,5
La agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones de los ciudadanos	5,3	5,8
El grado en que el Ayuntamiento se preocupa por explicar las razones por las que toma las decisiones que adopta	5,0	4,9
¿Qué interés tiene el Ayuntamiento en favorecer la participación de los ciudadanos en la vida municipal?	4,7	4,9
¿Cuánto se preocupa el Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos?	4,7	4,3
La utilidad del Ayuntamiento para resolver los problemas de sus ciudadanos	4,6	5,3
Percepción Global de la Buena Conducta Administrativa	5,3	5,2

Áreas de Mejora en Servicios

Globalmente, en materia de servicios del Ayuntamiento de Burlada, las principales áreas de mejora en las que se percibe la necesidad de intervención prioritaria son las siguientes:

- 1.º Política de vivienda.
- 2.º Tráfico.
- 3.º Control medioambiental de ruidos y emisiones.

El Informe señala otros servicios que requieren también un esfuerzo complementario, aunque algo menos prioritario, ya que obtienen una puntuación intermedia. Han sido clasificados en la categoría de área sensibles los siguientes:

- 4.º Seguridad ciudadana.
- 5.º Instalaciones y actividades para niños y jóvenes.

Áreas de Mejora en Conductas de Buena Administración

En el municipio de Burlada no se han detectado áreas que puedan considerarse propiamente como debilidades, predominando las áreas con una valoración ligeramente positiva.

Sí se perciben áreas sensibles que parecen requerir que se refuercen las actuaciones.

- 1.º La participación de los ciudadanos.
- 2.º La rendición pública de cuentas y la motivación de las decisiones.
- 3.º El conocer mejor y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos.

Otro aspecto que, aún obteniendo una valoración ligeramente positiva, no debiera olvidarse a la hora de diseñar un Plan de Mejora, es el siguiente.

- 4.º La preocupación del ayuntamiento por garantizar la calidad de los servicios. (Desarrollo de carteras de servicios con compromisos de calidad, etc.).

Propuestas de mejora formuladas por los ciudadanos y colectivos de Burlada:

Vivienda.

- Diseñar urgentemente un Plan de Vivienda serio en el que se respete el derecho de toda persona a la vivienda, priorizando los jóvenes, ancianos y personas desfavorecidas.

- Apoyo a los jóvenes con el fomento de viviendas construidas, tanto libres como protegidas.

- Respetar mejor el Plan Municipal de Urbanismo.

Tráfico.

- Cambio de algunas direcciones de calles para evitar embotellamientos y peligrosidad, por ejemplo en la calle San Francisco.

- Ampliar las áreas sin coches. Espacios peatonalizados.

- Mejorar la Ordenación del tráfico.

- Mayor control del tráfico, en especial de las dobles filas en aparcamientos frente a bares, de la ocupación de espacios prohibidos y de la velocidad de ciclomotores y motos.

Control medioambiental de ruidos, vertidos...

- Control del ruido de ciclomotores y motos.

- Ampliación de áreas sin humos.

Seguridad Ciudadana.

- Ampliación policía municipal.

- Más seguridad ciudadana.

- Mayor facilidad a la hora de contactar con la policía de barrio.

Actividades e instalaciones para niños y jóvenes.

- Mayor oferta de actividades para jóvenes entre 11 y 17 años.

- Actividades para jóvenes en fin de semana.

- Ampliar la apertura de patios de colegio en horario de vacaciones. Definir las responsabilidades.

- Facilitar el acceso de los jóvenes a la Casa de Cultura mediante programas expresamente dirigidos y cursos mejor orientados.

- Incorporación de una sección de juventud en la página Web del Ayuntamiento.

- Ampliación oferta lúdica en verano para jóvenes.

- Ludoteca para niños de 12 a 16 años.

- Que no se discrimine a las asociaciones juveniles que sean de la misma línea del programa político del partido gobernante.

- Nuevo edificio cívico con actividades compartidas para jóvenes y mayores.

- Contar con una Casa de la Juventud.

- Recursos para atención a los adolescentes; actividades tiempo libre y Gaztetxe.

- Especial atención a adolescentes en riesgo marginación social.

- Incrementar y mejorar los Parques Infantiles.

Participación ciudadana.

- Que los Plenos Municipales de interés general se celebren a horas en que los ciudadanos puedan asistir.

- Promover la participación ciudadana en el gobierno del pueblo.

- Lograr una mayor vinculación Ayuntamiento – Vecindario.

Motivar las decisiones y rendir cuentas de las actuaciones.

- Las cuentas del Ayuntamiento debieran estar disponibles para los ciudadanos y un resumen general de los presupuestos debiera ser enviado a los ciudadanos.

Conocer y tomar más en consideración la opinión de los ciudadanos.

- Los temas de urbanismo se llevan sin tener en cuenta el Plan Municipal y las necesidades del pueblo.

- Los temas importantes del municipio deben ser tratados con vecinos y con colectivos.

