



BOLETIN OFICIAL
DEL
PARLAMENTO DE NAVARRA

VII Legislatura

Pamplona, 4 de mayo de 2009

NÚM. 37-1

S U M A R I O

SERIE G:

Informes, Convocatorias e Información Parlamentaria:

—Informe anual de la gestión realizada por el Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2008 (Pág. 2).

(El Informe se publica en dos volúmenes del Boletín Oficial, números 37-1 y 37-2)

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

Informe anual de la gestión realizada por el Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2008

En sesión celebrada el día 6 de abril de 2009, 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 Institución del Defensor del Pueblo de Navarra correspondiente al año 2008.

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, 6 de abril de 2009

La Presidenta: Elena Torres Miranda

Informe anual de la gestión realizada por el Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2008

ÍNDICE NÚM. 37-1

PRESENTACIÓN (Pág. 5).

INTRODUCCIÓN (Pág. 7).

CAPÍTULO I. ESTADÍSTICA GENERAL DE LAS QUEJAS (Pág. 8).

- 1.1. DATOS GENERALES (Pág. 8).
- 1.2. QUEJAS ADMITIDAS (Pág. 10).
- 1.3. QUEJAS REMITIDAS A OTROS COMISIONADOS PARLAMENTARIOS (Pág. 11).
- 1.4. QUEJAS ESTIMADAS (Pág. 12).
- 1.5. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR MATERIAS (Pág. 12).
- 1.6. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DESTINARIAS DE LAS QUEJAS (Pág. 13).

CAPÍTULO II. EVALUACIÓN DE LAS QUEJAS (Pág. 16).

2.1. INTRODUCCIÓN (Pág. 16).

2.2. QUEJAS PRESENTADAS POR MATERIAS (Pág. 16).

- 2.2.1. Agricultura (Pág. 16).
- 2.2.2. Bienestar Social (Pág. 16).
- 2.2.3. Bilingüismo (Pág. 18).
- 2.2.4. Comercio (Pág. 19).
- 2.2.5. Cultura (Pág. 19).
- 2.2.6. Educación y enseñanza (Pág. 19).
- 2.2.7. Extranjería (Pág. 20).
- 2.2.8. Función Pública (Pág. 21).
- 2.2.9. Hacienda (Pág. 23).
- 2.2.10. Impulso de derechos. La garantía de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas (Pág. 24).
- 2.2.11. Industria (Pág. 25).
- 2.2.12. Interior (Pág. 25).
- 2.2.13. Justicia (Pág. 26).
- 2.2.14. Juventud y Deporte (Pág. 26).
- 2.2.15. Medio Ambiente (Pág. 27).
- 2.2.16. Obras Públicas (Pág. 28).
- 2.2.17. Sanidad (Pág. 28).
- 2.2.18. Seguridad Social (Pág. 29).
- 2.2.19. Servicios públicos (Pág. 30).
- 2.2.20. Trabajo (Pág. 30).
- 2.2.21. Tráfico (Pág. 31).
- 2.2.22. Turismo (Pág. 31).
- 2.2.23. Urbanismo (Pág. 31).
- 2.2.24. Vivienda (Pág. 32).
- 2.2.25. Varios (Pág. 34).

CAPÍTULO III. RESOLUCIONES (Pág. 34).

- 3.1. VALORACIÓN GENERAL (Pág. 34).
- 3.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS (Pág. 37).

- 3.2.1. Resoluciones aceptadas por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (Pág. 37).
 - 3.2.2. Resoluciones aceptadas por las entidades locales (Pág. 41).
 - 3.2.3. Resoluciones aceptadas por otras administraciones y entidades públicas (Pág. 45).
 - 3.3. RESOLUCIONES NO ACEPTADAS (Pág. 45).
 - 3.3.1. Resoluciones no aceptadas por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (Pág. 45).
 - 3.3.2. Resoluciones no aceptadas por las entidades locales (Pág. 46).
 - 3.4. RESOLUCIONES CERRADAS POR OTRAS CAUSAS DURANTE EL AÑO 2008 (Pág. 47).
 - 3.4.1. Administración de la Comunidad Foral de Navarra (Pág. 47).
 - 3.4.2. Entidades locales (Pág. 47).
 - 3.5. RESOLUCIONES PENDIENTES DE CONTESTAR A 31 DE DICIEMBRE DE 2008 (Pág. 48).
 - 3.5.1. Administración de la Comunidad Foral de Navarra (Pág. 48).
 - 3.5.2. Entidades locales (Pág. 50).
 - 3.5.3. Otras administraciones y entidades públicas (Pág. 53).
 - 3.6. RESOLUCIONES DICTADAS ANTES DE 31 DE DICIEMBRE DE 2007 QUE QUEDARON PENDIENTES DE RESPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN (Pág. 53).
 - 3.6.1. Resoluciones aceptadas (Pág. 53).
 - 3.6.1.1. Por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (Pág. 53).
 - 3.6.1.2. Por las entidades locales de Navarra (Pág. 55).
 - 3.6.2. Resoluciones no aceptadas (Pág. 56).
 - 3.6.2.1. Por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (Pág. 56).
 - 3.6.2.2. Por las entidades locales de Navarra (Pág. 56).
 - 3.6.3. Resoluciones cerradas por otras causas (Pág. 57).
- CAPÍTULO IV. INVESTIGACIONES DE OFICIO (Pág. 57).
- 4.1. ACTUACIONES DE OFICIO REALIZADAS (Pág. 57).
 - 4.2. RESUMEN POR MATERIAS (Pág. 60).

- 4.3. RESUMEN POR ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (Pág. 61).
- 4.4. INFORMACIÓN REFERENTE A LA SITUACIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA EN NAVARRA (Pág. 61).

CAPÍTULO V. PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (Pág. 63).

- 5.1. PROPUESTAS REALIZADAS (Pág. 63).
- 5.2. RESUMEN POR ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (Pág. 65).

ÍNDICE NÚM. 37-1

CAPÍTULO VI. PRINCIPALES RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS (Pág. 3).

- 6.1. INTRODUCCIÓN (Pág. 3).
- 6.2. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS POR MATERIAS (Pág. 3).
 - 6.2.1. Agricultura (Pág. 3).
 - 6.2.2. Bienestar Social (Pág. 4).
 - 6.2.3. Bilingüismo (Pág. 5).
 - 6.2.4. Educación (Pág. 5).
 - 6.2.5. Función pública (Pág. 7).
 - 6.2.6. Hacienda (Pág. 8).
 - 6.2.7. Impulso de derechos. La garantía de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas (Pág. 8).
 - 6.2.8. Interior (Pág. 9).
 - 6.2.9. Justicia (Pág. 9).
 - 6.2.10. Medio Ambiente (Pág. 9).
 - 6.2.11. Obras Públicas (Pág. 9).
 - 6.2.12. Sanidad (Pág. 9).
 - 6.2.13. Trabajo (Pág. 11).
 - 6.2.14. Tráfico (Pág. 11).
 - 6.2.15. Turismo (Pág. 11).
 - 6.2.16. Urbanismo (Pág. 11).
 - 6.2.17. Vivienda (Pág. 12).
 - 6.2.18. Varios (Pág. 12).

CAPÍTULO VII. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON LA INSTITUCIÓN. ORGANISMOS Y ENTIDADES NO COLABORADORES (Pág. 12).

- 7.1. EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON LA INSTITUCIÓN (Pág. 12).
- 7.2. CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COLABORACIÓN (Pág. 13).

7.2.1. Administraciones que no han respondido los requerimientos de la Institución durante la fase de investigación y se consideran entorpecedoras (Pág. 14).

7.2.2. Administraciones que no contestaron las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales o no las aceptado sin justificar adecuadamente las razones para ello (Pág. 14).

7.3. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS PRINCIPALES ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (Pág. 16).

CAPÍTULO VIII. INFORMES (Pág. 18).

8.1. INFORMES ESPECIALES (Pág. 18).

8.2. INFORMES SOLICITADOS POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA (Pág. 18).

CAPÍTULO IX. LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LOS CIUDADANOS Y LA SOCIEDAD CIVIL (Pág. 19).

9.1. LA OFICINA DE INFORMACIÓN (Pág. 19).

9.2. CONTACTO CON LA SOCIEDAD CIVIL (Pág. 20).

CAPÍTULO X. EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD (Pág. 21).

10.1. LA OPINIÓN DE LOS CIUDADANOS SOBRE LA UTILIDAD Y EFICACIA DE LA INSTITUCIÓN (Pág. 21).

10.2. PLAZOS MEDIOS DE TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS (Pág. 24).

ANEXO (Pág. 25).

I. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA INSTITUCIÓN CORRESPONDIENTE A 2008 (Pág. 25).

II. PLANTILLA ORGÁNICA Y PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN (Pág. 30).

PRESENTACIÓN

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

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

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

El referido aumento del número de quejas se suma a otros objetivos alcanzados por la Institución para ese año, tales como: facilitar el acceso de todas las personas y asociaciones (dos de cada cuatro quejas se presentan presencialmente, buscando el asesoramiento personal, y una cuarta parte por medios electrónicos), simplificar la tramitación de los expedientes de queja, eliminando pasos innecesarios, reducir al máximo los tiempos de tramitación de éstas para agilizar la respuesta a los problemas de las personas, activar mecanismos de mejora continua (a través de la elaboración y publicación mensual de indicadores, consultables directamente y con toda transparencia en el sitio internet), e informar con claridad a los ciudadanos de las acciones desarrolladas en relación con sus inquietudes durante el año.

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

El mayor número de quejas presentadas en 2008 ha versado sobre el deber legal de las Administraciones Públicas de informar a los ciudadanos, resolver en el plazo establecido sus solicitudes y recursos presentados y atender su derecho

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

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

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

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

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

De las quejas gestionadas, nueve de cada diez han sido admitidas, lo que da idea de la facilidad de acceso a la Institución, del estudio que se hace de cada queja antes de decidir sobre su admisión o no, pero también de que los ciudadanos cada vez conocen mejor la función y ámbito de actuación de la Institución, algo que es fácilmente dedu-

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

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

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

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

Las actuaciones de oficio que ha llevado a cabo la Institución han sido 27, la mayoría de ellas sobre asuntos relacionados con las materias de bienestar social, educación, sanidad y servicios públicos. Estas actuaciones han permitido comprobar el grado de funcionamiento de los servicios públicos o concertados, en algunas ocasiones de elevado nivel, y formular sugerencias para su mejora.

También se han formulado propuestas de mejora de los servicios públicos, concretamente 63, muchas de ellas formuladas por los propios ciudadanos y varias de las cuales han tenido muy buena aceptación por parte de los poderes públicos y han dado lugar a modificaciones normativas, varias de ellas legislativas. Se demuestra así que

la Institución puede servir como un ente mediador entre lo que los ciudadanos y las Instituciones y Administraciones competentes.

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

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

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

No quiero dejar pasar por alto que la mejora de los datos generales de la actividad de la Institución se ha llevado a cabo con el mismo personal que en el año 2007 y una notable reducción del gasto público en el presupuesto respecto al año anterior (-15% de gasto). El mérito es, desde luego, de todos quienes trabajan al servicio de la Institución, quienes, con su profesionalidad, sostienen, mejoran y atienden día a día a los ciuda-

danos con toda su vocación de servicio público. De haber errores, como en todas las facetas del quehacer institucional, esos deben imputarse a quien encarna la Institución, por ser su máximo responsable, y que es quien suscribe estas líneas.

Finalmente, no me cabe sino abrir un largo capítulo de agradecimientos: a los ciudadanos, por su cada vez mayor reconocimiento y confianza en la Institución, a muchos de los cuales tengo que pedir perdón por haber defraudado sus expectativas o por no haberles sido de más ayuda en asuntos para ellos siempre difíciles y personales; al Parlamento de Navarra, por la confianza, cuando no el calor, que han mostrado a la Institución en todo el año y que tanta fuerza da para seguir intentando mejorar la labor encomendada; al Gobierno de Navarra y a las entidades locales, a todos sus dirigentes y trabajadores, por la mayor colaboración que vienen prestando y que se nota cada año, por la atención a las recomendaciones que les formulamos, por su paciencia (que me consta) con la función supervisora que nos toca realizar y por la preferencia que otorgan a la colaboración con la Institución. A todos, gracias, mila esker.

Pamplona, 2 de marzo de 2009

El Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Arartekoa. Francisco Javier Enériz Olaechea

INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

El capítulo tercero contiene la información relativa a las resoluciones dictadas en los expedientes de queja; el número de recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales formulados, y el grado de aceptación o rechazo de éstos por las Administraciones Públicas de Navarra. No se incluye el contenido íntegro de las resoluciones dictadas, ya que se encuentra disponible en el portal web de la Institución <http://www.defensornavarra.com>, dentro del epígrafe "Resoluciones".

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

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

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

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

Los informes especiales elaborados durante el año 2008 se mencionan en el capítulo octavo, con la expresa intención de no reiterar su contenido, ya expuesto, con ocasión de su presentación, al Parlamento de Navarra.

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

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

CAPÍTULO I. ESTADÍSTICA GENERAL DE LAS QUEJAS

1.1. DATOS GENERALES

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

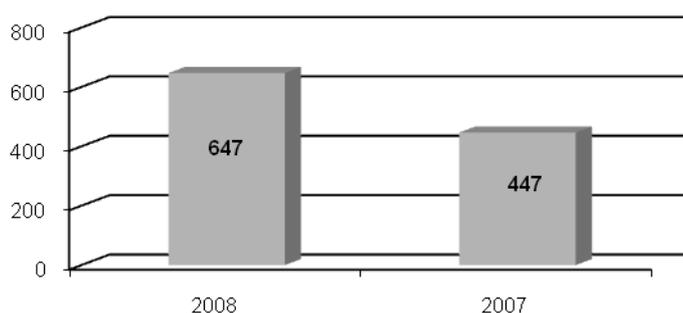
Esta precisión es importante ya que la Institución, dentro de su actividad ordinaria, lleva a cabo, además de la atención de las quejas de los ciudadanos, actuaciones e investigaciones desarrolladas de oficio que pueden haber sido instadas por el Parlamento de Navarra o por las Administraciones Públicas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

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

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

Entre los factores que pueden considerarse causantes del incremento se encuentra la difusión de su existencia efectuada por la propia Institución entre la ciudadanía, para darla a conocer.

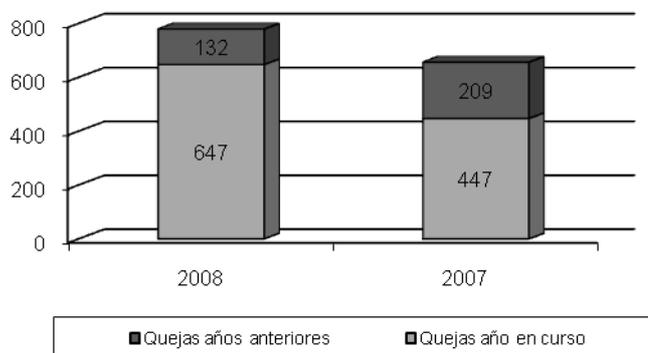
QUEJAS PRESENTADAS 2008 - 2007



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

en dicho año, se tramitaron 132 quejas de años anteriores.

QUEJAS GESTIONADAS 2008 - 2007

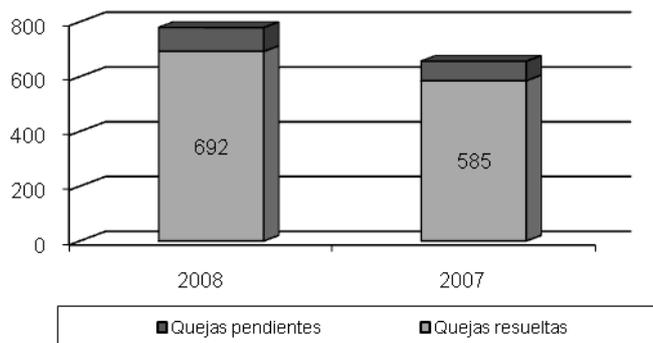


A fecha 31 de diciembre de 2008 quedaron resueltos 692 expedientes, es decir, el casi el 90%

de los gestionados (107 expedientes más que en el año precedente, es decir, un 18,3%).

QUEJAS RESUELTAS / PENDIENTES 2008 - 2007

Incremento: 107 quejas (18,3%)

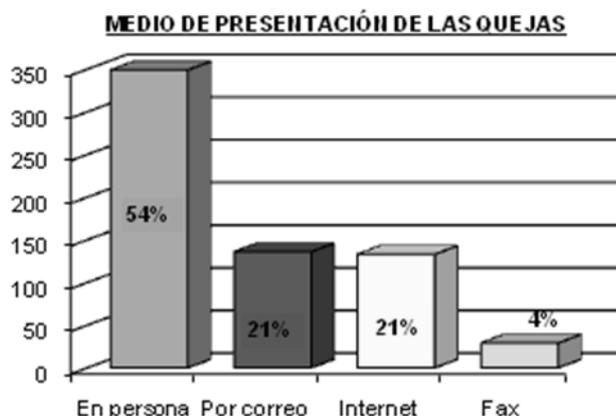


Las otras 87 quejas se hallaban pendientes de resolución al 31 de diciembre de 2008, fecha de cierre del ejercicio.