- Hacer más encuestas de forma más específica para que todo el mundo pudiera expresar su opinión sobre las cosas a mejorar.

- Consultas y Referéndum popular en temas importantes que afecten a los vecinos.

- Buzoneo periódico de encuestas sobre temas concretos.

- Respuesta a correos electrónicos enviados con posibles sugerencias.

VI.3.4. MUNICIPIO DE ZIZUR MAYOR.

La siguiente tabla muestra las valoraciones obtenidas tanto de la encuesta telefónica a los ciudadanos de Zizur Mayor como de las valoraciones realizadas por los colectivos y asociaciones de la localidad, las cuales cumplieron también un cuestionario de propuestas de mejora que se recoge en el informe completo.

RESUMEN GLOBAL	Municipio de Zizur Mayor	
	Ciudadanos	Asociaciones *
Satisfacción con los Servicios Municipales	6,5	6,7
Percepción de Buena Conducta Administrativa	6,0	5,3

La Satisfacción Global de los ciudadanos de Zizur Mayor con los Servicios que ofrece su Ayuntamiento es de 6,5 puntos sobre 10, por tanto, superior a la media (5,7) y ocupa la valoración global más elevada de entre las ocho localidades navarras mayores de 10.000 habitantes. La satis-

facción global de los colectivos encuestados (6,7) es también bastante superior al promedio de localidades incluidas en el estudio (5,6). Siete áreas han recibido la puntuación suficiente como para ser consideradas como fortalezas o áreas consolidadas.

VALORACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES. (Puntuación de 0 a 10)	Municipio de Zizur Mayor	
	Ciudadanos	Asociaciones
Actividades e instalaciones deportivas	7,2	6,4
Actividades e instalaciones culturales	7,1	7,3
Parques y Jardines	7,1	7,3
Control medioambiental de ruidos, vertidos y humos	6,7	7,0
Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos, etc.	6,7	7,1
Servicios Sociales	6,6	5,9
Basuras y Limpieza de calles	6,4	7,1
Instalaciones y actividades para niños y jóvenes	6,3	5,8
Tráfico	5,8	4,4
Desarrollo económico de la localidad (turismo, comercio, etc)	5,8	4,7
Atención al Euskera	5,6	7,1
Seguridad y Protección Ciudadana	5,0	5,1
Guarderías y Escuelas Infantiles	5,0	3,7
Política de Vivienda (vivienda social, etc.)	4,3	4,0
Grado de Satisfacción Global	6,5	6,7

La Percepción Media de los Ciudadanos de Zizur Mayor sobre el grado en que se respetan los valores y principios de transparencia informativa y buena conducta administrativa por parte del Ayuntamiento es de 6,0 puntos, puntuación que es superior a la de la media (5,2), ocupando también Zizur la posición líder en las pautas de conducta

administrativa. Las puntuaciones otorgadas por los Colectivos en materia de Buena Administración (5,3) es también superior respecto a la media de los municipios de referencia (4,9). Cuatro áreas deben considerarse incluidas en la categoría de "fortalezas".

VALORACIÓN DE LAS CONDUCTAS DE BUENA ADMINISTRACIÓN (Puntuación de 0 a 10)	Municipio de Zizur Mayor	
	Ciudadanos	Asociaciones
Si le resulta fácil acceder a los servicios municipales (cercanía, horarios amplios, ausencia de barreras arquitectónicas y culturales, etc.)	7,1	7,5
La amabilidad y el interés que demuestra el personal del Ayuntamiento	6,8	7,5
La información que facilita el ayuntamiento sobre los servicios que ofrece. (guías, folletos, oficinas de información, etc.)	6,5	7,9
Las facilidades que tienen los ciudadanos para presentar quejas y peticiones	6,4	6,6
¿Cuánto se compromete el Ayuntamiento en garantizar la calidad de los distintos servicios que ofrece?	6,0	5,7
La agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones de los ciudadanos	5,9	7,4
El grado en que el Ayuntamiento se preocupa por explicar las razones por las que toma las decisiones que adopta	5,5	6,5
¿Qué interés tiene el Ayuntamiento en favorecer la participación de los ciudadanos en la vida municipal?	5,2	5,2
¿Cuánto se preocupa el Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos?	5,1	5,6
La utilidad que tiene el Ayuntamiento para resolver los problemas de sus ciudadanos	5,3	6,0
Globalmente, ¿qué nota le pondría al Ayuntamiento por lo que se preocupa por garantizar los derechos ciudadanos	6,0	5,3

Áreas de Mejora en Servicios

Globalmente, en materia de servicios del Ayuntamiento de Zizur Mayor las principales áreas de mejora en las que se percibe la necesidad de intervención prioritaria son las siguientes:

- 1.º Guarderías y escuelas infantiles.
- 2.º Política de vivienda.