3. El medio más utilizado para presentar las quejas por los ciudadanos fue el presencial: el 54% de las quejas se presentaron en persona en la Oficina del Defensor del Pueblo de Navarra. El 21% de las quejas se presentaron por correo electrónico o a través de la página web de la Institu-

ción. El mismo porcentaje se remitió por correo ordinario; y un 4% de las quejas por fax.

Así, el camino más empleado continúa siendo acudir personalmente a la Oficina, lo que se explica por la información que se da in situ a las personas interesadas sobre su asunto y por la asistencia que les prestan los asesores y personal de la oficina en la redacción material de la queja.



4. De las 647 quejas presentadas, 564 fueron a título individual, y 83 de forma colectiva o formuladas por un conjunto de personas. La distribución entre uno y otro grupo no cambia sustancialmente respecto a la de años anteriores.

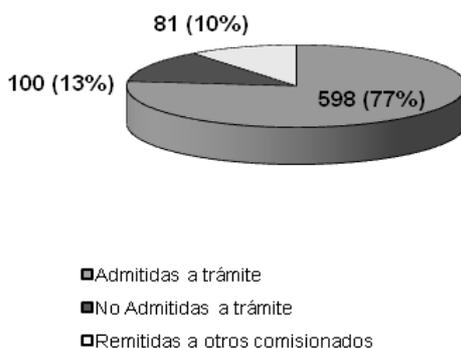
5. En cuanto al perfil de la persona promotora de la queja, fueron más los hombres que presentaron quejas que las mujeres. Concretamente, el 53% de las quejas individuales fueron formuladas por hombres, y el 47% por mujeres. Se mantienen prácticamente iguales los porcentajes del año anterior.

6. En el año 2008 aumentaron las quejas presentadas en euskera o en bilingüe (euskera y castellano). Se presentaron 53 quejas utilizando el euskera (8,2%), frente a las 4 del año 2007.

1.2. QUEJAS ADMITIDAS

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

QUEJAS ADMITIDAS / NO ADMITIDAS



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

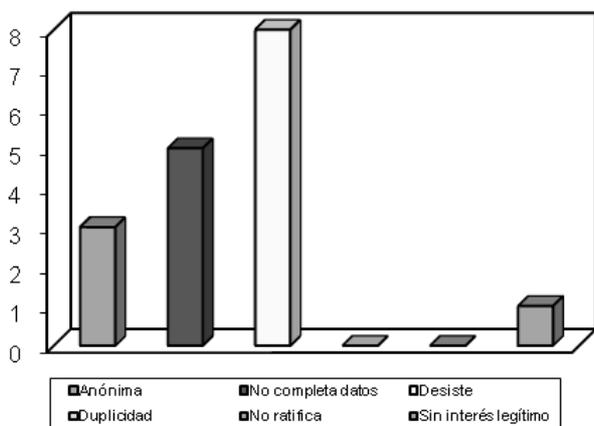
En el 17% de los casos (17 quejas), la inadmisión obedeció a *causas subjetivas*, tales como la

falta de aportación de datos por el promotor de la queja (deficiencia que se dio en cinco supuestos), el desistimiento por parte del interesado (que se solicitó en ocho supuestos), el carácter anónimo de la queja, que se dio en tres supuestos, y la falta de interés legítimo que se dio en un supuesto.

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

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

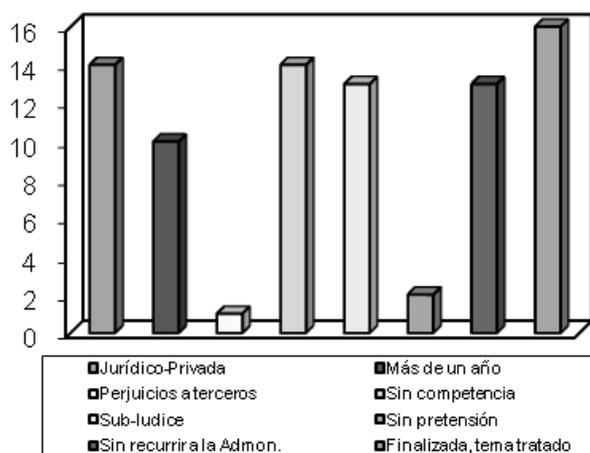
Causas subjetivas



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

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

Causas objetivas con asesoramiento



1.3. QUEJAS REMITIDAS A OTROS COMISIONADOS PARLAMENTARIOS

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

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

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

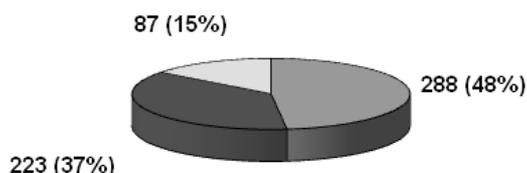
1.4. QUEJAS ESTIMADAS

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

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

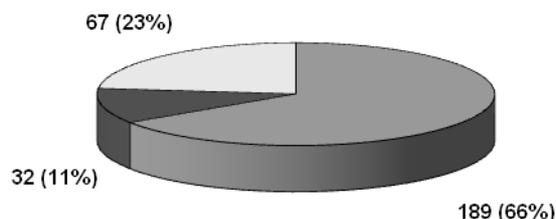
En otros 223 expedientes admitidos, que representan el 37% del total, se desestimó razonadamente la reclamación tras su estudio.

QUEJAS ADMITIDAS (598)



- Se estima razón del reclamante
- Se desestima reclamación tras tramitación
- Pendientes

QUEJAS EN QUE SE ESTIMA QUE EL RECLAMANTE TIENE RAZÓN



- Administración Acepta
- Administración No acepta
- Resolución Pendiente Respuesta

1.5. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR MATERIAS

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

Áreas de Actuación	2008	2007	Variación
IMPULSO DE DERECHOS	70	19	51
FUNCIÓN PÚBLICA	65	54	11
BIENESTAR SOCIAL	60	49	11
SANIDAD	49	34	15
VIVIENDA	49	38	11
BILINGÜISMO	37	0	37
HACIENDA	36	16	20
EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA	34	18	16
TRÁFICO	32	33	-1
SEGURIDAD SOCIAL	28	18	10
MEDIO AMBIENTE	26	33	-7
URBANISMO	25	33	-8
INTERIOR	25	26	-1
SERVICIOS PÚBLICOS	23	15	8
AGRICULTURA	17	9	8
OBRA PÚBLICAS	15	10	5
JUSTICIA	13	16	-3
VARIOS (funcionamiento entidades locales y jco- pdas)	11	4	7
COMERCIO	11	3	8
EXTRANJERÍA	9	5	4
TRABAJO	4	5	-1
INDUSTRIA	3	1	2
CULTURA	2	2	0
JUVENTUD Y DEPORTE	2	5	-3
TURISMO	1	1	0
TOTALES	647	447	200

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

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

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

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

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

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

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

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

1.6. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS

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

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

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

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

Dirigidas a la Administración del Estado se presentaron 84 quejas.

Frente a la Administración judicial se presentaron 4 quejas.

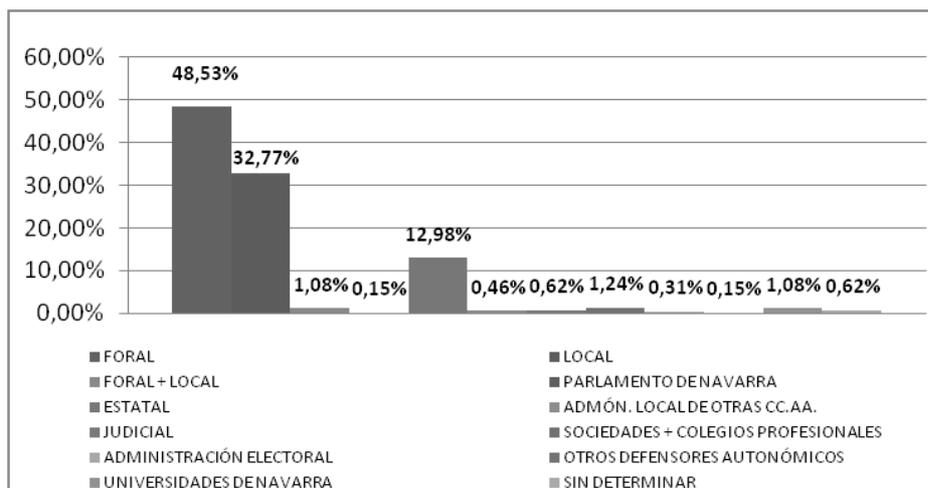
Y otras 8 quejas tuvieron como objeto la actuación de sociedades públicas y colegios profesionales.

2 quejas se dirigieron a la Administración electoral.

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

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

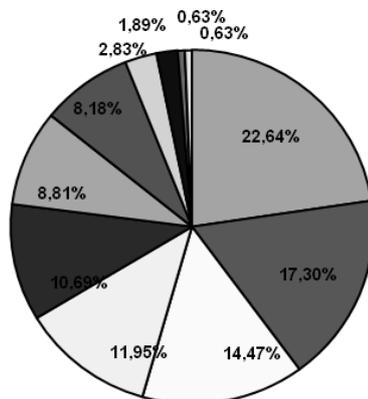
ADMINISTRACIONES O ENTIDADES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS	Nº quejas	%
FORAL	314	48,53%
LOCAL	212	32,77%
FORAL + LOCAL	7	1,08%
PARLAMENTO DE NAVARRA	1	0,15%
ESTATAL	84	12,98%
ADMÓN. LOCAL DE OTRAS CC.AA.	3	0,46%
JUDICIAL	4	0,62%
SOCIEDADES + COLEGIOS PROFESIONALES	8	1,24%
ADMINISTRACIÓN ELECTORAL	2	0,31%
OTROS DEFENSORES AUTONÓMICOS	1	0,15%
UNIVERSIDADES DE NAVARRA	7	1,08%
SIN DETERMINAR	4	0,62%
TOTAL (*)	647	100,00%



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

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

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



- Salud
- Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte
- Vivienda y Ordenación del Territorio
- Presidencia, Justicia e Interior
- Educación
- Desarrollo Rural y Medio Ambiente
- Economía y Hacienda
- Innovación, Empresa y Empleo
- Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones
- Administración Local
- Cultura y Turismo - Institución Príncipe de Viana

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

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

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

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

QUEJAS REFERIDAS A ENTIDADES LOCALES DE NAVARRA

MUNICIPIOS	TOTALES
ABAURREPEA-ABAURREA BAJA	1
ALLO	1
ALTSASU-ALSASUA	1
ANDOSILLA	2
ANSOÁIN	3
AOIZ	1
ARANGUREN	1
ARBIZU	1
ARESO	1
ARRÓNIZ	1
ATEZ	1
AZAGRA	2
BARAÑÁIN	1
BAZTAN	1
BERRIOZAR	4
BUÑUEL	2
BURLADA	3
CAPARROSO	2
CASCANTE	2
CASEDA	1
CASTEJÓN	2
CENDEA DE CIZUR	1
CINTRUÉNIGO	3
CIRIZA	3
CORELLA	3
CORTES	2
DESOJO	1
DICASTILLO	1
EGÜÉS	3
ESTELLA	7
ETAYO	1
ETXARRI-ARANATZ	17
EZCABARTE	1
FITERO	4
FUSTIÑANA	1
GOIZUETA	1

HUARTE	2
IRURTZUN	1
LESAKA	1
LODOSA	1
LUMBIER	1
MAÑERU	1
MARCILLA	1
MENDAVIA	2
MENDIGORRÍA	3
MILAGRO	2
MIRANDA DE ARGA	1
NOÁIN	3
OBANOS	1
OLITE	2
PAMPLONA	64
PERALTA	2
ROMANZADO	1
SAN ADRIÁN	2
SANGÜESA	0
TAFALLA	2
TUDELA	6
UNZUÉ	1
URDAZUBI-URDAX	1
VILLAVA	1
YERRI	1
YESA	2
ZIZUR MAYOR	3
TOTAL MUNICIPIOS	191

CONCEJOS

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

MANCOMUNIDADES

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

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

CAPÍTULO II. EVALUACIÓN DE LAS QUEJAS

2.1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

2.2. QUEJAS PRESENTADAS POR MATERIAS

2.2.1. AGRICULTURA

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

En su conjunto, estas quejas representan el 2,6% del total de quejas registradas, porcentaje prácticamente igual al del año 2007, que fue del 2%, lo que permite concluir que se trata de un

ámbito en el que no existe una gran demanda de intervención de la Institución.

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

El índice de quejas más significativas es el siguiente:

- Discrepancias y reclamaciones en procesos de concentración parcelaria por las fincas de reemplazo adjudicadas o por la superficie de las mismas.

- Falta de contestación e información en los procesos de concentración parcelaria.

- Disconformidad con el programa de regadío a implantar en una zona de Navarra.

- Defectos procedimentales en la tramitación de una solicitud de ayudas de la Política Agrícola Común.

- Disconformidad con la solicitud de reintegro de una ayuda obtenida por primera instalación como joven agricultor.

- Disconformidad con las parcelas adjudicadas en un sorteo de parcelas comunales.

- Falta de contestación por el Departamento competente a varios escritos presentados por un ciudadano sobre aprovechamientos comunales.

- Disconformidad con la calificación otorgada a un resultado de prueba de Brucelosis en explotación ganadera y malestar por la falta de respuesta por el Departamento competente a los escritos presentados por el interesado.

- Denegación de la indemnización solicitada por los daños generados a un animal durante la realización de pruebas oficiales de saneamiento en una explotación ganadera.

- Exposición de la actual situación económica y física del Matadero Comarcal de Tudela.

2.2.2. BIENESTAR SOCIAL

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

El índice de quejas por materias es el siguiente:

Tercera Edad

– Discrepancias con las condiciones de ingreso y estancia en residencias de tercera edad, en concreto sobre:

- La adjudicación de plazas en residencias ubicadas en localidades lejanas a la de origen del residente.

- El incremento de precios y tarifas por estancia en residencias.

- La carencia de plazas concertadas en residencias.

– Falta de información y ejecución de una deuda por la estancia residencial.

– Falta de resolución por el Departamento competente de una solicitud de ayuda para sufragar el coste de la estancia en una residencia.

– Dilaciones indebidas en la concesión de las pensiones de viudedad y orfandad solicitadas en la Dirección Provincial de Navarra del Instituto Nacional de la Seguridad Social al amparo del convenio Hispano-Mexicano.

– Falta de resolución favorable en el procedimiento administrativo llevado a cabo en el Consulado español en San Francisco (EEUU) para el reconocimiento de una pensión de jubilación.

– Falta de abono de una ayuda para equiparar la pensión de viudedad al salario mínimo interprofesional.

– Discrepancia con la disminución de las prestaciones económicas que otorga el Departamento competente al cumplir 65 años.

– Denegación por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de la solicitud de complemento de pensión instaurada para los perceptores de pensiones no contributivos que residen habitualmente en una vivienda alquilada.

Menores

– Denegación de la solicitud de que sus hijos, en situación de acogimiento residencial, vuelvan al domicilio familiar.

– Discrepancia por la modificación del horario de visitas de sus tres hijos, acogidos temporalmente.

– Intervención desfavorable en la tramitación de una solicitud de acogimiento familiar de un menor.

– Intervención desfavorable en el proceso de adopción de un menor.

– Incorrecta actuación por parte del servicio de mediación familiar hacia su persona.

Además de estas quejas, que iban referidas a la actuación de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, se presentaron las dos siguientes:

– Falta de resolución por parte del Defensor del Pueblo Andaluz a una queja presentada ante éste en materia de acoso escolar.

– Disconformidad con que se ofrezca por una mancomunidad el servicio de transporte nocturno “voy y vengo” a los menores.

Discapacidad

– Disconformidad con el grado de minusvalía reconocido o con la revisión de éste.

– Discrepancia con la decisión de no otorgar efecto retroactivo al grado de minusvalía reconocido.

– Condiciones de ingreso y estancia en residencias para personas con enfermedad mental.

– Deficiente e insuficiente funcionamiento de los servicios de transporte adaptado para discapacitados.

– Denegación de tarjetas de aparcamiento para personas con minusvalía reconocida.

– Falta de servicios o ayudas para el transporte al trabajo de personas con discapacidad.

– Existencia de barreras físicas para personas con discapacidad.

– Denegación de una ayuda para la adquisición de un cojín ortopédico.

– Denuncia por las dificultades que el colectivo de jóvenes discapacitados psíquicos en un grado poco pronunciado tienen para el acceso al mundo laboral, así como la ausencia de líneas de actuación específicas de la Administración de la Comunidad Foral para tal colectivo.

Familia y conciliación de la vida familiar y laboral

– Falta de implantación en la Administración de la Comunidad Foral de diversas medidas de conciliación de la vida familiar y laboral (posibilidad de reducir la jornada en 1/8, acumulación del permiso de lactancia en jornadas completas).

– Demora en el abono de la ayuda concedida para sufragar el coste de la guardería.

– Discrepancia con la denegación de una ayuda extraordinaria para adquirir un bien de necesidad.

– Discrepancia con la facultad del Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte para emitir certificados acreditativos de la condición de víctima de violencia de género cuando se ha producido el sobreseimiento de la causa penal.

– Disconformidad con la denegación de ayuda a mujer trabajadora.

– Dilación en la percepción de una prestación económica para sufragar el coste de una educadora para sus hijos.

– Solicitud de intervención y ayuda en un caso de extrema necesidad del solicitante.

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

– Denegación de la ayuda para la obtención de cuidados en el propio domicilio.

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

– Falta de coordinación entre las personas que prestan un servicio de atención domiciliaria.

– Discrepancia con el reconocimiento como “Dependiente moderado nivel 2”

– Disconformidad con la aportación económica que debe realizar la persona que formula la queja por un familiar declarado incapaz y dependiente severo.

– Denegación del reconocimiento de la situación de dependencia y falta de ayudas públicas para sufragar el coste de la atención que se precisa.

– Denegación de prestación económica para el cuidado de una persona en situación de gran dependencia.

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

Pobreza y exclusión social

– Solicitud de realojo tras la ruina y derrumbe de su vivienda.

– Rechazo municipal a la ubicación de un centro para la atención de personas marginadas en situación de exclusión social.

2.2.3. BILINGÜISMO

El área de bilingüismo es una de las que mayor incremento de quejas registró en 2008. Las quejas presentadas en esta materia fueron 37, frente a las 3 presentadas en 2007 (dos registradas en el área de función pública y una en la de Administración electoral), con lo que han alcanzado un porcentaje de representación sobre el total de las quejas registradas en el año de un 5,7%, frente al 0,6% que correspondería al año 2007. La razón principal de este incremento obedece a la remisión por parte de la Fundación Behatokia de las quejas que recibe sobre la posible vulneración de los derechos lingüísticos de los ciudadanos por parte de las Administraciones Públicas de Navarra.

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

El índice de quejas por materias es el siguiente:

– Rotulación únicamente en castellano de diversas calles y zonas de uso público en un municipio de la zona mixta.

– Rotulación únicamente en castellano de diversas dependencias de la Administración de la Comunidad Foral.

– Existencia de rótulos únicamente en castellano de un vehículo de la Policía Foral que actúa en la zona vascofona.

– Información en castellano, francés e inglés, y no en euskera, en los folletos publicados por un Ayuntamiento de la zona mixta para sus fiestas patronales.

– Redacción únicamente en castellano por la Hacienda Tributaria de Navarra de los carteles informativos de la campaña de la Renta del año 2007.

– Puesta a disposición, únicamente en castellano, a los alumnos de un centro de modelo D de los trípticos y carteles de un concurso de ámbito foral.

– Falta de remisión por diversos Ayuntamientos de la zona vascofona de los recibos de la contribución en euskera.

– Disconformidad con la recepción de la propuesta de declaración de la renta únicamente en castellano.

– Remisión de citaciones médicas a los residentes en la zona vascofona únicamente en castellano.

– Falta de expedición de la tarjeta individual sanitaria en vascoence a los residentes de la zona vascofona de Navarra.

– Falta de atención en euskera en diferentes Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral a los ciudadanos que se dirigen verbalmente a la misma.

– Falta de redacción en euskera de los impresos correspondientes a la preinscripción de los Máster y Doctorados para el curso 2008 de la Universidad Pública de Navarra (impresos que fueron colocados en la página web de la Universidad).

– Solicitud de exigencia del conocimiento del euskera para acceder a una plaza de servicios múltiples con destino en un colegio público de la zona mixta.

2.2.4. COMERCIO

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

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

– Disconformidad con el procedimiento seguido para el sorteo de un viaje en una feria de turismo.

– Mala atención, falta de información y diversos problemas surgidos con una compañía eléctrica con ocasión del cambio de potencia de energía.

– Facturación indebida por una compañía de telefonía.

– Facturación indebida por una compañía eléctrica.

– Falta de entrega, por parte de una empresa bodeguera, del bien adquirido, una vez abonado el coste del mismo mediante transferencia.

– Reclamación de daños a una aseguradora.

– Reclamación por la falta de información de una entidad bancaria sobre sus cuentas.

– Imposibilidad de hacer efectiva una reclamación de cantidad frente a un establecimiento por cierre de éste.

– Falta de respuesta a una reclamación en materia de consumo por el órgano competente.

– Falta de actuación del Departamento competente ante un supuesto de publicidad engañosa.

2.2.5. CULTURA

Durante el año 2008 se presentaron dos quejas en esta materia: una, sobre el incremento de los precios de matriculación y cuota anual de los cursos impartidos en un colectivo cultural, y la otra, sobre la denegación por parte del Departamento competente en la materia, de una beca para la ampliación de estudios artísticos, motivada por la falta de acreditación de un requisito en el momento de presentar la solicitud de participación en la convocatoria.

2.2.6. EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA

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

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

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

– Disconformidad con el proceso de admisión en una escuela infantil de titularidad municipal por la existencia de una lista preferente para empadronados en el municipio.

– Disconformidad con el baremo de acceso a las escuelas infantiles públicas por considerar que éste beneficia a las personas con empleo estable y no tiene en cuenta las circunstancias que pueden darse en caso de trabajos temporales.

– Apoyo de las reivindicaciones del personal que presta servicio en las escuelas infantiles públicas de un municipio.

– Disconformidad con el proceso de admisión en las escuelas infantiles de un municipio.

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

Segundo ciclo de educación infantil y enseñanzas obligatorias

– Falta de espacio en el comedor escolar de un centro privado.

– Puesta en funcionamiento de un centro escolar público sin haber concluido definitivamente las obras de construcción del mismo.

– Disconformidad con el traslado de los alumnos de un centro escolar público a otro centro del mismo carácter para acometer obras de mejora.

– Deficiencias en las escaleras de evacuación del patio de un centro público comarcal.

– Necesidad de construir un nuevo centro escolar público en el Pirineo, por el deficiente estado del actual.

– Falta de cuidadora en el comedor escolar de un centro privado para una niña con necesidades educativas especiales.

– Discrepancia frente a la denegación de cambio de centro escolar adoptada por el Departamento competente.

– Desigualdad en el acceso a centros educativos sostenidos con fondos públicos por la aplicación del criterio complementario de antiguo alumno.

– Insuficiente información dada a una solicitud de cambio de centro educativo y de modelo lingüístico.

– Falta de criterios homogéneos por el Departamento competente para determinar el número máximo de alumnos por clase en los centros concertados y su posible ampliación.

– Falta de respuesta del Departamento competente a una solicitud de cambio de modelo lingüístico.

– Discrepancia con el horario escolar establecido para el modelo D en un centro educativo público por su falta de coincidencia con el horario del autobús escolar.

– Denuncia del trato incorrecto dado a un alumno en un centro escolar privado.

– Irregularidades en la tramitación de un expediente disciplinario frente a un alumno (ejecución de la sanción impuesta con carácter previo a la resolución formal del expediente).

– Discrepancia con el sistema de financiación de los libros de texto para la enseñanza básica, en particular por el hecho de que los padres deban abonar una parte del coste de los libros que deberían ser gratuitos.

Otras enseñanzas

– Disconformidad de los alumnos de una Escuela Oficial de Idiomas con la supresión de la doble convocatoria (junio-septiembre) para la superación de los diferentes cursos de las enseñanzas de idiomas.

– Discrepancia con la calificación obtenida en una prueba de música (trompeta Jazz) y malestar por el trato recibido del profesor que le calificó.

– Denegación de una beca de estudios para enseñanzas medias.

– Disconformidad con la exigencia de una prueba para acceder al sexto curso de estudios musicales.

Enseñanzas universitarias

– Denegación de una beca para enseñanzas universitarias por superar el límite de renta per cápita establecido en la convocatoria.

– Negativa a la devolución del importe de la matrícula anulada.

– Desavenencias con los directores de tesis doctorales e imposibilidad de presentar éstas ante su falta de autorización.

Equivalencia y homologación de títulos

– Denegación de la solicitud de equivalencia de estudios para el ingreso al servicio de la Administración General del Estado.

– Discrepancia con la falta de homologación de un título obtenido en Portugal y la imposibilidad que de ello deriva para participar en un proceso selectivo para el ingreso en la Administración General del Estado.

2.2.7. EXTRANJERÍA

Las quejas presentadas en materia de extranjería fueron 9 y superaron en cuatro a las presentadas en 2007. El porcentaje de representación sobre el total se mantiene en torno al 1,4%. La mayor parte de ellas, dado el ámbito competencial al que iban referidas, fueron remitidas al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales.

En cuanto su contenido, el resumen es el siguiente:

– Denegación de un visado para reagrupación familiar.

– Denegación, por el Consulado General de España en Bogotá, de un visado de turista.

– Denegación, por parte del Consulado de España en Argel, de dos visados de turista.

– Denegación del Registro Civil Central de la inscripción de matrimonio coránico celebrado en Marruecos.

– Dificultades en el Consulado de Rumanía en España para la expedición de una copia del pasaporte.

– Denegación del permiso de residencia por antecedentes penales.

– Disconformidad con la resolución de expulsión del territorio nacional y prohibición de entrada en el mismo durante un periodo de tres años

– Dificultades para la renovación del pasaporte y tarjeta de residencia permanente.

– Dificultades de residencia de un menor extranjero marroquí.

2.2.8. FUNCIÓN PÚBLICA

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

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

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

Ingreso y provisión de puestos

– Discrepancias con las puntuaciones asignadas por los Tribunales designados en diversos procesos selectivos convocados para el ingreso en diversas Administraciones Públicas de Navarra.

– Disconformidad con la publicación de los nombres de los aspirantes aprobados en el proceso de ingreso al Cuerpo de la Policía Foral de Navarra.

– Disconformidad con el límite de edad máximo establecido en la convocatoria para el ingreso en el Cuerpo de bomberos.

– Disconformidad con el hecho de no considerar la titulación de Técnico de Farmacia (FP de grado medio) como habilitante para acceder a puestos de trabajo en los servicios de Farmacia Hospitalaria del Servicio Navarro de Salud-Osambidea.

– Paralización de la toma de posesión del puesto de trabajo obtenido tras participar en una convocatoria aprobada para la provisión, mediante traslado por concurso de méritos, de varias vacantes.

– Falta de adjudicación de dos plazas, que quedaron desiertas en un concurso de traslados, a dos aspirantes que se quedaron inicialmente sin plaza.

– Demora en la resolución de recursos de alzada interpuestos frente a los procesos selectivos convocados por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

– Discrepancia con su exclusión de la lista de aprobados de la convocatoria de ingreso en el Cuerpo de Maestros, producida como consecuencia de la estimación de un recurso de alzada interpuesto por otra aspirante.

– Disconformidad con la decisión de un Ayuntamiento de crear una empresa pública para la gestión del Servicio de Atención Domiciliaria.

– Discrepancia con los criterios y forma de provisión de las Jefaturas de Negociado y Sección en un Departamento.

– Disconformidad con la inadmisión de las personas con la titulación académica de ingeniero agrónomo en las convocatorias de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra para proveer puestos de ingeniero técnico agrícola.

– Lesión de los derechos de audiencia y defensa de las personas afectadas por la estimación de un recurso de alzada interpuesto frente a la resolución de un proceso de provisión en promoción interna restringida, mediante concurso-oposición.

– Disconformidad con los requisitos exigidos en la convocatoria para la constitución de tres relaciones de aspirantes para una contratación temporal.

– Inadmisión de un recurso presentado ante la Mesa del Parlamento de Navarra en un procedimiento convocado para la provisión de puestos al servicio del Parlamento de Navarra.

– Discrepancia con la falta de exigencia de la titulación de Técnico Administrativo para el ingreso en los puestos de auxiliar administrativo en las Administraciones Públicas de Navarra.

– Disconformidad con el contenido de las pruebas físicas previstas para la selección de aspirantes en un concurso-oposición para la provisión de plazas al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

– Imposibilidad de revisar las pruebas y falta de transparencia de los tribunales designados en diversos procesos selectivos.

– Discriminación en el procedimiento selectivo convocado para el ingreso y acceso a varios cuer-

pos docentes, por la imposibilidad de que los funcionarios interinos, ejercientes en una Comunidad Autónoma, puedan sustituir la realización de un ejercicio por un informe elaborado por la Administración en el que se valoren sus conocimientos.

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

Movilidad

– Negativa a reubicación en una plaza o puesto de trabajo acorde a sus condiciones físico-sanitarias.

– Disconformidad con el procedimiento para la provisión de las plazas vacantes de secretarías de diversas entidades locales de Navarra, conforme a las previsiones contenidas en la Ley Foral 11/2004, de 29 de octubre.

– Discrepancia con la negativa a prorrogar los servicios especiales como orientador a un funcionario docente.

Régimen retributivo

– Exclusión del sistema de carrera profesional de los diplomados sanitarios adscritos a la Agencia Navarra para la Dependencia (Ley Foral 8/2008, de 30 de mayo).

– Exclusión del sistema de carrera profesional de los Diplomados en Enfermería, adscritos a los Departamentos de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, Presidencia, Justicia e Interior y Educación (Ley Foral 8/2008, de 30 de mayo).

– Exclusión del sistema de carrera profesional de los Diplomados Sanitarios en Fisioterapia adscritos a los Departamentos de Asuntos Sociales y Educación (Ley Foral 8/2008, de 30 de mayo).

– Negativa a la solicitud de integración del personal del área de prevención de riesgos laborales en el sistema de carrera profesional previsto para los facultativos del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

– Falta de reconocimiento del grado, antigüedad y ayuda por hijo, al personal contratado en régimen administrativo de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

– Negativa al reconocimiento del derecho a percibir ayuda por hijo.

– Negativa a la solicitud de abono de retribuciones por las funciones adicionales a su puesto de trabajo en una entidad local.

– Negativa a la solicitud de que la compensación de las horas extraordinarias se materialice en tiempo de descanso y no en una retribución económica. .

– Retraso en el pago de las retribuciones correspondientes a dos becarias de la Administración de la Comunidad Foral.

– Falta de reconocimiento de antigüedad a los docentes contratados temporales al servicio del Departamento de Educación.

Derechos y deberes

– Denegación de la solicitud de acumulación del permiso de lactancia en jornadas completas.

– Negativa del Departamento de Educación a conceder las reducciones de jornada por cuidado de hijo hasta que no encuentre sustituto para el solicitante.

– Disconformidad con la denegación de una excedencia voluntaria.

– Discrepancia por la inferior duración, respecto al personal funcionario, del permiso por maternidad en el caso de personal contratado.

– Discrepancia con la actuación del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea para aplicar los servicios mínimos fijados en una huelga del personal de enfermería.

– Discrepancia por el cese en la jefatura que ostentaba.

Régimen disciplinario y separación o cese

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

Derechos pasivos y Seguridad Social

– Denegación de la revisión del grado de incapacidad permanente reconocido en su día, por considerar la Administración de la Comunidad Foral de Navarra que las declaraciones de incapacidad permanente en los casos de agravamiento o error de diagnóstico no pueden ser revisadas en los casos de funcionarios pertenecientes al régimen de derechos pasivos del personal funcionario acogido al sistema anterior a la Ley Foral 10/2003.

– Tardanza en la adopción del acuerdo de integración en el sistema de derechos pasivos previsto en la Ley Foral 10/2003, de 5 de marzo, sobre régimen transitorio de los derechos pasivos del personal funcionario de los montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra, de los funcionarios que han optado por la integración.

– Inadmisión en el nuevo sistema de derechos pasivos previsto en la Ley Foral 10/2003 de 5 de marzo, sobre régimen transitorio de los derechos de los montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra.

– Falta de reconocimiento del tiempo de realización del servicio militar a efectos de antigüedad.

– Deficiente atención de MUFACE.

– Falta de tramitación de su inclusión en el Montepío de Funcionarios o en la Seguridad Social.

– Falta de reconocimiento, a efectos de jubilación, de que la incapacidad que posee se deriva de un accidente de trabajo o enfermedad profesional

– Denegación del complemento de jubilación anticipada previsto en la Ley Orgánica de Educación.

2.2.9. HACIENDA

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

Del contenido de las quejas resulta el siguiente índice:

Tributos de la Hacienda Foral

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

– Disconformidad con los intereses generados por una deuda tributaria.

– Inadmisión de una solicitud de rectificación de la autoliquidación del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas para acogerse a la opción de tributación individual.

– Disconformidad con la declaración de deuda y con la sanción impuesta tras una inspección tributaria.

– Disconformidad con la no inclusión en la base liquidable de la declaración de Impuesto de la Renta de las Personas Físicas de la reducción en concepto de mínimos familiares por minusvalía y ascendiente.

– Disconformidad con la reclamación de devolución de las deducciones practicadas por aportación a una cuenta vivienda, más los intereses, por haber efectuado disposiciones de la misma, reali-

zadas para abonar pagos de una vivienda que fue adjudicada, pero cuyo contrato no fue visado.

– Disconformidad con la imposibilidad de reducir la base imponible del Impuesto de la Renta de No Residentes en los gastos generados para la obtención de los ingresos declarados.