El Informe señala otros servicios que requieren también un esfuerzo complementario, aunque algo menos prioritario, ya que obtienen una puntuación intermedia. Han sido clasificados en la categoría de área sensibles los siguientes:

- 3.º Seguridad y protección ciudadana.
- 4.º Instalaciones y actividades para jóvenes.
- 5.º Tráfico.

Áreas de Mejora en Conductas de Buena Administración

En términos comparativos, en el Ayuntamiento de Zizur Mayor no se detectan propiamente debilidades en materia de buena conducta administrativa.

Tampoco se detectan áreas que puedan considerarse propiamente incluidas en la categoría de áreas sensibles. Dicho esto, no debe olvidarse que, a pesar de ser el Ayuntamiento mejor valorado, la puntuación media obtenida es de 6 puntos sobre 10, lo que debe hacer pensar que aún existe

un amplio margen de mejora en el ámbito de la conducta administrativa.

En todo caso, a la vista de los resultados, se puede concluir que el Ayuntamiento podría seguir profundizando en torno a cuatro ejes principales de mejora:

- 1.º Participación ciudadana.
- 2.º Conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos.
- 3.º Motivación y transparencia de las actuaciones.
- 4.º Compromisos de calidad y agilidad.

Propuestas de mejora formuladas por los ciudadanos y colectivos de Zizur Mayor:

Guarderías y Escuelas Infantiles.

- Aumento plazas de guardería.
- Adecuación a la demanda de la oferta en 0-3 años, o mejor dicho, hacerle frente.
- Construcción del nuevo colegio y fomento de la enseñanza pública.

Vivienda.

- Construir más viviendas y menos unifamiliares.

– La vivienda de VPO para los jóvenes, para no perder la unión con el vecindario y la localidad.

– Viviendas subvencionadas para jóvenes.

Seguridad ciudadana.

– Más seguridad ciudadana y menos multas.

Actividades para jóvenes.

– Ofrecer alternativas para el ocio y tiempo libre de los jóvenes.

– Alternativas para adolescentes, sobre todo los fines de semana.

– Dejar de subvencionar espectáculos que atraen público que no aporta más que alcohol y destrozos.

– Insistir en los locales juveniles.

– Instalaciones y actividades para jóvenes.

– Implicación de los alguaciles en los chicos que deambulan por el pueblo en horas lectivas.

– Ampliar el horario del Gaztetxe.

Tráfico.

– Más Aparcamientos y accesos viales.

– Promover alternativas para una movilidad sostenible en Zizur, carril bici para desplazamientos seguros, aparcamientos para bicicletas.

– Mejora del transporte urbano, aumentando la frecuencia de los horarios y mejorando la combinación con barrios de Pamplona.

– Limitación de velocidad de los vehículos sobre todo en San Cristóbal. Pasos peatones sobreelevados.

Participación ciudadana.

– Apoyar a todas las asociaciones por igual, y garantizar la igualdad de oportunidades a personas y colectivos.

– Crear un técnico municipal responsable de procesos de participación mediador entre asocia-

ciones y ayuntamiento, que recoja el sentir de los ciudadanos.

– Crear una plataforma ciudadana

– Dar voz a la plataforma ciudadana en los plenos del Ayuntamiento.

– Subvencionar económicamente a las asociaciones, actividades que fomenten el asociacionismo y la participación.

– Poder asistir a las distintas comisiones informativas para poder plantear los problemas a la corporación, y no solo con el concejal delegado.

– Que todos los plenos municipales sean abiertos.

– Presupuestos abiertos y con participación ciudadana.

– Escuchar a todos los sectores del pueblo.

Conocer y tomar más en consideración la opinión de los ciudadanos.

– Tomar en serio los estudios que se realizan, como éste, analizando los resultados e intentando dar respuesta a los problemas o deficiencias manifestadas.

Motivar mejor las decisiones y rendir cuentas ante los ciudadanos de las actuaciones realizadas.

– Explicación detallada de cómo gasta sus ingresos el Ayuntamiento.

– Explicación del gasto con equidad y con eficacia.

VI.3.5. MUNICIPIO DE RIBAFORADA.

La siguiente tabla muestra las valoraciones obtenidas tanto de la encuesta telefónica a los ciudadanos de Ribaforada como de las valoraciones realizadas por los colectivos y asociaciones de la localidad, las cuales cumplimentaron también un cuestionario de propuestas de mejora que se recoge en el informe completo.

RESUMEN GENERAL	<i>Municipio de Ribaforada</i>	
	<i>Ciudadanos</i>	<i>Asociaciones</i>
<i>Satisfacción con los Servicios Municipales</i>	6,2	5,7
<i>Percepción de Buena Conducta Administrativa</i>	6,0	5,5

La Satisfacción Global de los ciudadanos de Ribaforada con los Servicios que ofrece su Ayuntamiento es de 6,2 puntos sobre 10, superior a la media de las ocho localidades navarras mayores

de 10.000 habitantes (5,7) y algo menor que la media de las tres localidades de menos de 5.000 habitantes (6,6).

VALORACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES. (Puntuación de 0 a 10)	Municipio de Ribaforada	
	Ciudadanos	Asociaciones
Guarderías y Escuelas Infantiles	7,9	7,4
Actividades e instalaciones deportivas	7,7	7,1
Basuras y Limpieza de calles	7,0	7,0
Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos, etc.	6,8	5,6
Actividades e instalaciones culturales	6,4	5,8
Control medioambiental de ruidos, vertidos y humos	6,2	5,7
Política de Vivienda (vivienda social, etc.)	6,1	4,7
Tráfico	6,0	4,9
Servicios Sociales	5,8	5,0
Seguridad y Protección Ciudadana frente a la delincuencia	5,7	3,4
Parques y Jardines	5,5	4,6
Instalaciones y actividades para niños y jóvenes	5,2	3,9
Desarrollo económico de la localidad (turismo, comercio, e industria)	4,9	3,1
Grado de Satisfacción Global	6,2	5,7

La Percepción Media de los Ciudadanos de Ribaforada sobre “el grado en que se respetan los valores y principios de transparencia informativa y buena conducta administrativa” por parte del Ayuntamiento (6,0 puntos) es también superior a la del conjunto de municipios mayores de 10.000

habitantes de Navarra (5,2), y también algo mejor que la media de los municipios pequeños evaluados (6,5) Las asociaciones y colectivos ciudadanos de Ribaforada son más reivindicativos y otorgan puntuaciones algo menores.

VALORACIÓN DE LAS CONDUCTAS DE BUENA ADMINISTRACIÓN (Puntuación de 0 a 10)	Municipio de Ribaforada	
	Ciudadanos	Asociaciones
La amabilidad y el interés que demuestra el personal del Ayuntamiento	7,1	6,8
Si le resulta fácil acceder a los servicios municipales (cercanía, horarios amplios, ausencia de barreras arquitectónicas y culturales, etc.)	7,0	5,4
La información que facilita el Ayuntamiento sobre los servicios que ofrece. (Guías, folletos, oficinas de información, etc.)	7,0	5,6
Las facilidades que tienen los ciudadanos para presentar quejas y peticiones	6,8	5,1
¿Qué interés tiene el Ayuntamiento en favorecer la participación de los ciudadanos en la vida municipal?	5,9	5,4
¿Cuánto se compromete el Ayuntamiento en garantizar la calidad de los distintos servicios que ofrece?	5,9	5,1
La agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones de los ciudadanos	5,7	5,2
¿Cuánto se preocupa el Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos?	5,7	4,5
El grado en que el Ayuntamiento se preocupa por explicar las razones por las que toma las decisiones que adopta	5,4	5,4
La utilidad del Ayuntamiento para resolver los problemas de sus ciudadanos	5,4	5,4
Valoración Global	6,0	5,5

Áreas de Mejora en Servicios

Globalmente, en materia de servicios del Ayuntamiento de Ribaforada las principales áreas de mejora en las que se percibe la necesidad de intervención prioritaria son las siguientes:

- 1.º Desarrollo económico de la localidad.
- 2.º Instalaciones y actividades para niños y jóvenes.
- 3.º Seguridad y protección ciudadana.
- 4.º Atención a la tercera edad.

El Informe señala otro servicio que requiere también un esfuerzo complementario, aunque algo menos prioritario, ya que obtiene una puntuación intermedia:

- 5.º Los parques y jardines, el tráfico y la política de vivienda.

Áreas de Mejora en Conductas de Buena Administración

Las puntuaciones obtenidas por el Ayuntamiento de Ribaforada han sido intermedias y no se detectan áreas que puedan calificarse como fortalezas, pero tampoco se detectan debilidades propiamente dichas. Eso no quiere decir, sin embargo, que no existan áreas de mejora, ya que siempre existen unos campos que requieren una intervención más prioritaria que otros. Las principales áreas de mejora que destaca el Informe son:

- 1.º Preocupación del Ayuntamiento por conocer y valorar la opinión ciudadana.
- 2.º Preocupación por explicar la motivación de las decisiones.
- 3.º Agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones ciudadanas.

Otros aspectos específicos, que no han podido ser evaluados en la encuesta telefónica a los ciudadanos, pero que, en función de la valoración otorgada en la encuesta por los colectivos, podrían incluirse también en esta categoría serían:

- 4.º El silencio administrativo y la inexistencia de Códigos de conducta administrativa.

Propuestas de mejora formuladas por los ciudadanos y colectivos de Ribaforada:

Desarrollo económico de la localidad.

- Las industrias de Ribaforada se tienen que marchar fuera porque no hay un polígono en condiciones.
- No hay facilidades a las empresas para instalarse en el pueblo.
- Los jóvenes se tienen que ir a trabajar fuera.

- Falta de trabajo en el pueblo, potenciar la industria.