– Denuncia de la desigualdad de trato fiscal que se produce entre los dos miembros de una pareja tras su separación.

– Disconformidad con la liquidación del Impuesto de la Renta de No Residentes, efectuada con objeto de la venta de un bien inmueble sito en Navarra.

– Disconformidad con la reclamación de deuda tributaria.

– Disconformidad con las declaraciones del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas de ejercicios anteriores.

– Disconformidad con una reclamación de deuda por el IVA.

– Queja en relación al destino del porcentaje del 0,7% del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas que los contribuyentes señalan a la hora de realizar la declaración del mencionado impuesto.

– Discrepancia con la modificación de autoliquidaciones del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas.

– Discrepancia por el recargo ejecutivo exigido por la Hacienda Tributaria en relación con el pago del Impuesto sobre Sucesiones.

– Disconformidad con la actuación de la Hacienda Tributaria de Navarra respecto de unas retenciones monetarias a su favor por la falta de un determinado formulario.

– Disconformidad con la reclamación formulada por la Hacienda Tributaria por la declaración extemporánea del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales.

– Disconformidad con el embargo practicado por la Hacienda Tributaria.

– Dificultades para realizar trámites telemáticos relacionados con la Hacienda Foral.

– Discrepancia por la no inclusión de su sociedad en el Registro de operadores intracomunitarios.

– Sobre el tipo de gravamen aplicable en el Impuesto de Sucesiones y Donaciones a los distintos grados de parentesco.

Tributos locales

– Discrepancia con el escaso plazo de fraccionamiento otorgado por un Ayuntamiento para satisfacer el impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos urbanos.

– Disconformidad con el cobro de la tasa de recogida y tratamiento de basuras y residuos sólidos urbanos que una Mancomunidad le reclama.

– Negativa del Ayuntamiento a reintegrarle la cantidad correspondiente a la baja de la tarjeta de estacionamiento para residentes.

– Diferencia de trato establecida por el Ayuntamiento por la utilización de las piscinas municipales, en función del empadronamiento.

– Discrepancia con la pretensión de una Junta Concejil de cobrar una cantidad del presupuesto de ejecución de una obra de canalización.

– Discrepancia por la exigencia del abono de una tasa por consulta urbanística por parte de un Ayuntamiento.

– Disconformidad con el pago de la tasa del vado de 2008 exigido por un Ayuntamiento.

– Disconformidad con la pretensión municipal de un Ayuntamiento de cobrar una cuota de urbanización.

– Discrepancia con el embargo practicado por una Comunidad de Regantes.

– Discrepancia con una diligencia de embargo cursada por un Ayuntamiento.

Agencia Tributaria del Estado

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

– Discrepancia con la emisión de una providencia de apremio.

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

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

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

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

Derecho a la información y obligación de responder de las Administraciones

– Falta de información por parte de un Ayuntamiento a diversas solicitudes de información territorial y urbanística.

– Discrepancia con la respuesta del Ministerio de Defensa sobre una consulta sobre el grado militar que ostentaba un familiar.

– Falta de respuesta a diversas solicitudes de información presentadas ante varios Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

– Negativa de acceso a la documentación de un expediente administrativo por parte de un Departamento de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

– Deficiente información recibida de un centro de salud sobre el fallecimiento de un familiar.

– Falta de contestación a diversas peticiones de información y recursos presentados en distintos Ayuntamientos.

– Demora en la resolución de un recurso de alzada por el Tribunal Administrativo de Navarra.

– Falta de contestación a una solicitud de acceso a un archivo administrativo municipal.

– Falta de contestación por parte de varios Ayuntamientos a las solicitudes de indemnización por responsabilidad patrimonial que presentan los ciudadanos.

– Inactividad de varios Concejales ante reiteradas peticiones.

– Inactividad de un Ayuntamiento en relación con una solicitud en materia de conservación ambiental.

– Falta de respuesta de una mancomunidad a una solicitud de información.

– Falta de contestación de un Ayuntamiento a una solicitud presentada en un proceso de concentración parcelaria.

Participación ciudadana y transparencia

– Disconformidad con la negativa de un Concejo a permitir el ejercicio del derecho a intervenir mediante “ruegos y preguntas”.

– Denuncia por irregularidades administrativas en un Ayuntamiento.

– Discriminación de un Ayuntamiento por su actuación en la adjudicación de la gestión de los locales del polideportivo municipal.

– Queja por la inclusión por parte de un Ayuntamiento en el programa de sus fiestas patronales de la actuación de un grupo musical de reconocido prestigio que, finalmente, no se llevó a efecto.

Otros

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

2.2.11. INDUSTRIA

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

El índice de quejas es el siguiente:

– Deficiencias en un procedimiento de concesión de una subvención para la instalación de placas solares.

– Falta de resolución de una convocatoria de subvenciones en actuaciones de ahorro y eficiencia energética.

– Falta de información acerca de la obligatoriedad de la inspección técnica periódica para los ciclomotores.

2.2.12. INTERIOR

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

Dentro de esta materia, las quejas sobre administración penitenciaria fueron 6. Estas quejas se remitieron al Defensor del Pueblo de las Cortes

Generales, ya que el ámbito de actuación de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra se ciñe a las Administraciones de la Comunidad Foral de Navarra y, si bien la Comunidad Foral tiene competencia de ejecución de la legislación penitenciaria, todavía no se ha transferido la misma de la Administración del Estado a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

El índice de asuntos de las quejas es el siguiente:

Seguridad ciudadana

– Deficiente conservación, por la falta de vigilancia y control policial, de una plaza pública.

– Disconformidad con los procedimientos sancionadores incoados por un Ayuntamiento.

Administración penitenciaria

– Discrepancias sobre el emplazamiento del nuevo centro penitenciario en Pamplona.

– Denuncia la falta de módulo para madres en el actual centro penitenciario de Pamplona.

– Falta de información sobre la detención de su pareja.

– Discrepancia con la inaplicación de medidas que permitan a su hijo salir de un centro penitenciario, una vez cumplidas las tres cuartas partes de la condena.

– Disconformidad con el traslado a otro centro penitenciario.

Actuaciones policiales

– Solicitud de intervención de la Institución en relación con las detenciones practicadas por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, practicadas en virtud de una orden judicial dictada al amparo de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

– Solicitud de intervención de la Institución en relación con la medida de incomunicación adoptada, conforme a la Ley de Enjuiciamiento Criminal, respecto de varios detenidos.

– Queja por el decomiso de una navaja por los agentes de la Policía Foral.

– Queja por el trato recibido por agentes de la Policía Municipal.

– Queja por el trato dispensado por los agentes antidisturbios de la Policía Foral.

– Discrepancias respecto de la actuación de los agentes de la Policía Foral por la entrega de los objetos personales de su marido, fallecido en accidente de tráfico, a sus hermanos.

– Queja por el trato dispensado por los agentes de la Guardia Civil.

– Queja por el trato dispensado por la Policía Nacional en un control de tráfico.

– Queja por el registro y comprobación de identidad llevada a cabo por la Policía Foral.

– Queja por el requerimiento de identificación y registro de sus pertenencias llevado a cabo por agentes de la Policía, por un error de identificación cometido por un encargado de seguridad de un centro comercial.

– Queja por la actuación de la Brigada Provincial de Extranjería y Documentación de la Jefatura Superior de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional.

Trámites administrativos

– Dilación para tramitar el pasaporte de un menor.

2.2.13. JUSTICIA

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

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

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

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

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

Administración de Justicia

– Dilación indebida en la tramitación de procedimientos judiciales.

– Disconformidad con la orden de registro de su vivienda.

– Disconformidad con una declaración de herederos.

Actuación profesional de Abogados y Colegios Profesionales

– Disconformidad con la denegación de justicia gratuita por un Colegio de Abogados de Navarra para un litigio ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea.

– Mala actuación profesional del abogado designado de oficio.

– Error notarial y perjuicios ocasionados por el mismo.

Registros

– Disconformidad con el cambio de orden de los apellidos por la adquisición de la nacionalidad española.

– Disconformidad con la denegación de capacitación matrimonial.

– Indebida anotación de antecedentes penales en el Registro Central de la Policía Nacional.

Procedimiento electoral

– Disconformidad con la denegación por la Junta Electoral de Zona de su solicitud de exención del deber de formar parte de una mesa electoral, ante la necesidad de atender a su hija lactante.

– Oposición al suministro de datos personales contenidos en el censo electoral a partidos políticos o sindicatos.

Otros

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

2.2.14. JUVENTUD Y DEPORTE

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

El índice es el siguiente;

– Denegación de la inscripción de una asociación en el censo de entidades de juventud de Navarra

– Discrepancia con el procedimiento de concesión de abonos para distintas piscinas de Pamplona, en particular por la deficiente publicidad de las adjudicaciones.

2.2.15. MEDIO AMBIENTE

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

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

Acceso a información medioambiental y participación en la toma de decisiones medioambientales

– Falta de un cauce de participación ciudadana en el proyecto de implantación del Tren de Alta Velocidad en Navarra.

– Falta de información por parte de las Administraciones implicadas respecto de la posible instalación de la “Ciudad de la Carne” en el “Área de Actividades Económicas de Valdizarbe”

– Desestimación de las alegaciones presentadas al procedimiento de autorización de afecciones ambientales para la instalación de un área experimental.

Explotaciones agrarias y ganaderas

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

Contaminación acústica

– Molestias ocasionadas por los “cuartos de peña” existentes en un municipio e inactividad del Ayuntamiento para solucionar el problema.

– Molestias ocasionadas por la ubicación de un parque infantil debajo de su domicilio.

– Molestias por las actividades desarrolladas en un campo de fútbol próximo y los frontones situados junto a él.

– Molestias por el ruido nocturno que producen las máquinas barredoras en el casco viejo de un municipio.

– Molestias por ruidos procedentes de un equipo de calefacción/aire acondicionado e inactividad del Ayuntamiento para solucionar el problema.

– Molestias por el ruido del motor-compresor instalado en un supermercado.

– Molestias por el ruido provocado en una cafetería.

– Molestias por el ruido provocado en un local destinado a la actividad de bar.

– Molestias por el ruido de la maquinaria de un supermercado.

– Molestias ocasionadas por perros.

Protección del medio natural

– Falta de vigilancia y actuación del Departamento competente ante los daños producidos en un terreno sometido a repoblación forestal.

– Falta de limpieza de un escuridero de un barranco procedente de las Bardenas.

Tratamiento de residuos

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

Instalación de antenas y otros elementos

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

– Incumplimiento de la normativa sobre instalación de antenas parabólicas e inactividad de un Ayuntamiento.

– Disconformidad con la instalación de un transformador eléctrico.

– Disconformidad con la instalación de un motor eléctrico.

Sanciones por infracciones

– Disconformidad con una sanción impuesta por infracción medio ambiental por un Ayuntamiento.

– Disconformidad con la multa impuesta por pescar con la licencia de pesca caducada.

Protección de la fauna

– Peligro por irrupción de animales salvajes en las vías de AP-15 y A-68 y por la problemática de la plaga de conejos instalados en sus taludes.

– Denuncia la situación de unos caballos que se encuentran en una parcela próxima a la AP 30.

Otras

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

2.2.16. OBRAS PÚBLICAS

En materia de obras públicas las quejas fueron 15, que representan el 2,4% del total. Este porcentaje es similar al del año 2007 que se situó en un 2,2%, si bien las quejas en dicho ejercicio fueron cinco menos que en 2008.

El índice de quejas es el siguiente:

- Desacuerdo con la construcción de un camino que afecta a su propiedad.
- Negativa de un Ayuntamiento a regular la señalización de velocidad y peso de vehículos en una calle de la localidad.
- Disconformidad con la afeción de una parcela en el proyecto de construcción de una variante.
- Disconformidad con las actuaciones de reurbanización de una calle en una localidad.
- Disconformidad con las obras llevadas a cabo por un Ayuntamiento por haberle privado del acceso a su propiedad.
- Ocupación indebida de una finca por el Ayuntamiento.
- Molestias y dificultad de tránsito por obras públicas y la urbanización de terrenos.
- Deficiente estado de conservación del camino de acceso a su vivienda.
- Deficiente estado de conservación de una tubería de un manantial a su paso por una parcela.
- Disconformidad con las obras de repavimentación llevadas a cabo en un municipio por afeción a una vivienda.
- Falta de respuesta a una denuncia presentada en relación con el barro existente en la carretera por causa de las obras públicas.
- Disconformidad con el justiprecio en expediente expropiatorio.
- Discrepancia con la posible expropiación de terrenos para la instalación de las infraestructuras necesarias para el Tren de Alta Velocidad.
- Disconformidad con la desestimación de una reclamación de responsabilidad patrimonial por los daños sufridos con ocasión de una caída provocada por el mal estado de conservación de la acera.

2.2.17. SANIDAD

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

Atendiendo a su contenido las quejas se clasifican del siguiente modo:

Prestaciones sanitarias y reintegro de gastos

- No inclusión de determinadas prestaciones, prótesis y fármacos, en la Cartera de Servicios o Catálogo de prestaciones del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, y la carga económica de tener que financiar totalmente la adquisición del producto sanitario.
 - Negativa al reintegro de gastos, bien porque la asistencia sanitaria recibida o el producto sanitario adquirido no están comprendidos en la Cartera de Servicios o Catálogo de prestaciones, bien porque el interesado no había cumplido u observado los requisitos formales exigidos para generar el derecho al reintegro del gasto.
 - Disconformidad con la facturación de la asistencia sanitaria recibida a través del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.
 - Disconformidad con la suspensión de tratamiento médico sin ofrecimiento de otra alternativa.
 - Disconformidad con la denegación por parte del Servicio de Prestaciones y Concierdos de un tratamiento médico.
 - Desigualdad de trato, en la asistencia farmacéutica, de las personas acogidas al régimen de Universalización de la Asistencia Sanitaria Pública en la Comunidad Foral de Navarra respecto a los jubilados o pensionistas de la Seguridad Social.
 - Desacuerdo con el pago, en concepto de fianza, que están obligados a realizar los pacientes sometidos a terapias respiratorias cuando viajan fuera de la Comunidad Foral de Navarra con el dispositivo médico que precisan para su tratamiento.
 - Dificultades para que el Servicio Aragonés de Salud emita la tarjeta individual de asistencia sanitaria por la pertenencia del solicitante al Montepío de Funcionarios Locales de Navarra.
- Atención clínica en general**
- Necesidad de realizar un análisis y promover actuaciones “a futuro” para mejorar y racionalizar las condiciones estructurales y laborales de los agentes que intervienen en la protección de la salud.
 - Deficiente atención médica y tardanza en el diagnóstico a diversos pacientes.
 - Por la imposibilidad de que, a través del Servicio Navarro de Salud, se practique en Navarra la interrupción voluntaria del embarazo.

- Disconformidad con la exclusión del programa de diagnóstico precoz de cáncer de mama por el hecho de cumplir 70 años.

- Deficiente atención psiquiátrica.

- Falta de información y deficiente prestación sanitaria para los tratamientos de fertilidad.

- Disconformidad con la negativa del Servicio Navarro de Salud a la práctica de una intervención quirúrgica.

Salud pública

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

- Inactividad de un Ayuntamiento ante una plaga de cucarachas.

En relación con los derechos de los usuarios del sistema sanitario

- Denuncias por la excesiva tardanza en recibir la prestación sanitaria o clínica correspondiente, en concreto por la espera padecida para una revisión urológica, un test neuropsicológico, una revisión del aparato digestivo y consulta con el endocrino.

- Denuncia por facilitar determinados datos clínicos protegidos existentes en la historia clínica a terceros no autorizados a obtener dichos datos.

- Disconformidad con el cambio de médico de cabecera y centro de salud.

- Negativa del centro sanitario a prestar una telerradiografía.

- Tardanza en la derivación a un centro privado.

- Insuficiente información clínica recibida durante el proceso asistencial.

- Falta de información al usuario del sistema sanitario sobre la apertura y cierre de un centro sanitario durante un día.

- Disconformidad con la exigencia de un certificado de convivencia para la obtención de la Tarjeta Individual Sanitaria de un menor adoptado.

Transporte sanitario y atención de urgencias

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

- Tardanza en la atención médica por demora en la llegada de la ambulancia.

- Mala atención recibida por parte del personal del 112.

- Disconformidad con la negativa del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a facilitar un medio de transporte sanitario para acudir a tratamientos y revisiones.

Apertura de farmacias

- Disconformidad con la denegación de apertura de farmacia.

2.2.18. SEGURIDAD SOCIAL

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

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

El resumen del contenido de las quejas es el siguiente:

Pensiones

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

- Disconformidad con la denegación de una ayuda complementaria a la pensión de viudedad.

- Discrepancia por el escaso incremento de la pensión de jubilación.

- Discrepancia por las retenciones practicadas en la pensión de incapacidad permanente total.

- Desacuerdo con la negativa de la Seguridad Social a complementar su pensión por invalidez total.

- Solicitud de reconocimiento de la pensión del SOVI.

- Discrepancia con el procedimiento seguido por la Dirección Provincial en Navarra del Instituto Nacional de la Seguridad Social al requerirle el reintegro de prestaciones indebidamente percibidas.

- Disconformidad con la forma de cálculo de las pensiones de jubilación.

- Falta de reconocimiento del derecho a una pensión derivada de una incapacidad permanente.

- Solicitud de reconocimiento de trabajo efectivo durante el periodo mínimo necesario para la obtención de la pensión de jubilación.

- Discrepancia con la ponderación realizada por la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social a la hora de computar el tiempo que transcurre desde que se produce el hecho causante hasta que cumpla la edad efectiva de jubilación.

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

Procesos de declaración de incapacidades

- Disconformidad con la denegación de reconocimiento de invalidez permanente.

- Disconformidad con las valoraciones efectuadas por el Equipo Médico de Incapacidades de la Dirección Provincial del Instituto Navarro de Seguridad Social.

- Desigualdad injustificada por la aplicación de baremos distintos para el reconocimiento de incapacidad de los enfermos de diabetes, debido al cambio normativo en esta materia producido en el año 1999.

- Disconformidad con las revisiones del Instituto Nacional de la Seguridad Social sobre capacidad para el ejercicio de actividad laboral.

2.2.19. SERVICIOS PÚBLICOS

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

El índice de quejas es el siguiente:

- Discrepancia respecto a la actuación de una Mancomunidad en relación con el impago de unos recibos y la suspensión del contrato de abastecimiento y saneamiento.

- Denuncia el mal estado de los desagües de un municipio.

- Inadecuación de la ejecución de una obra por un Ayuntamiento al proyecto establecido y daños causados a un particular.

- Falta de prestación de servicios propios de un núcleo urbanizado (alumbrado apropiado,

acondicionamiento de la fosa séptica y de la carretera de acceso).

- Dificultades para acceder al servicio de abastecimiento de agua potable.

- Falta de instalación de marquesinas para los usuarios del transporte público.

- Insuficiencia del servicio de autobuses para cubrir los trayectos de un municipio a Pamplona.

- Deficiencias en la ejecución del plan de infraestructuras de banda ancha en la Comunidad Foral de Navarra.

- Discrepancia con la determinación de las tarifas de electricidad y con la intercesión del Gobierno de España ante la subida de precios.

- Inactividad de un Ayuntamiento ante las demandas ciudadanas para instalación de infraestructura de telecomunicaciones.

- Falta de cobertura de las televisiones: Localia Canal 4 Navarra, Canal 6 Navarra y Popular Televisión Navarra, en un municipio.

- Disconformidad con la modificación de la potencia contratada con una compañía eléctrica en aplicación de la Disposición Transitoria Cuarta del Real Decreto 1634/2006, de 29 de diciembre.

- Negativa de un Ayuntamiento a la petición de que retiren las maquinas de limpieza de las vías urbanas.

- Inactividad de un Ayuntamiento ante las continuas inundaciones que sufre su vivienda.

- Por la actuación de vigilancia y control de un Ayuntamiento respecto al servicio que presta un centro de asistencia social.

- Negativa de un Ayuntamiento para permitir un enterramiento en el cementerio municipal.

Responsabilidad patrimonial

- Error en la identificación del sujeto responsable de un hecho ilícito por parte de una sociedad pública.

- Denegación de un Ayuntamiento de una indemnización por los daños sufridos en una caída provocada por el mal estado de la acera

- Denegación de una indemnización solicitada a una Mancomunidad por los daños provocados por el corte de suministro de agua.

2.2.20. TRABAJO

En esta materia únicamente fueron 4 las quejas presentadas (0,5% del total), un número prácti-

camente igual al del año 2007, en el que se registraron 5 quejas (1% del total)

El contenido de las quejas fue el siguiente:

- Incorrecta actuación del Instituto Nacional de Empleo por ingresarle la prestación de desempleo en una cuenta distinta a la designada al efecto.

- Solicitud de concesión del subsidio por desempleo para mayores de 52 años.

- Falta de efectividad en el desempeño de sus funciones de un organismo público con competencia en materia de empleo.

- Desigualdad por la aplicación de convenios de trabajo distintos a los trabajadores de una entidad pública.

2.2.21. TRÁFICO

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

El índice de quejas es el siguiente:

- Disconformidad con las sanciones impuestas en esta materia.

- Indefensión por el excesivo alcance de la presunción de veracidad de los hechos constatados por los agentes de la autoridad.

- Disconformidad con diversos aspectos del procedimiento sancionador, en particular por la falta de motivación de las sanciones, falta de información en el procedimiento y denegación de prueba.

- Falta de información sobre la posible pérdida de puntos en la denuncia formulada por los agentes de la Policía Municipal.

- Discrepancia con la denegación de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad y con la falta de motivación de dicha denegación.

- Negativa del Ayuntamiento a crearle una plaza de estacionamiento para personas con discapacidad.

- Error cometido en la Jefatura provincial de tráfico al tramitar el permiso de conducir.

- Discrepancia con el procedimiento seguido en un Ayuntamiento para retirarles la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad.

- Discrepancia con la reclamación por abandono de vehículo.

2.2.22. TURISMO

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

2.2.23. URBANISMO

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

En concreto, las quejas fueron las siguientes:

Planeamiento urbanístico

- Falta de delimitación, en la Modificación puntual de las determinaciones de ordenación pormenorizada de un Plan General de Ordenación Urbana y de un Plan Especial de Reforma Interior, del aprovechamiento medio de cada unidad de ejecución.

- Falta de modificación, desde el año 2003, de un Plan Municipal en el que se ha constatado un error.

Gestión urbanística

- Retraso en la urbanización de una plaza municipal pública.

- Queja frente a un Ayuntamiento por la falta de aprobación de un nuevo Proyecto de Reparcelación de una unidad del Plan General de Ordenación Urbana.

- Negativa de un Ayuntamiento a la solicitud presentada por un propietario para que se le excluya del sistema de compensación previsto para llevar a cabo una urbanización.

- Falta de información por parte de un Ayuntamiento acerca de los requisitos necesarios y coste económico de la colocación de una pérgola.

- Discrepancia con una serie de decisiones tomadas por una Junta de Compensación.

- Denegación de realojo por un Ayuntamiento mientras se realiza la rehabilitación de la vivienda del arrendatario.

- Falta de formalización en escritura pública de una permuta realizada por un Ayuntamiento.

Protección de la legalidad y la disciplina urbanística

- Falta de actuación de un Ayuntamiento respecto a una denuncia presentada por la colocación de unos maceteros en la vía pública.

– Disconformidad con las obras de urbanización realizadas en un Parque Fluvial por no ajustarse al Plan General Municipal de Ordenación Urbana y el Plan Parcial.

– Falta de actuación por parte de un Ayuntamiento ante la construcción y mantenimiento sin licencia de un transformador eléctrico.

– Incumplimiento del procedimiento de tramitación de una licencia de obras en un Concejo que carece de Plan General Municipal.

– Disconformidad con la aprobación definitiva de los Estatutos de una Junta de Compensación por discrepancias sobre la superficie atribuida a la unidad de ejecución

– Denegación de licencia de obras por parte de un Ayuntamiento.

– Disconformidad con el requerimiento efectuado por un Ayuntamiento de desmontaje de una tejavana construida sin licencia de obra.

– Tolerancia de la Administración a determinados usos del suelo realizados en una localidad.

– Falta de actuación de un Ayuntamiento ante la construcción de una vivienda ilegal.

– Incorrecta actuación de un Ayuntamiento respecto a la ejecución de unas obras.

– Inactividad de un Ayuntamiento ante una denuncia de construcción de un edificio sin licencia.

– Discrepancias en relación con la autorización para la conexión de la vía férrea con un apartadero para una empresa instalada en un Polígono Industrial.

– Denegación de licencia de obras por un Ayuntamiento para el cerramiento de patio de su propiedad.

– Disconformidad con la comunicación de inicio de una actuación inspectora por parte de un Ayuntamiento.

– Falta de actuación de un Ayuntamiento en relación con la construcción de una chimenea de leña.

2.2.24. VIVIENDA

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

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

Adjudicación de viviendas protegidas

– Denegación del visado del contrato de compraventa de una vivienda de protección pública por haber obtenido mayores ingresos que los declarados en el Impuesto de la Renta de las Personas Físicas.

– Solicitud de que se acepte el ofrecimiento de su vivienda de protección pública, adjudicada en régimen de propiedad, y se le adjudique una en régimen de alquiler.

– Solicitud de que se le permita renunciar a los anejos, dos garajes y un trastero, incorporados a la vivienda de precio tasado adjudicada.

– Disconformidad con la valoración que efectúa la Administración competente de la vivienda que tiene en propiedad para permitirle adquirir otra de protección pública.

– Descoordinación entre un Ayuntamiento y el Departamento competente en la información suministrada sobre los requisitos precisos para acceder a una vivienda protegida.

– Denegación de visado de contrato de compraventa de una vivienda protegida por no alcanzar los ingresos de la solicitante el mínimo anual exigido por la ley.

– Disconformidad con el número de miembros de la unidad familiar que se han tenido en cuenta a efectos del baremo de adjudicación de vivienda pública protegida.

– Falta de publicidad de datos en las campañas de viviendas protegidas, tanto en régimen de propiedad como en régimen de alquiler.

– Disconformidad con la denegación de una vivienda de protección oficial por los bajos ingresos que perciben.

– Denegación del visado del contrato de compraventa de una vivienda de protección pública, por no cumplir el requisito de no haber transmitido su vivienda en los últimos cinco años y ocultación de datos.

– Disconformidad con la puntuación otorgada en el proceso de adjudicación de vivienda de protección pública por ingresos familiares.

– Solicitud de que se flexibilicen los criterios de acreditación de las circunstancias determinantes de la necesidad de vivienda en los procedimientos de adjudicación de viviendas en régimen de alquiler, ya que no contemplan supuestos como la residencia de personas en habitaciones sin contrato de alquiler.

– Denegación de visado del contrato de compraventa de una vivienda protegida, por no ostentar el puesto que le permitiría resultar adjudicatario de la misma.

– Denegación de visado del contrato de compraventa de una vivienda protegida adjudicada, por error en la adjudicación por la promotora.

– Denegación de visado del contrato de compraventa de una vivienda protegida adjudicada por no cumplir el requisito de residencia efectiva.

– Dificultad para acceder a una vivienda de protección pública, pese a su grado de discapacidad.

– Inexacta información sobre el lugar de reserva que ocupa el interesado en las listas para la adjudicación de vivienda de protección pública.

– Denegación de una vivienda de protección pública por el error en el certificado de convivencia emitido por el Ayuntamiento.

– Denegación de visado del contrato de compraventa de una vivienda protegida adjudicada, por el hecho de ser copropietario de otra vivienda cuyo usufructo corresponde a sus padres.

– Error en la comunicación efectuada por la Administración competente sobre la adjudicación de vivienda.

– Disconformidad con varios de los criterios legales para la adjudicación de viviendas de protección pública en régimen de compraventa; en particular, los de edad del solicitante y familia monoparental.

– Desacuerdo con la imposibilidad de obtener puntuación para la adjudicación de vivienda de protección pública, por la tenencia de una cuenta vivienda, al haber transcurrido más de ocho años desde su apertura.

– Denegación de visado del contrato de compraventa de una vivienda protegida, por no reunir los requisitos a fecha presentación de la solicitud, extremo del que no fue informado el interesado.

– Disconformidad con la exigencia de empadronamiento ininterrumpido para poder acceder a la puntuación correspondiente a la residencia efectiva en una localidad de Navarra durante los últimos años.

– Disconformidad con su inclusión como socio adjudicatario de la cooperativa que actuó como promotora en la adjudicación de su vivienda de protección pública.

– Disconformidad con el cómputo del plazo de la cuenta vivienda.

– Solicitud de que la Administración de la Comunidad Foral permita, en caso de separación o divorcio, la adjudicación a precio tasado de la parte alícuota de la vivienda que corresponde a su ex pareja para consolidar la propiedad de la vivienda protegida.

Ayudas económicas a la adquisición, alquiler o rehabilitación de vivienda

– Discrepancia con la posible pérdida de una subvención que tiene concedida por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra para hacer frente a alquiler del contrato de arrendamiento de vivienda en régimen especial.

– Disconformidad con la denegación de ayudas para la construcción de una vivienda protegida.

– Denegación de la renta básica para alquiler de vivienda.

– Disconformidad con el art. 2.1.d) del Real Decreto 1472/2007, de 2 de noviembre, por el que se regula la renta básica de emancipación de los jóvenes, por la exigencia que contiene respecto a los extranjeros de tener residencia legal y permanente en España.

– Disconformidad con el importe de las ayudas otorgadas por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra por las inundaciones que se produjeron en la Ribera de Navarra.

– Disconformidad con el requerimiento de subsanación de las deficiencias advertidas en la documentación presentada en solicitud de ayuda para rehabilitación de la vivienda unifamiliar por el Departamento competente

Cédulas de habitabilidad

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

Defectos constructivos

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

Inspección de viviendas

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

Condiciones de estancia y otras cuestiones relacionadas con la vivienda

– Exposición de una situación conflictiva provocada por las malas relaciones vecinales en un edi-

ficio de viviendas de protección pública en régimen de alquiler.

– Discrepancia con el traslado a una vivienda de titularidad municipal mientras se llevan a cabo las obras de reestructuración del inmueble donde está ubicada su residencia habitual.

– Disconformidad con la exigencia de determinados conceptos en pago por el arrendamiento de viviendas de protección oficial, régimen especial.

– Falta de entrega de las viviendas de protección pública en el plazo previsto.

2.2.25. VARIOS

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

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

El índice de quejas es el siguiente:

– Falta de tramitación del nombramiento del Juez de Paz.

– Disconformidad con la cesión de un local concejil a una sociedad.

– Disconformidad con la actuación del personal adscrito a una entidad local.

– Dificultades en la gestión del padrón municipal.

– Incorrecta actuación por parte de algunos representantes municipales.

– Falta de ejecución subsidiaria de obra acordada por el Tribunal Administrativo de Navarra.

– Imposibilidad de reclamar los daños provocados en un vehículo por la insolvencia del autor de los mismos.

– Reclamación relativa al servicio de podología que se presta en un hogar del jubilado.

CAPÍTULO III. RESOLUCIONES

3.1. VALORACIÓN GENERAL

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

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

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

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

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

Materia	Recomendación	Recordatorio de deberes legales	Sugerencia	Sugerencia normativa	Resolución de mediación	Total 2008	Nº quejas afectadas
IMPULSO DE DERECHOS	2	37	2	0	0	41	39
FUNCIÓN PUBLICA	22	12	9	3	1	47	37
BIENESTAR SOCIAL	7	4	1	1	0	13	11
SANIDAD	6	7	6	0	0	19	15
VIVIENDA	5	5	3	1	0	14	10
BILINGÜISMO	5	2	1	0	0	8	7
HACIENDA	5	1	2	0	0	8	6
EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA	10	2	2	2	0	16	11
TRAFICO	7	6	1	0	0	14	8
MEDIO AMBIENTE	8	6	2	0	0	16	11
URBANISMO	9	5	0	0	0	14	11
INTERIOR	1	0	1	0	0	2	2
SERVICIOS PÚBLICOS	7	4	0	1	0	12	9
AGRICULTURA	2	3	0	0	0	5	4
OBRAS PÚBLICAS	1	5	2	0	0	8	8
JUSTICIA	0	0	1	0	0	1	1
VARIOS	0	1	0	0	0	1	1
COMERCIO	0	1	0	0	0	1	1
TURISMO	0	0	1	0	0	1	1
TOTAL	97	101	34	8	1	241	193

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

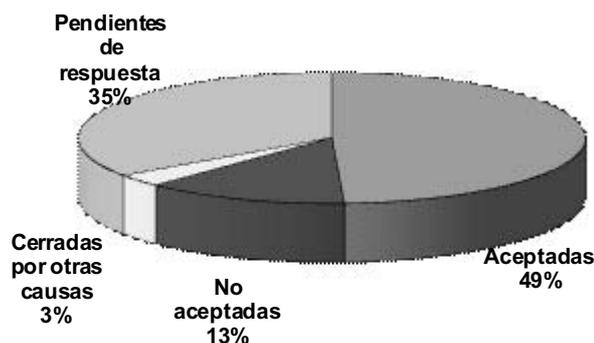
– En 95 casos, la Administración aceptó el pronunciamiento de la Institución.

– En otros 25, rechazó la propuesta.

– Seis expedientes finalmente fueron cerrados por otras causas.

– Los expedientes que quedaron pendientes de respuesta al cierre del ejercicio fueron 67.

RESOLUCIONES DICTADAS EN 2008

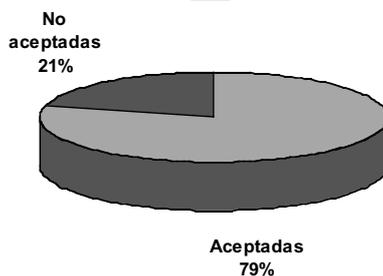


Como puede verse, la Administración aceptó expresamente el 49% de las resoluciones dictadas en 2008 y rechazó el 13%. El 3% se cerraron por otras causas sin ser necesaria la aceptación de la Administración, mientras que el 35% restante se encontraba pendiente de contestación a 31 de diciembre de 2008.