- Preocuparse de la agricultura, el Ayuntamiento la tiene olvidada.

- Recuperar fábricas en el polígono para crear puestos de trabajo.

- Creación de un polígono industrial en condiciones para poder acoger empresas.

- Facilitar a empresas de la localidad, y a las que puedan venir, terrenos, subvenciones, etc. para ayudarlas.

- Liberar terreno para preparar suelo industrial, para dar alternativa a nuevas empresas.

- Conseguir más puestos de trabajo para el pueblo, así que los jóvenes no tengan que irse fuera.

Actividades e instalaciones para niños y jóvenes.

- Faltan parques infantiles y actividades para niños.

- Faltan instalaciones y actividades para los jóvenes que no tienen donde ir

- Poner en marcha un Club Juvenil donde los adolescentes puedan pasar sus horas de ocio.

- Un lugar de encuentro para los jóvenes donde puedan patinar.

- Abrir un Cybercafé porque han cerrado la sala de recreativos.

- Residencia y centros culturales de ocio para los jóvenes.

- Centros de ocio para los jóvenes a partir de 10-12 años.

Seguridad Ciudadana.

- Hay poca seguridad ciudadana.

- Preocupación por el consumo de alcohol y drogas.

- Delincuencia juvenil.

- Hacer que los guardias municipales estén más implicados en la seguridad ciudadana.

- Vigilancia de hurtos en huertos y hortalizas.

Atención a la Tercera Edad.

- Construir una Residencia para mayores.

- Centros sociales y Centros de día para la tercera edad.

- Centro de asistencia de noche.

– Aplicación de la ley de dependencia, para que los mayores puedan estar en casa atendidos por un familiar.

– Más atención domiciliaria para ancianos y personas dependientes.

Conocer y tener en cuenta la opinión de los ciudadanos.

– Creación de foros de opinión ciudadana en temas de interés general.

– Acercar más las opiniones ciudadanas a la corporación.

– Recabar información de los diferentes sectores de la población antes de acometer acciones que afectan seriamente a todos los vecinos.

– Tener en cuenta la opinión de la juventud del pueblo.

Mejorar la agilidad de los trámites.

– Mayor agilidad en trámites de asuntos relacionados con el vecindario y el Ayuntamiento.

– Más diligencia en las tramitaciones y respuestas.

– Agilizar trámites en las peticiones al Ayuntamiento.

Motivar mejor las decisiones.

– Retransmisión de plenos por televisión local.

– Más información de las decisiones de la corporación a los ciudadanos.

– Divulgación entre el vecindario de los proyectos y gastos anuales de la corporación.

– Máxima información de los plenos municipales.

VI.3.6. MUNICIPIO DE LOS ARCOS.

La siguiente tabla muestra las valoraciones obtenidas tanto de la encuesta telefónica a los ciudadanos de Los Arcos como de las valoraciones realizadas por los colectivos y asociaciones de la localidad, las cuales cumplieron también un cuestionario de propuestas de mejora que se recoge en el informe completo.

RESUMEN GENERAL	Municipio de Los Arcos	
	Ciudadanos	Asociaciones
Satisfacción con los Servicios Municipales	6,7	7,0
Percepción de Buena Conducta Administrativa	6,7	7,6

La Satisfacción Global de los ciudadanos de Los Arcos con los Servicios que ofrece su Ayuntamiento (6,7 puntos sobre 10) es muy superior a la media de las ocho localidades navarras mayores

de 10.000 habitantes (5,7) y es semejante la media de las tres localidades de menos de 5.000 habitantes (6,6).

VALORACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES. (Puntuación de 0 a 10)	Municipio de Los Arcos	
	Ciudadanos	Asociaciones
Actividades e instalaciones culturales	8,0	8,2
Servicios Sociales	7,6	7,8
Control medioambiental de ruidos, vertidos y humos	6,9	6,5
Actividades e instalaciones deportivas	6,7	6,6
Parques y Jardines	6,3	6,8
Basuras y Limpieza de calles	6,4	5,3
Tráfico	6,8	3,2
Desarrollo económico de la localidad (turismo, comercio, e industria)	6,5	6,8
Seguridad y Protección Ciudadana	6,2	4,3
Instalaciones y actividades para niños y jóvenes	5,3	5,6
Guarderías y Escuelas Infantiles	5,2	4,2
Política de Vivienda (vivienda social, etc.)	5,3	5,6
Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos, etc.	4,6	4,3
Grado de Satisfacción Global	6,7	7,0

La Percepción Media de los Ciudadanos de Los Arcos sobre “el grado en que se respetan los valores y principios de transparencia informativa y buena conducta administrativa” por parte del Ayuntamiento (6,7 puntos) es muy superior a la del conjunto de municipios mayores de 10.000 habitantes de Navarra (5,2), y también algo mejor

que la media de los municipios pequeños evaluados (6,5). Las asociaciones y colectivos ciudadanos de Los Arcos se muestran significativamente más satisfechos y otorgan a estos mismos parámetros puntuaciones aún más elevadas que los ciudadanos.