Hay que destacar positivamente que el porcentaje de aceptación de las decisiones de la Institu-

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

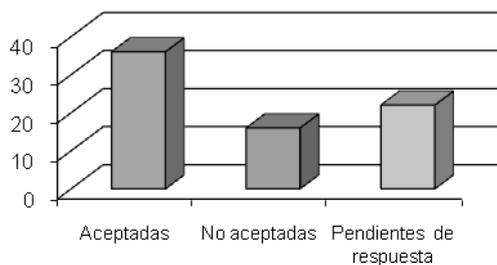
RESOLUCIONES DICTADAS Y RESPONDIDAS EN 2008



A continuación se muestran los porcentajes de aceptación de cada tipo de resoluciones, es decir, el grado de aceptación de las recomendaciones, de los recordatorios de deberes legales, de las

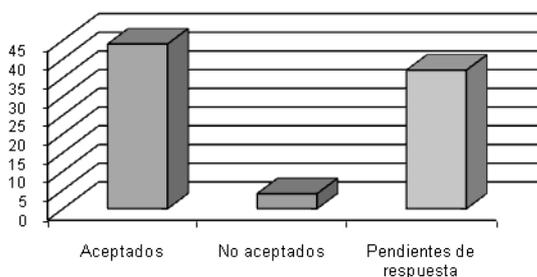
sugerencias (incluidas las normativas), referido al número de quejas afectadas y no al de resoluciones formuladas.

Recomendaciones:

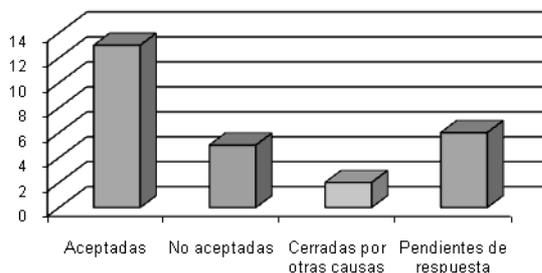


El porcentaje de aceptación de las recomendaciones se eleva a un 69,2% sobre el total de respuestas de la Administración.

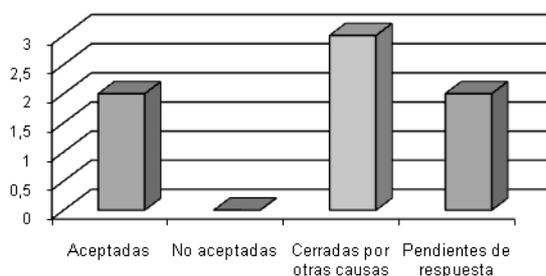
Recordatorios de deberes legales:



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

Sugerencias:

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

Sugerencias normativas:

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

3.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS

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

3.2.1. RESOLUCIONES ACEPTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA**Departamento de Asuntos sociales, Familia, Juventud y Deporte**

Expediente: 07/370

Materia: Bienestar social

Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes legales

Asunto: Disconformidad con la denegación de una ayuda para sufragar la estancia en un centro residencial.

Expediente: 08/29

Materia: Bienestar social

Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes legales

Asunto: Disconformidad con la asignación de plaza en una residencia pública para personas de la tercera edad que se encuentra a 130 km de la residencia habitual de su familia.

Expediente: 08/55

Materia: Bilingüismo

Tipo: Recomendación

Asunto: Puesta a disposición únicamente en castellano en un centro escolar de modelo D, de los trípticos y carteles de un concurso de diseño joven.

Expediente: 08/94

Materia: Bienestar social

Tipo: Sugerencia (este expediente también contiene una sugerencia al Departamento de Salud, sobre la que no se ha obtenido respuesta)

Asunto: Solicitud de una ayuda de renta básica.

Expediente: 08/142

Materia: Comercio

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Falta de respuesta a una reclamación en materia de consumo por la Sección de Consumo del Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

Expediente: 08/170

Materia: Bienestar social

Tipo: Recomendación

Asunto: Denegación del abono de la subvención que le corresponde como persona dependiente.

Departamento de Desarrollo rural y Medio Ambiente

Expediente: 07/348

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Falta de respuesta a una solicitud de información sobre la situación jurídica de un convenio transaccional sobre helechales.

Expediente: 08/58

Materia: Agricultura

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Disconformidad con la superficie asignada a una parcela en un proceso de concentración parcelaria.

Expediente: 08/327

Materia: Agricultura

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Falta de contestación a varios escritos presentados por un ciudadano sobre aprovechamientos comunales.

Expediente: 08/328

Materia: Agricultura

Tipo: Recomendación

Asunto: Disconformidad con la superficie de las parcelas adjudicadas en un proceso de concentración parcelaria.

Expediente: 08/428

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Falta de contestación a una solicitud de ayudas para la reposición de ganado bovino.

Departamento de Economía y Hacienda

Expediente: 08/298

Materia: Bilingüismo

Tipo: Recomendación

Asunto: Redacción exclusivamente en castellano de los carteles informativos de la campaña del impuesto de la Renta de las Personas Físicas de 2007.

Departamento de Educación

Expediente: 08/14

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación

Asunto: Ausencia de negociación sobre el reconocimiento de la antigüedad del personal contratado.

Expediente: 08/175

Materia: Educación

Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes legales

Asunto: Puesta en funcionamiento de un centro escolar sin haber concluido las obras de construcción.

Expediente: 08/207

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación

Asunto: Acumulación del permiso de lactancia en jornadas completas.

Expediente: 08/281

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

Asunto: Irregularidades en la tramitación de un expediente disciplinario frente a un alumno, concretamente por hacer efectiva la sanción impuesta antes de la conclusión del expediente disciplinario.

Expediente: 08/337

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

Asunto: Necesidad de construir un nuevo centro escolar en el Valle del Roncal por el deficiente estado del actual.

Expediente: 08/388

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes

Asunto: Discriminación en el procedimiento selectivo convocado para el ingreso y acceso a varios cuerpos docentes, por la imposibilidad de

que los funcionarios interinos, ejercientes en una Comunidad Autónoma puedan sustituir la realización de un ejercicio por un informe elaborado por la Administración en el que se valoren sus conocimientos.

Expediente: 08/389

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes

Asunto: Discriminación en el procedimiento selectivo convocado para el ingreso y acceso a varios cuerpos docentes, por la imposibilidad de que los funcionarios interinos, ejercientes en una Comunidad Autónoma puedan sustituir la realización de un ejercicio por un informe elaborado por la Administración en el que se valoren sus conocimientos.

Expediente: 08/444

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

Asunto: Falta de respuesta a una solicitud de cambio de modelo lingüístico.

Expediente: 08/474

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación

Asunto: Disconformidad con la decisión de supeditar la concesión de una reducción de jornada por cuidado de hijo a la sustitución efectiva de la solicitante.

Departamento de Innovación, Empresa y Empleo

Expediente: 08/297

Materia: Bilingüismo

Tipo: Recordatorio de deberes legales (también dirigido al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior)

Asunto: Imposibilidad de dirigirse a la Administración en euskera debido al desconocimiento de esta lengua por el personal de que presta servicios en ésta.

Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio

Expediente: 07/255

Materia: Vivienda

Tipo: Recordatorio de deberes legales y Sugerencia

Asunto: Incumplimiento de las obligaciones de una empresa promotora de vivienda protegida.

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

Expediente: 07/411

Materia: Función pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Falta de eficacia y celeridad en la gestión de una convocatoria para la contratación de Guardas Forestales y en la evaluación de los documentos aptos para concurrir a la misma.

Expediente: 07/437

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación (la misma recomendación se remitió al Departamento de Salud)

Asunto: Falta de elaboración del proyecto de Ley Foral que regule la carrera profesional del personal de enfermería.

Expediente: 07/441

Materia: Función pública

Tipo: Sugerencia

Asunto: Discrepancia con la valoración, por distintos psicólogos, de los aspirantes al ingreso al cuerpo de Bomberos.

Expediente: 07/443

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación

Asunto: Incorrecta actuación del Tribunal designado para la evaluación de los aspirantes al ingreso en la Administración de la Comunidad Foral.

Expediente: 07/444

Materia: Función pública

Tipo: Sugerencia

Asunto: Discrepancia con el procedimiento seguido para la provisión de una plaza de periodista, en particular, por la no utilización en las pruebas del sistema de plicas.

Expediente: 08/77

Materia: Bienestar social

Tipo: Sugerencia normativa

Asunto: Dificultades de acceso al mundo laboral de los jóvenes discapacitados psíquicos en un grado poco pronunciado y falta de líneas específicas de actuación de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

Expediente: 08/136

Materia: Función pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Tardanza en la resolución de dos recursos de alzada.

Expediente: 08/296

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación y sugerencia

Asunto: Denegación de la revisión del grado de incapacidad permanente, en los casos de agravamiento o error de diagnóstico, de funcionarios acogidos al régimen de derechos pasivos del personal funcionario acogido al sistema anterior a la Ley Foral 10/2003.

Expediente: 08/297

Materia: Bilingüismo

Tipo: Recordatorio de deberes legales (también dirigido al Departamento de Innovación, Empresa y Empleo)

Asunto: Imposibilidad de dirigirse a la Administración en euskera debido al desconocimiento de esta lengua por el personal de la Administración.

Expediente: 08/300

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Retraso en la resolución de un recurso de alzada por el Tribunal Administrativo de Navarra.

Expediente: 08/418

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recomendación (se remitieron, además, dos recomendaciones al Ayuntamiento del Valle de Aranguren)

Asunto: Falta de actuación en relación con la situación en que encuentran unos caballos en una parcela próxima a la AP 30.

Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea

Expediente: 06/142

Materia: Sanidad

Tipo: Sugerencia

Asunto: Necesidad de abordar acciones para el tratamiento de la fibromialgia.

Expediente: 07/364

Materia: Sanidad

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Solicitud de reintegro de gastos por la compra de medicamentos.

Expediente: 07/437

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación (también efectuada al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior)

Asunto: Falta de elaboración del proyecto de Ley Foral que regule la carrera profesional del personal de enfermería.

Expediente: 08/45

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes legales

Asunto: Negativa a la práctica de una intervención quirúrgica.

Expediente: 08/94

Materia: Sanidad

Tipo: Sugerencia (se formuló otra sugerencia al Departamento de Asuntos sociales, Familia, Juventud y Deporte)

Asunto: Demora en efectuar un diagnóstico.

Expediente: 08/163

Materia: Bilingüismo

Tipo: Recomendación

Asunto: Falta de expedición de la tarjeta individual sanitaria en vascuence a los residentes de la zona vascofona de Navarra.

Expediente: 08/397

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Asunto: Disconformidad con la exigencia de un certificado de convivencia para la obtención de la Tarjeta Individual Sanitaria de un menor adoptado.

Expediente: 08/482

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Asunto: Falta de información al usuario del sistema sanitario sobre la apertura y cierre de un centro sanitario durante un día.

Departamento de Vivienda y Ordenación del territorio

Expediente: 08/70

Materia: Vivienda

Tipo: Recomendación

Asunto: Defectos constructivos en V.P.O.

Expediente: 08/89

Materia: Vivienda

Tipo: Recomendación

Asunto: Falta de información sobre los requisitos para la adjudicación de vivienda protegida y el plazo en el que deben cumplirse.

Expediente: 08/112

Materia: Vivienda

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Defectos constructivos en V.P.O.

Expediente: 08/119

Materia: Vivienda

Tipo: Recordatorio de deberes legales y Sugerencia normativa

Asunto: Solicitud de que la Administración de la Comunidad Foral permita, en caso de separación o divorcio, la adjudicación a precio tasado de la parte alícuota de la vivienda que corresponde a la ex pareja para consolidar la propiedad de la vivienda protegida.

Expediente: 08/137

Materia: Vivienda

Tipo: Recordatorio de deberes legales y Recomendación (también contiene una recomendación al Ayuntamiento de Noáin)

Asunto: Descoordinación entre el Ayuntamiento y el Departamento en la información suministrada sobre los requisitos para acceder a una vivienda.

Expediente: 08/270

Materia: Vivienda

Tipo: Sugerencia

Asunto: Falta de publicidad de datos en las campañas de viviendas protegidas, tanto en régimen de propiedad como en régimen de alquiler.

Expediente: 08/276

Materia: Vivienda

Tipo: Sugerencia

Asunto: Denegación del visado del contrato de compraventa de una vivienda de protección pública, por no cumplir el requisito de no haber transmitido su vivienda en los últimos cinco años y ocultación de datos.

Expediente: 08/321

Materia: Vivienda

Tipo: Recomendación

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

Departamento de Obras públicas, Transportes y Comunicaciones

Expediente: 08/192

Materia: Obras públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Demora en el abono del justiprecio en un expediente expropiatorio.

3.2.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS POR LAS ENTIDADES LOCALES

Ayuntamiento de Aburreagaina-Aburrea Alta

Expediente: 08/187

Materia: Servicios públicos

Tipo: Sugerencia normativa

Asunto: Negativa a permitir un enterramiento en el cementerio municipal.

Ayuntamiento de Altsasu-Alsasua

Expediente: 08/169

Materia: Servicios públicos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Mal estado de los desagües de un barrio de la localidad.

Ayuntamiento de Aoiz

Expediente: 07/307

Materia: Educación y enseñanza

Tipo: Sugerencia

Asunto: Discrepancias con algunos aspectos relativos al funcionamiento del centro de 0 a 3 años.

Ayuntamiento de Aranguren

Expediente: 08/418

Materia: Medio ambiente

Tipo: Dos recomendaciones (contiene también otra recomendación adicional al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior)

Asunto: Falta de actuación en relación con la situación en que encuentran unos caballos en una parcela próxima a la AP 30.

Ayuntamiento de Barañáin

Expediente: 07/416

Materia: Función pública

Tipo: Dos recomendaciones

Asunto: Falta de respuesta a una solicitud de reubicación de puesto de trabajo.

Ayuntamiento de Beriáin

Expediente: 07/219

Materia: Sanidad

Tipo: Sugerencia

Asunto: Discrepancia con la negativa municipal de permitir a los padres y madres la entrada, con los menores, a la piscina de chapoteo.

Ayuntamiento de Berriozar

Expediente: 08/147

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

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

Ayuntamiento de Biurrún-Olcoz

Expediente: 07/100

Materia: Urbanismo

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Disconformidad con las cuotas de urbanización exigidas por el Ayuntamiento.

Ayuntamiento de Buñuel

Expediente: 08/368

Materia: Urbanismo

Tipo: Recomendación

Asunto: Disconformidad con el procedimiento seguido por el Ayuntamiento para la expropiación de un terreno.

Ayuntamiento de Burlada

Expediente: 08/129

Materia: Función pública

Tipo: Sugerencia

Asunto: Irregularidades en proceso el proceso selectivo convocado para cubrir una plaza en el Ayuntamiento.

Expediente: 08/330

Materia: Urbanismo

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Falta de aprobación de un proyecto de reparcelación de una unidad.

Ayuntamiento de Caparrosa

Expediente: 08/422

Materia: Servicios públicos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Falta de prestación de servicios propios de un núcleo urbanizado.

Ayuntamiento de Carcastillo

Expediente: 07/362

Materia: Bienestar social

Tipo: Recomendación

Asunto: Deficiente gestión de la residencia de tercera edad.

Ayuntamiento de Cascante

Expediente: 08/109

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Falta de respuesta a los escritos presentados por los interesados.

Expediente: 08/234

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación

Asunto: Falta de actuación por parte del Ayuntamiento ante la solicitud de apertura de un expediente disciplinario.

Ayuntamiento de Cáseda

Expediente: 08/331

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Falta de respuesta a una solicitud presentada por un ciudadano.

Ayuntamiento de Cintruénigo

Expediente: 08/113

Materia: Bienestar social

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Disconformidad con la sanción impuesta por el Ayuntamiento y falta de respuesta a una solicitud cursada ante éste.

Ayuntamiento de Eratsun

Expediente: 07/348A

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Falta de respuesta a una solicitud de información sobre la situación jurídica de un convenio transaccional sobre helechales.

Ayuntamiento de Estella

Expediente: 08/189

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Falta de respuesta a una solicitud de información presentada por un ciudadano.

Ayuntamiento de Etxarri - Aranatz

Expediente: 08/239

Materia: Función pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Falta de respuesta a una solicitud presentada por un funcionario.

Ayuntamiento de Fitero

Expediente: 08/242

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

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

Ayuntamiento de Huarte

Expediente: 07/448

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Molestias por ruidos provenientes de un campo de fútbol.

Ayuntamiento de Mañeru

Expediente: 08/104

Materia: Obras públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Discrepancia con la construcción de un camino por afección a una propiedad privada.

Ayuntamiento de Mendigorriá

Expediente: 08/67

Materia: Obras públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Discrepancia con las obras de acondicionamiento y saneamiento realizadas en una calle y falta de respuesta del Ayuntamiento a los escritos presentados.

Ayuntamiento de Milagro

Expediente: 08/135

Materia: Urbanismo

Tipo: Recomendación

Asunto: Falta de formalización en escritura pública de una permuta realizada por el Ayuntamiento.