VALORACIÓN DE LAS CONDUCTAS DE BUENA ADMINISTRACIÓN (Puntuación de 0 a 10)	Municipio de Los Arcos	
	Ciudadanos	Asociaciones
La amabilidad y el interés que demuestra el personal del Ayuntamiento	7,9	7,9
Si le resulta fácil acceder a los servicios municipales (cercanía, horarios amplios, ausencia de barreras arquitectónicas y culturales, etc.)	7,7	8,3
La información que facilita el ayuntamiento sobre los servicios que ofrece. (guías, folletos, oficinas de información, etc.)	7,7	8,2
Las facilidades que tienen los ciudadanos para presentar quejas y peticiones	7,5	7,6
¿Cuánto se compromete el Ayuntamiento en garantizar la calidad de los distintos servicios que ofrece?	6,5	7,5
¿Qué interés tiene el Ayuntamiento en favorecer la participación de los ciudadanos en la vida municipal?	6,2	7,0
La agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones de los ciudadanos	6,4	8,0
El grado en que el Ayuntamiento se preocupa por explicar las razones por las que toma las decisiones que adopta	6,3	7,4
¿Cuánto se preocupa el Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos?	6,1	7,2
La utilidad que tiene el Ayuntamiento para resolver los problemas de sus ciudadanos	6,1	7,2
Globalmente, ¿qué nota le pondría al Ayuntamiento por lo que se preocupa por garantizar los derechos ciudadanos	6,7	7,6

Áreas de Mejora en Servicios

Globalmente, en materia de servicios del Ayuntamiento de Los Arcos, las principales áreas de mejora en las que se percibe la necesidad de intervención prioritaria son las siguientes:

1.º Guarderías y Escuelas Infantiles.

2.º Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos...

El Informe señala otros servicios que requieren también un esfuerzo complementario aunque algo menos prioritario, ya que obtienen una puntuación intermedia. Han sido clasificados en la categoría de áreas sensibles los siguientes:

3.º Política de vivienda.

4.º Tráfico.

5.º Basuras y limpiezas de calles.

6.º Instalaciones y actividades para niños y jóvenes.

Áreas de Mejora en Conductas de Buena Administración

El Informe destaca cuatro áreas como principales áreas de mejora en materia de conducta administrativa:

1.º Preocupación del Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos.

2.º El interés en favorecer la participación de los ciudadanos

3.º El compromiso en garantizar la calidad de los servicios.

4.º Agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones de los ciudadanos.

Propuestas de mejora formuladas por los ciudadanos y colectivos de Los Arcos

Guarderías infantiles.

– No hay guarderías o servicios donde poder atender a los niños en los horarios de trabajo.

– La educación infantil está muy abandonada.

– No hay guarderías ni escuelas infantiles, tienen que salir del pueblo a Estella

Asfaltado de calles, cuidado de aceras, mobiliario urbano, etc.

– Las calles están muy estropeadas. Arreglar el pavimento en general del pueblo, sobre todo el casco viejo.

– En la carretera de Mendavia no tienen acera para caminar.

– Asfaltar las calles que van hacia el colegio.

– Mejorar los caminos que utilizan las personas mayores para pasear.

– La calle más transitada está muy estropeada, necesita arreglo urgente.

– Solicitar al Gobierno más ayudas para arreglos y asfaltar las calles.

– Controlar a las constructoras para que cuando terminan obras, reparen los desperfectos en las calles.

– Pavimentación de calles y creación de aceras en las partes ocupadas por la carretera.

Política de vivienda,

– Construir más viviendas sociales y menos unifamiliares.

– Más viviendas accesibles para que la juventud se quede a vivir en el pueblo.

– Ayudas económicas para restaurar las casas viejas del pueblo.

Tráfico.

– Al existir una única conexión con la A-12, toda la circulación de la localidad se ha concentrado en una sola vía. Con lo cual la calle La Serna es muy insegura e incómoda con un aumento considerable del tráfico.

– No hay parking para evitar coches en las aceras.

– No se modera la velocidad de los coches.

– En la carretera dirección Sesma, mucha circulación desde la apertura de la

– variante.

– Estudiar un nuevo empalme con la A-12 para descongestionar el tráfico de la carretera de Sesma.

– Prohibición de aparcamiento en la Plaza de Santa María, sólo carga y descarga.

– Poner semáforo en la salida a la autovía.

– Pasos elevados en algunas calles del pueblo para controlar la velocidad.

– Posible variante Vitoria-Zaragoza.

Basuras y limpieza de calles.

– Falta de higiene en la Plaza de Santa María por parte de algunos comercios.

– El nuevo espacio para basuras donde el centro de salud es totalmente antihigiénico.

– No funciona la recogida de basuras y la limpieza de los contenedores.