Ayuntamiento de Noáin

Expediente: 08/137

Materia: Vivienda

Tipo: Recomendación (también contiene un recordatorio de deberes legales y una recomendación al Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio)

Asunto: Descoordinación entre el Ayuntamiento y el Departamento en la información suministrada sobre los requisitos para acceder a una vivienda de protección pública.

Ayuntamiento de Olite

Expediente: 08/320

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Falta de respuesta a varias solicitudes de información urbanística.

Ayuntamiento de Pamplona

Expediente: 07/410

Materia: Tráfico

Tipo: Recomendación

Asunto: Falta de aviso sobre la entrada en el depósito municipal de un vehículo robado.

Expediente: 08/34

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación

Asunto: Incorrecta actuación del tribunal calificador designado para la evaluación de los aspirantes al ingreso a una plaza del Ayuntamiento.

Expediente: 08/105

Materia: Urbanismo

Tipo: Dos recordatorios de deberes legales

Asunto: Inactividad del Ayuntamiento de Pamplona respecto a una denuncia presentada por la colocación de unos maceteros en la vía pública.

Expediente: 08/110

Materia: Tráfico

Tipo: Sugerencia

Asunto: Falta de información sobre la posible pérdida de puntos en la denuncia formulada por los agentes de la Policía Municipal de Pamplona.

Expediente: 08/143

Materia: Tráfico

Tipo: Recordatorio de deberes legales y recomendación

Asunto: Discrepancia con la denegación de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad y falta de motivación de la denegación

Expediente: 08/175

Materia: Educación

Tipo: Recordatorio de deberes legales (también contiene un recordatorio de deberes legales y una recomendación al Departamento de Educación)

Asunto: Puesta en funcionamiento de un centro escolar sin haber concluido las obras de construcción

Expediente: 08/180

Materia: Hacienda

Tipo: Recomendación y sugerencia

Asunto: Negativa al reintegro de la tasa por estacionamiento para residentes, en la cuantía proporcional al tiempo de cese en el año natural.

Expediente: 08/183

Materia: Función pública

Tipo: Sugerencia

Asunto: Disconformidad con la decisión de un Ayuntamiento de crear una empresa pública para la gestión del Servicio de Atención Domiciliaria.

Expediente: 08/188

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales y sugerencia

Asunto: Molestias ocasionadas por ruidos provenientes de un campo de fútbol.

Expediente: 08/212

Materia: Urbanismo

Tipo: Recomendación

Asunto: Disconformidad con las obras de urbanización realizadas en el Parque Fluvial por no ajustarse al Planeamiento.

Expediente: 08/258

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Denegación de una solicitud de utilización de la vía pública.

Expediente: 08/259

Materia: Función pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Denegación de la ayuda familiar por hijos.

Expediente: 08/350

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Inclusión en el programa de las Fiestas de San Fermín de la actuación de un grupo musi-

cal de reconocido prestigio que, finalmente, no se llevó a efecto.

Ayuntamiento de Tiebas-Muruarte de Reta

Expediente: 07/427

Materia: Servicios públicos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Falta de respuesta en un procedimiento de responsabilidad patrimonial.

Ayuntamiento de Tudela

Expediente: 08/316

Materia: Impulso de Derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Falta de respuesta a los escritos presentados por los interesados.

Ayuntamiento de Uharte-Arakil

Expediente: 07/347

Materia: Obras públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Deficiente estado de la carretera que une el núcleo urbano con el barrio de la estación.

Ayuntamiento de Yesa

Expediente: 08/319

Materia: Hacienda

Tipo: Recomendación

Asunto: Diferencia de trato en el establecimiento de las tasas por utilización de las piscinas municipales, en función del empadronamiento.

Concejo de Gartzaron

Expediente: 08/205

Materia: Hacienda

Tipo: Sugerencia

Asunto: Disconformidad con el contenido del acuerdo de la Junta Concejil por la solicitud de una cantidad equivalente al 50% del presupuesto de ejecución de una obra de canalización.

Concejo de Gazolaz

Expediente: 08/231

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Denegación de información solicitada por el ciudadano.

Mancomunidad de la Comarca de Pamplona

Expediente: 08/294

Materia: Impulso de Derechos
 Tipo: Recordatorio de deberes legales
 Asunto: Atención inadecuada al usuario.

Expediente: 08/315

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

3.2.3. RESOLUCIONES ACEPTADAS POR OTRAS ADMINISTRACIONES Y ENTIDADES PÚBLICAS

Colegio de Abogados de Pamplona

Expediente: 08/243

Materia: Justicia
 Tipo: Sugerencia
 Asunto: Denegación del cambio de abogado de oficio solicitado.

Universidad Pública de Navarra

Expediente: 08/152

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

3.3. RESOLUCIONES NO ACEPTADAS

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

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

Departamento de Desarrollo rural y Medio Ambiente

Expediente: 08/126

Materia: Medio ambiente
 Tipo: Recomendación

Asunto: Daños provocados por la entrada de ganado bovino en un terreno sometido a repoblación forestal.

Departamento de Educación

Expediente: 07/412

Materia: Educación
 Tipo: Recomendación

Asunto: Denegación de una ayuda para sufragar el gasto del transporte de un alumno con deficiencia auditiva a un centro educativo de otra Comunidad Autónoma.

ciencia auditiva a un centro educativo de otra Comunidad Autónoma.

Expediente: 08/85

Materia: Educación
 Tipo: Recomendación

Asunto: Discrepancia con la aplicación del criterio de escolarización de antiguo alumno en centros sostenidos con fondos públicos.

Expediente: 08/99

Materia: Función pública
 Tipo: Recomendación

Asunto: Falta de cómputo, en los términos que exige la convocatoria de ingreso a cuerpos docentes, de un certificado de servicios prestados en una escuela municipal de música.

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

Expediente: 08/32

Materia: Función pública
 Tipo: Sugerencia

Asunto: Integración en el sistema de carrera profesional, previsto para los facultativos del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, del personal facultativo sanitario de la Administración de la Comunidad Foral no adscrito al Departamento de Salud y sus organismos autónomos.

Nota: El Parlamento de Navarra rechazó una proposición de ley foral en la que se planteaba, entre otras, esta cuestión.

Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea

Expediente: 07/204

Materia: Función pública
 Tipo: Sugerencia

Asunto: Falta de reconocimiento, a efectos de carrera profesional, del tiempo de prestación de servicios en puestos de trabajo de veterinario al servicio del Departamento de Agricultura.

Expediente: 07/350

Materia: Función pública
 Tipo: Sugerencia

Asunto: Falta de reconocimiento, a efectos de carrera profesional, del tiempo de prestación de servicios en puestos de trabajo de veterinario al servicio del Departamento de Agricultura.

Expediente: 08/39

Materia: Sanidad

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Disconformidad con la desigualdad de trato existente, a efectos de la gratuidad de la prestación farmacéutica, entre las personas de 65 años acogidas al régimen de universalización de la asistencia sanitaria pública y las de esta misma edad afiliadas al Régimen de la Seguridad Social.

Expediente: 08/47

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación

Asunto: Falta de reconocimiento de la titulación de Técnico de Farmacia (FP de grado medio) como habilitante para acceder a puestos de trabajo en los servicios de Farmacia Hospitalaria.

Expediente: 08/172

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación

Asunto: Discrepancia con la actuación para aplicar los servicios mínimos fijados en una huelga de personal.

Expediente: 08/256

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Asunto: Negativa a facilitar un medio de transporte para acudir a las revisiones médicas.

Expediente: 08/268

Materia: Sanidad

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Falta de notificación del cambio de médico de cabecera y centro de salud.

Expediente: 08/285

Materia: Sanidad

Tipo: Sugerencia

Asunto: Denegación de una ambulancia para el traslado de urgencia de un paciente con sintomatología de meningitis.

Expediente: 08/339

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Asunto: Denegación de la apertura de una farmacia por distancia con otra preexistente.

Expediente: 08/361

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Asunto: Obligación de abono de una fianza por viajar fuera de Navarra con el aparato médico necesario para la terapia respiratoria.

Expediente: 08/364

Materia: Sanidad

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Disconformidad con la derivación a un centro sanitario de otra Comunidad Autónoma para la practica de una interrupción voluntaria del embarazo.

Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio

Expediente: 08/96

Materia: Vivienda

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Disconformidad con la exigencia de empadronamiento ininterrumpido a efectos del baremo de adjudicación de vivienda protegida.

Departamento de Obras públicas, Transportes y Comunicaciones

Expediente: 04/272

Materia: Obras públicas

Tipo: Sugerencia

Asunto: Denegación del resarcimiento de parte de unos gastos generados por la realización de una obra.

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

3.3.2. RESOLUCIONES NO ACEPTADAS POR LAS ENTIDADES LOCALES

Ayuntamiento de Arróniz

Expediente: 08/385

Materia: Servicios públicos

Tipo: Recomendación

Asunto: Discrepancia con la colocación de una farola en un terreno de propiedad privada.

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

Ayuntamiento de Fitero

Expediente: 08/343

Materia: Tráfico

Tipo: Recomendación

Asunto: Denegación de una plaza de aparcamiento para una persona con discapacidad.

Nota: El Ayuntamiento justificó adecuadamente las razones por las que no aceptó la recomendación.

Ayuntamiento de Larraga

Expediente: 07/407

Materia: Urbanismo

Tipo: Recomendación

Asunto: Discrepancia con la cuantía de la reclamación exigida por el Ayuntamiento por un derribo.

Ayuntamiento de Mendigorriá

Expediente: 08/41

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recomendación

Asunto: Contaminación acústica producida por un equipo de calefacción/aire acondicionado.

Ayuntamiento de Pamplona

Expediente: 07/394

Materia: Tráfico

Tipo: Recomendación

Asunto: Disconformidad con una sanción en materia de tráfico.

Expediente: 08/88

Materia: Tráfico

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Asunto: Disconformidad con el procedimiento seguido para la imposición de una sanción en materia de tráfico.

Expediente: 08/200

Materia: Tráfico

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Asunto: Falta de motivación de la resolución de un expediente sancionador

3.4. RESOLUCIONES CERRADAS POR OTRAS CAUSAS DURANTE EL AÑO 2008

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

3.4.1. ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA**Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud - Osasunbidea**

Expediente: 08/216

Materia: Función Pública

Tipo: Resolución de mediación

Asunto: Disconformidad con el cese en la jefatura que ostentaba y denuncia por trato indebido del personal de la unidad administrativa.

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

Expediente: 08/333

Materia: Función Pública

Tipo: Sugerencia normativa

Asunto: Solicitud, de los diplomados sanitarios adscritos a la Agencia Navarra para la Dependencia, de integración en el sistema de carrera profesional regulado en la Ley Foral 8/2008, de 30 de mayo.

Expediente: 08/336

Materia: Función Pública

Tipo: Sugerencia normativa

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

Expediente: 08/341

Materia: Función Pública

Tipo: Sugerencia normativa

Asunto: Solicitud, de los diplomados sanitarios en fisioterapia adscritos a los Departamentos de Bienestar Social y Educación, de integración en el sistema de carrera profesional regulado en la Ley Foral 8/2008, de 30 de mayo.

3.4.2. ENTIDADES LOCALES**Ayuntamiento de Aoiz**

Expediente: 08/267

Materia: Bilingüismo

Tipo: Sugerencia

Asunto: Discrepancia con la falta de exigencia del vascuence para acceder a una plaza de servicios múltiples en el centro educativo.

Ayuntamiento de Pamplona

Expediente: 07/36

Materia: Medio ambiente

Tipo: Sugerencia

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

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

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

3.5.1. ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA**Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte**

Expediente: 07/387

Materia: Bienestar Social

Tipo: Sugerencia

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

Expediente: 08/228

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recomendación

Asunto: Retraso en la percepción de una prestación económica para una educadora de apoyo.

Expediente: 08/383

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Deficiente información, sobre la familia biológica del menor, facilitada a la familia adoptante.

Expediente: 08/491

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recomendación

Asunto: Discrepancia con el procedimiento de acogida seguido respecto de su hija y la falta de información sobre el mismo.

Departamento de Administración Local

Expediente: 08/521

Materia: Urbanismo

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Falta de ejecución subsidiaria de una resolución del Tribunal Administrativo de Navarra.

Departamento de Cultura y Turismo-Institución Príncipe de Viana

Expediente: 08/559

Materia: Turismo

Tipo: Sugerencia

Asunto: Denegación de la calificación como casa rural de un inmueble.

Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente

Expediente: 08/566

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

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

Expediente: 08/568

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

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

Expediente: 08/569

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Falta de respuesta a varias solicitudes de información formuladas por un ciudadano.

Expediente: 08/570

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Negativa a facilitar copia de algunos expedientes administrativos a un ciudadano.

Expediente: 08/571

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Falta de respuesta a varias solicitudes de información formuladas por un ciudadano.

Expediente: 08/575

Materia: Agricultura

Tipo: Recordatorio de deberes legales y recomendación

Asunto: Falta de respuesta a la solicitud formulada por un ciudadano sobre el uso asignado a su parcela en el Sistema de Información Geográfica de la Política Agrícola Común (SIGPAC).

Departamento de Economía y Hacienda

Expediente: 08/255

Materia: Hacienda

Tipo: Recomendación

Asunto: Disconformidad con la reclamación de la devolución de las deducciones practicadas por aportación a una cuenta vivienda.

Departamento de Educación

Expediente: 08/254

Materia: Educación

Tipo: Recomendación (también contiene una recomendación al Ayuntamiento de Pamplona)

Asunto: Disconformidad con el proceso de admisión en la escuela Hello Azpilagaña por la existencia de una lista preferente para empadronados en Pamplona.

Expediente: 08/431

Materia: Bilingüismo

Tipo: Recomendación

Asunto: Imposibilidad de matriculación on-line en euskera de los cursos organizado por el Centro de Recursos para la Enseñanza del Euskera.

Expediente: 08/505

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación y Sugerencia

Asunto: Discrepancia con la puntuación asignada por el Tribunal calificador.

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

Expediente: 08/272

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación

Asunto: Falta de audiencia a los interesados en la resolución de un recurso de alzada.

Expediente: 08/345

Materia: Interior

Tipo: Recomendación

Asunto: Trato indebido por agentes de la Policía Foral.

Expediente: 08/358

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales y Recomendación (contiene, además, un recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Sangüesa)

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

Expediente: 08/382

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales y Recomendación

Asunto: Falta de transparencia del Tribunal calificador designado en un proceso selectivo.

Expediente: 08/394

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Disconformidad con la exclusión de la lista de aspirantes al desempeño de puestos de trabajo de auxiliar administrativo.

Expediente: 08/525

Materia: Tráfico

Tipo: Dos recordatorios de deberes legales (también contiene un recordatorio de deberes legales y una recomendación al Ayuntamiento de Pamplona)

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

Expediente: 08/529

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Falta de contestación a un recurso de alzada.

Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea

Expediente: 08/367

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recomendación

Asunto: Deficiente información por parte del personal de un centro de salud sobre la asistencia médica dispensada a un familiar que, finalmente, falleció.

Expediente: 08/398

Materia: Sanidad

Tipo: Sugerencia

Asunto: Trato incorrecto en un centro psiquiátrico.

Expediente: 08/445

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación

Asunto: Demora en la toma posesión de un puesto de trabajo obtenido tras participar en una convocatoria.

Expediente: 08/537

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Falta de contestación a una solicitud presentada.

Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio

Expediente: 08/432

Materia: Urbanismo

Tipo: Recomendación (también contiene dos recomendaciones al Ayuntamiento de Olóriz)

Asunto: Construcción sin licencia de obras.

Departamento de Obras públicas, Transportes y Comunicaciones

Expediente: 08/480

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales y Recomendación

Asunto: Irrupción de animales salvajes en las vías AP-15 y A-68 y problemática generada por la plaga de conejos instalados en sus taludes.

Expediente: 08/498

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Falta de respuesta a los escritos presentados por los interesados.

3.5.2. ENTIDADES LOCALES

Ayuntamiento de Andosilla

Expediente: 08/290

Materia: Urbanismo

Tipo: Recomendación

Asunto: Retraso en la urbanización de una plaza pública.

Ayuntamiento de Azagra

Expediente: 08/573

Materia: Servicios públicos

Tipo: Recordatorio de deberes legales y recomendación

Asunto: Inactividad del Ayuntamiento ante las inundaciones que sufre una vivienda.

Ayuntamiento de Barañáin

Expediente: 08/249

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Falta de contestación a una reclamación de responsabilidad patrimonial por daños.

Ayuntamiento de Baztan

Expediente: 08/410

Materia: Hacienda

Tipo: Recordatorio de deberes legales y recomendación

Asunto: Discrepancia con la exigencia de una tasa por consulta urbanística y falta de respuesta al recurso contra la exacción de la mencionada tasa.

Ayuntamiento de Buñuel

Expediente: 08/365

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Molestias ocasionadas por una explotación ganadera.

Ayuntamiento de la Cendea de Cizur

Expediente: 08/148

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recomendación (contiene la misma recomendación al Concejo de Astráin)

Asunto: Disconformidad con la instalación de un transformador eléctrico.