– Sólo barren las calles del centro y el resto muy abandonado; hierbas, fuentes...

– Limpieza en las calles y retirar las basuras por el olor que dan.

– Limpiar los contenedores que en algunas zonas del pueblo dan mucho olor.

– Más contenedores de reciclaje.

– Vaciar contenedores de basura con más frecuencia en verano.

– Sólo recogen basuras los lunes, jueves y sábados. Más contenedores para no dejar fuera la basura.

Actividades e instalaciones para jóvenes.

– En Los Arcos existe un solo parque donde pueden jugar los niños. Casi todo el espacio se ha convertido en uso exclusivo de la terraza de un bar, por lo que no hay espacio para los juegos de los niños.

– No hay centro de ocio y actividades para jóvenes. Los jóvenes no tienen ningún sitio donde ir en invierno.

– Los niños necesitan más parques y más zonas verdes.

– Cuidar el parque de la biblioteca y poner columpios para los niños.

– Centros de ocio para los jóvenes, algo para ellos en la casa de cultura.

– Más contacto del Ayuntamiento con la gente joven.

– Fomentar actividades para jóvenes.

– Más actos culturales para la juventud.

Ni los ciudadanos ni las asociaciones de Los Arcos han detallado propuestas de intervención significativas en materia de conducta administrativa.

VI.3.7. MUNICIPIO DE LEKUNBERRI.

La siguiente tabla muestra las valoraciones obtenidas tanto de la encuesta telefónica a los ciudadanos de Lekunberri como de las valoraciones

realizadas por los colectivos y asociaciones de la localidad, las cuales cumplimentaron también un cuestionario de propuestas de mejora que se recoge en el informe completo.

RESUMEN GENERAL	Municipio de Lekunberri	
	Ciudadanos	Asociaciones
Satisfacción con los Servicios Municipales	7,1	7
Percepción de Buena Conducta Administrativa	6,7	7,3

La Satisfacción Global de los ciudadanos de Lekunberri con los Servicios que ofrece su Ayuntamiento (7,1 puntos sobre 10) es muy superior a la media de las ocho localidades navarras mayo-

res de 10.000 habitantes (5,7) y también que la media de las tres localidades de menos de 5.000 habitantes (6,6).

VALORACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES. (Puntuación de 0 a 10)	Municipio de Lekunberri	
	Ciudadanos	Asociaciones
Actividades e instalaciones deportivas	8,2	7,7
Guarderías y Escuelas Infantiles	7,9	8,7
Desarrollo económico de la localidad (turismo, comercio, e industria)	7,8	8,2
Actividades e instalaciones culturales	7,7	6,7
Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos, etc.	6,9	6,0
Basuras y Limpieza de calles	6,7	6,5
Atención al Euskera	6,6	6,7
Servicios Sociales	6,5	6,2
Instalaciones y actividades para niños y jóvenes	6,5	6,7
Control medioambiental de ruidos, vertidos y humos	6,5	6,2
Política de Vivienda (vivienda social, etc.)	6,2	6,7
Parques y Jardines	6,2	5,7
Seguridad y Protección Ciudadana	6,5	4,0
Tráfico	5,9	2,1
Grado de Satisfacción Global	7,1	7,0

La Percepción Media de los Ciudadanos de Lekunberri sobre "el grado en que se respetan los valores y principios de transparencia informativa y buena conducta administrativa" por parte del Ayuntamiento (6,7 puntos) es también muy superior a la del conjunto de municipios mayores de 10.000 habitantes de Navarra (5,2), y también algo

mejor que la media de los municipios pequeños evaluados (6,5). Las asociaciones y colectivos ciudadanos de Lekunberri se muestran significativamente más satisfechos y otorgan a estos mismos parámetros puntuaciones aún más elevadas que los ciudadanos.

VALORACIÓN DE LAS CONDUCTAS DE BUENA ADMINISTRACIÓN (Puntuación de 0 a 10)	Municipio de Lekunberri	
	Ciudadanos	Asociaciones
La amabilidad y el interés que demuestra el personal del Ayuntamiento	8,1	8
Si le resulta fácil acceder a los servicios municipales (cercanía, horarios amplios, ausencia de barreras arquitectónicas y culturales, etc.)	7,6	7
Las facilidades que tienen los ciudadanos para presentar quejas y peticiones	7,4	6,7
La información que facilita el Ayuntamiento sobre los servicios que ofrece. (Guías, folletos, oficinas de información, etc.)	7,3	7,2
¿Cuánto se compromete el Ayuntamiento en garantizar la calidad de los distintos servicios que ofrece?	6,8	6,2
La agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones de los ciudadanos	6,6	7,9
¿Qué interés tiene el Ayuntamiento en favorecer la participación de los ciudadanos en la vida municipal?	6,2	6,4
¿Cuánto se preocupa el Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos?	6,2	6,7
El grado en que el Ayuntamiento se preocupa por explicar las razones por las que toma las decisiones que adopta	6,1	6,8
La utilidad que tiene el Ayuntamiento para resolver los problemas de sus ciudadanos	6,3	7,3
Globalmente, ¿qué nota le pondría al Ayuntamiento por lo que se preocupa por garantizar los derechos ciudadanos	6,7	7,3

Áreas de Mejora en Servicios

Existe un área en la que se percibe la necesidad de intervención prioritaria:

1.º Tráfico

El Informe señala otros servicios que requieren también un esfuerzo complementario, aunque algo menos prioritario, ya que obtienen una puntuación intermedia. Han sido clasificados en la categoría de áreas sensibles las siguientes:

2.º Control medioambiental de ruidos, vertidos, humos...

3.º Servicios sociales

4.º Seguridad y protección ciudadana.

La preocupación por la atención sanitaria puesta de manifiesto por los colectivos no ha sido evaluada en la encuesta a los ciudadanos por no tratarse de un servicio municipal. No obstante, se han podido recoger varias demandas concretas: La necesidad de una ambulancia, que no tienen en el Valle, la mejora del Servicio de Pediatra y la mejora de las urgencias, con más médicos por la noche.

Áreas de Mejora en Conductas de Buena Administración

El Informe destaca cuatro áreas como principales áreas de mejora en materia de buena conducta administrativa:

1.º El interés en favorecer la participación de los ciudadanos

2.º Preocupación del Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos.

3.º Grado preocupación por explicar y motivar las decisiones adoptadas.

4.º El compromiso en garantizar la calidad de los servicios.

Propuestas de mejora formuladas por los ciudadanos y colectivos de Lekunberri

Tráfico.

- Regular el tráfico por la calle principal.
- Mejorar la carretera central del pueblo.
- Prohibir o reducir la circulación de transporte pesado por el centro del pueblo.

– Ordenar tráfico y solucionar el tema de aparcamientos en el Casco Viejo.

– Nueva ordenación del tráfico con arreglo a la problemática actual; aparcamientos, direcciones únicas.

– Mayor respeto al peatón en la circulación de vehículos.

– Desarrollo de aparcamientos con respecto al actual parque de vehículos y perspectivas de futuro.

– Controlar el aparcamiento, coches mal aparcados.

– Mejorar señales de tráfico en la zona de la Vega.

– Trafico muy mal señalizado, los coches salen por todos los lados.

– Con urgencia señalar la carretera que lleva al polígono industrial, es peatonal.

– Regular trafico que llega al poligono y hacer por fin la rotonda. Ahora no hay arcones ni aceras.

– Arreglar la entrada del barrio Aceiturrietas.

– Velocidad exagerada del tráfico por la carretera general, poner pasos elevados para moderarla.

– Señalizar mejor el tráfico en la parte vieja.

Control medioambiental de ruidos, vertidos.

– Controlar la contaminación de fábricas en el polígono.

– Impacto medioambiental por la cantidad de viviendas que han construido.

– Agua muy abundante durante el año pero hay tres meses que hay mucha carencia, necesitan hacer unas balsas.

– Buscar equilibrio entre las urbanizaciones y otras zonas del pueblo, unos no han tenido agua días de agosto y otros han desaprovechado el agua.

Servicios Sociales.

– Atender mejor a las personas mayores.

– Atención asistencia a la tercera edad, muchos ancianos.

– Prestar más atención a las personas mayores.

– Falta una residencia pública para la tercera edad.

Seguridad ciudadana.

– No hay seguridad municipal.

– Más policías municipales.

– No tienen servicio de bomberos

– Servicio de vigilancia de viviendas y polígonos industriales.

Participación ciudadana.

– Consultar más al ciudadano para dar prioridad a algunas cosas.

– Tablón de anuncios fuera del Ayuntamiento, en el que se exponga el acta con acuerdos del último pleno y resoluciones de Alcaldía.

– Fijar un día para celebrar el pleno (primer lunes del mes por ejemplo) y exponer el orden del día con antelación para que el vecino interesado pueda acudir. Publicitar también por la radio municipal.

– Buzón de sugerencias.

– Consultar antes de hacer el Cuartel de la Guardia Civil en el polígono.

– Prestar más atención a las peticiones del ciudadano.

– Que el Ayuntamiento sea menos presidencialista.

– Convocar más plenos y ampliar los horarios.

– Asamblea popular de información.

PRECIO DE LA SUSCRIPCIÓN BOLETÍN OFICIAL Y DIARIO DE SESIONES	REDACCIÓN Y ADMINISTRACIÓN PARLAMENTO DE NAVARRA
Un año 45,15 euros	«Boletín Oficial del Parlamento de Navarra»
Precio del ejemplar Boletín Oficial..... 1,18 »	Navas de Tolosa, 1
Precio del ejemplar Diario de Sesiones..... 1,34 »	31002 PAMPLONA