Ayuntamiento de Cintrúenigo

Expediente: 08/269

Materia: Bienestar social

Tipo: Recomendación

Asunto: Discrepancia con la denegación de un vado para minusválido.

Ayuntamiento de Ciriza

Expediente: 08/303

Materia: Servicios públicos

Tipo: Recomendación

Asunto: Rechazo municipal a la ubicación de un centro para la atención de personas marginadas en exclusión social.

Ayuntamiento de Corella

Expediente: 08/601

Materia: Función pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales y recomendación

Asunto: Discrepancia con la exigencia de ostentar la nacionalidad española, o la de un Estado de la Unión Europea (o sus familiares) en un procedimiento de contratación laboral convocado por el Ayuntamiento.

Ayuntamiento de Cortes

Expediente: 08/390

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Falta de contestación a una solicitud en un procedimiento de concentración parcelaria.

Expediente: 08/393

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Molestias ocasionadas por los "cuartos de peñas".

Ayuntamiento de Desojo

Expediente: 08/517

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Denegación de información solicitada.

Ayuntamiento de Egüés

Expediente: 08/489

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Falta de contestación a los escritos presentados por un ciudadano.

Ayuntamiento de Estella

Expediente: 08/177

Materia: Urbanismo

Tipo: Recomendación

Asunto: Falta de delimitación de las unidades de ejecución en el PGOU y en el PEPRI.

Expediente: 08/253

Materia: Urbanismo

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Inactividad ante la construcción y mantenimiento sin licencia de un transformador eléctrico

Ayuntamiento de Etxarri Aranzatz

Expediente: 08/182

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

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

Expediente: 08/342

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Falta de contestación a las solicitudes presentadas por un ciudadano.

Expediente: 08/443

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Falta de contestación a la solicitud presentada por un ciudadano.

Ayuntamiento de Lerín

Expediente: 07/152

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Disconformidad con la concesión de licencia de actividad para la construcción de una granja para ceba de patos.

Ayuntamiento de Obanos

Expediente: 08/171

Materia: Obras públicas

Tipo: Sugerencia

Asunto: Negativa del Ayuntamiento a regular la señalización de velocidad y tonelaje de vehículos en una calle.

Ayuntamiento de Olóriz

Expediente: 08/432

Materia: Urbanismo

Tipo: Dos recomendaciones (contiene también una recomendación dirigida al Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio)

Asunto: Construcción sin licencia de obras.

Ayuntamiento de Pamplona

Expediente: 08/254

Materia: Educación

Tipo: Recomendación (también contiene una recomendación al departamento de Educación)

Asunto: Disconformidad con el proceso de admisión en la escuela "Hello Azpilagaña" por la existencia de una lista preferente para empadronados en Pamplona

Expediente: 08/289A

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Falta de contestación a una solicitud de información de un ciudadano.

Expediente: 08/408

Materia: Servicios públicos

Tipo: Recomendación (contiene la misma recomendación a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona)

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

Expediente: 08/435

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

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

Expediente: 08/525

Materia: Tráfico

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

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

Ayuntamiento de Sangüesa

Expediente: 08/358

Materia: Función Pública

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

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

Ayuntamiento de Tafalla

Expediente: 08/252

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

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

Ayuntamiento de Tudela

Expediente: 08/409

Materia: Interior

Tipo: Sugerencia

Asunto: Deficiente conservación y la falta de vigilancia y control en la zona de la Plaza de la Estación de Tudela.

Expediente: 08/481

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Falta de diligencia y atención a sucesivas reclamaciones presentadas por un ciudadano con motivo del desprendimiento de cascotes del tejado de una vivienda.

Ayuntamiento de Unzué

Expediente: 08/90

Materia: Hacienda

Tipo: Recomendación

Asunto: Discrepancia con la pretensión municipal de cobrar una cuota de urbanización.

Ayuntamiento de Urdazubi-Urdax

Expediente: 08/425

Materia: Obras públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Falta de vía de acceso a un domicilio.

Ayuntamiento de Yesa

Expediente: 08/434

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Sugerencia

Asunto: Discriminación en la adjudicación de los locales del polideportivo.

Concejo de Arlegui

Expediente: 07/414

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales y recomendación

Asunto: Denegación de acceso a documentos y archivos administrativos.

Expediente: 08/370

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Negativa a la recepción y registro de un documento.

Concejo de Astráin

Expediente: 08/148

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recomendación (contiene la misma recomendación al Ayuntamiento de Cizur)

Asunto: Disconformidad con la instalación de un transformador eléctrico.

Concejo de Beunza

Expediente: 08/376

Materia: Impulso de derechos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Falta de contestación a las solicitudes presentadas para la obtención de una licencia urbanística de obras.

Mancomunidad de la Comarca de Pamplona

Expediente: 08/408

Materia: Servicios públicos

Tipo: Recomendación (contiene la misma recomendación al Ayuntamiento de Pamplona)

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

Expediente: 08/503

Materia: Servicios públicos

Tipo: Recomendación

Asunto: Denegación de la indemnización solicitada por los daños producidos por el corte de suministro de agua.

Mancomunidad de Mairaga

Expediente: 08/59

Materia: Obras públicas

Tipo: Recomendación

Asunto: Deficiente estado de conservación de una tubería de manantiales.

3.5.3. OTRAS ADMINISTRACIONES Y ENTIDADES PÚBLICAS

Universidad Pública de Navarra

Expediente: 08/453

Materia: Bilingüismo

Tipo: Recomendación

Asunto: Falta de redacción en euskera de los impresos colocados en la página web de la Universidad correspondientes a la preinscripción de los Máster y Doctorados para el curso 2008.

Expediente: 08/483

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia normativa

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

Expediente: 08/484

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia normativa

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

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

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

3.6.1. RESOLUCIONES ACEPTADAS

3.6.1.1. Por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra

Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte

Expediente: 05/162

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recomendación

Asunto: Falta de supervisión y control de enfermos mentales que residen en viviendas en régimen de patrona.

Expediente: 07/14

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recomendación

Asunto: Falta de supervisión y control de enfermos mentales que residen en viviendas en régimen de patrona.

Expediente: 07/92

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recomendación

Asunto: Motivación inadecuada de una denegación de ayuda para la adquisición de una grúa mecánica para movilidad.

Expediente: 07/263

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recomendación

Asunto: Disconformidad con la reducción del grado de minusvalía.

Expediente: 07/287

Materia: Comercio

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Disconformidad con el archivo del expediente instado en defensa de sus intereses como consumidor.

Departamento de Cultura y Turismo–Institución Príncipe de Viana

Expediente: 06/413

Materia: Cultura

Tipo: Recomendación

Asunto: Falta de convocatoria de las ayudas para ampliación de estudios artísticos en centros nacionales y del extranjero.

Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente.

Expediente: 06/80

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recomendación

Asunto: Riesgos y molestias derivados de la explotación de una cantera.

Departamento de Educación

Expediente: 07/317

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Denegación de comisión de servicios.

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

Expediente: 07/308

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación

Asunto: Disconformidad ante la desestimación del recurso presentado como consecuencia de su cese.

Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea

Expediente: 07/309

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación

Asunto: Negativa a la supervisión de la valoración de méritos realizada por el Tribunal Calificador del concurso-oposición de terapeuta ocupacional convocado por Gobierno de Navarra.

Expediente: 07/315

Materia: Función pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Excesiva dilación temporal en resolución de proceso selectivo.

Expediente: 07/331

Materia: Sanidad

Tipo: Sugerencia

Asunto: Asistencia sanitaria deficiente en el Hospital de Navarra.

Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio

Expediente: 07/277

Materia: Vivienda

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Irregularidades cometidas por la sociedad pública Vinsa en la campaña de vivienda protegida 2007, para la adjudicación de 1.800 viviendas en régimen de compraventa y de 270 viviendas en régimen de alquiler.

Expediente: 07/303

Materia: Vivienda

Tipo: Recomendación

Asunto: Deficiencias constructivas en edificio de viviendas de protección oficial e inactividad de la Administración.

Expediente: 07/314

Materia: Vivienda

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Discrepancia con la valoración que la Administración hace de su vivienda, en el proceso de adjudicación de una vivienda de protección oficial en régimen de compraventa.

Expediente: 07/323

Materia: Vivienda

Tipo: Sugerencia

Asunto: Denegación de visado de contrato de compraventa de una vivienda protegida adjudicada, por considerar que tiene el grado de minusvalía necesario para estimar inadecuada su vivienda actual.

Expediente: 07/379

Materia: Vivienda

Tipo: Recomendación

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

**3.6.1.2. Por las entidades locales de Navarra
Ayuntamiento de Arano**

Expediente: 07/209

Materia: Urbanismo

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Ocupación de camino público.

Ayuntamiento de Barañáin

Expediente: 07/270

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recomendación

Asunto: Queja relativa a la actividad desarrollada por el Ayuntamiento en una de las bajeras del inmueble, destinada al depósito de vehículos retirados por la Policía Local.

Ayuntamiento de Baztan

Expediente: 06/415

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Contaminación acústica provocada por actividad comercial.

Ayuntamiento de Berriozar

Expediente: 06/425

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Contaminación acústica provocada por la maquinaria de un local.

Ayuntamiento de Burlada

Expediente: 07/328

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Denegación de información ambiental.

Ayuntamiento de Caparrosa

Expediente: 07/212

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recomendación

Asunto: Molestias ocasionadas por una explotación ganadera situada junto a su domicilio

Ayuntamiento de Castejón

Expediente: 07/356

Materia: Urbanismo

Tipo: Recordatorio de deberes legales.

Asunto: Queja contra la adjudicación a una empresa de una concesión de ocupación de la vía pública.

Ayuntamiento de Corella

Expediente: 05/100

Materia: Obras Públicas y Servicios

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Denegación de acceso al colector general.

Ayuntamiento de Egüés

Expediente: 07/228

Materia: Deporte

Tipo: Recomendación

Asunto: Discriminación en el acceso a las piscinas de Sarriguren por no estar empadronado en dicho municipio.

Ayuntamiento de Estella

Expediente: 06/365

Materia: Obras Públicas y Servicios

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Deficiente estado de conservación del acceso a una urbanización.

Expediente: 07/10

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Molestias ocasionadas por la realización de actividades de ocio en un inmueble.

Ayuntamiento de Funes

Expediente: 07/264

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Contaminación acústica provocada por la actividad en locales de ocio "piperos".

Ayuntamiento de Lazagurría

Expediente: 07/368

Materia: Urbanismo

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Disconformidad con la paralización de una obra particular de forma verbal y sin motivación.

Ayuntamiento de Lumbier

Expediente: 06/394

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

Ayuntamiento de Milagro

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

Ayuntamiento de Olóriz

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

Ayuntamiento de Pamplona

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

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

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

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

Ayuntamiento de Villava

Expediente: 06/347
 Materia: Obras Públicas y Servicios
 Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Deficiente estado de un camino de acceso a una urbanización.

3.6.2. RESOLUCIONES NO ACEPTADAS

3.6.2.1. Por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra

Departamento de Educación

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

Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea

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

Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio

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

3.6.2.2. Por las entidades locales de Navarra Ayuntamiento de Azagra

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

Ayuntamiento de Barañáin

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

Ayuntamiento de Pamplona

Expediente: 07/326

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recomendación

Asunto: Denegación de tarjeta de aparcamiento para minusválido.

Concejo de Artaza

Expediente: 07/284

Materia: Urbanismo

Tipo: Recomendación

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

3.6.3. RESOLUCIONES CERRADAS POR OTRAS CAUSAS**Ayuntamiento de Mendavia**

Expediente: 07/66

Materia: Tráfico

Tipo: Recomendación

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

CAPÍTULO IV. INVESTIGACIONES DE OFICIO**4.1. ACTUACIONES DE OFICIO REALIZADAS**

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

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

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

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

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

Administración competente: Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio.

Materia: Vivienda.

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

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

Administración competente: Ayuntamiento de Pamplona.

Materia: Asuntos Sociales. Discapacidad.

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

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

Administración competente: Departamento de Innovación, Empresa y Empleo.

Materia: Prestación de servicios públicos. Telefonía.

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

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

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

Materia: Asuntos Sociales. Menores.

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

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

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

Materia: Salud. Educación. Asuntos Sociales. Menores.

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

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

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

Materia: Prestación de Servicios públicos. Radio

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

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

Administración competente: Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.

Materia: Interior. Protección de víctimas por malos tratos.

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

8. Implantación del "Área de Actividades Económicas de Valdizarbe" y distancias respecto de los núcleos de población próximos.

Administración competente: Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio.

Materia: Ordenación del Territorio.

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

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

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

Materia: Asuntos Sociales. Servicios sociales.

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

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

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

Materia: Asuntos Sociales. Menores.

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

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

Administración competente: Cámara de Compensación.

Materia: Asuntos Sociales. Gasto social público.

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

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

Administración competente: Ministerio de Fomento.

Materia: Prestación de Servicios públicos. Comunicaciones postales.

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

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

Administración competente: Ayuntamiento del Valle de Egüés.

Materia: Obras públicas.

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

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

Administración competente: Departamento de Salud.

Materia: Atención psiquiátrica.

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

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

Administración competente: Departamento de Educación.

Materia: Educación y enseñanza.

Resultado: Remisión de veinticinco sugerencias al Departamento de Educación.

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

Administración competente: Departamento de Economía y Hacienda

Materia: Hacienda. Impuestos.

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

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

Administración competente: Departamento de Educación.

Materia: Educación y enseñanza.

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

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

Administración competente: Ayuntamiento de Pamplona.

Materia: Prestación de Servicios públicos.

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

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

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

Materia: Asuntos Sociales. Menores.

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

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

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

Materia: Asuntos Sociales. Tercera Edad.

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

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

Administración competente: Consejería de Turismo de la Comunidad Valenciana.

Materia: Asuntos Sociales. Discapacidad.

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

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

Administración competente: Departamento de Educación.

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

Resultado: Recordatorio de deberes legales y sugerencia al Departamento de Educación para que se tenga en cuenta la disminución de ingresos que, por circunstancias económicas excepciona-

les, pueden producirse con posterioridad a la presentación de la declaración de IRPF.

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

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

Materia: Asuntos Sociales. Dependencia.

Resultado: Verificación de una correcta aplicación de la Ley.

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

Administración competente: Departamento de Salud.

Materia: Sanidad. Prestaciones sanitarias.

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

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

Administración competente: Departamento de Educación.

Materia: Función Pública.

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

26. Situación de un menor sometido a medidas judiciales.

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

Materia: Asuntos Sociales. Menores.

Resultado: Comprobación de respeto de los derechos del menor.

4.2. RESUMEN POR MATERIAS

Las actuaciones de oficio realizadas afectaron a las siguientes materias:

- Asuntos Sociales: 11
- Discapacidad: 2

- Menores: 5
- Servicios Sociales: 1
- Gasto social público: 1
- Tercera edad: 1
- Dependencia: 1
- Educación y Enseñanza: 4
- Niños con TDA-H* .
- Educación para la ciudadanía
- Acoso escolar.
- Becas para enseñanzas medias y universitarias.
- Función Pública: 1
- Reducción de jornada del personal docente.
- Hacienda: 1
- Modificación del artículo 34.1 del Texto Refundido del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.
- Interior: 1
- Protección de una víctima de maltrato.
- Ordenación del Territorio: 1
- Verificación de las distancias exigidas para la implantación de un área económica.
- Obras públicas: 1
- Construcción de una pasarela entre la ecociudad de Sarriguren y el barrio de Mendillorri.
- Prestación de Servicios públicos: 4
- Telefonía.
- Telecomunicaciones.
- Comunicaciones postales.
- Defensor municipal de la Ciudadanía.
- Salud: 3
- Atención psiquiátrica.
- Menores.
- Prestaciones sanitarias.
- Vivienda: 1
- Análisis del baremo de adjudicación de vivienda pública protegida.

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

4.3. RESUMEN POR ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

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

I. Administración de la Comunidad Foral de Navarra: 25

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior: 2

Departamento de Economía y Hacienda: 1

Departamento de Relaciones Institucionales: 1

Departamento de Educación: 6

Departamento de Salud: 3

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

Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio: 2

Departamento de Innovación, Empresa y Empleo: 2

II. Municipios: 3

Ayuntamiento de Pamplona: 2

Ayuntamiento del Valle de Egüés: 1

III. Cámara de Comptos: 1

IV. Otros: 3

Ministerio de Fomento: 1

Fiscalía Superior de Navarra: 1

Consejería de Turismo de la Comunidad Valenciana: 1

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

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

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

intervención administrativa en el ámbito de la protección del menor.

A) Actividad reglamentaria y de planificación

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

Como se desprende de la propia denominación de la norma reglamentaria, faltan algunos aspectos que todavía han de ser desarrollados y, sería conveniente que tal labor normativa se completara, dando un total cumplimiento al mandato del legislador. En relación con ello, procede señalar que, actualmente, se encuentran en tramitación la norma que regulará la composición, organización y funcionamiento del Consejo de Atención a la Infancia y Adolescencia y la que disciplinará el procedimiento administrativo para la adopción en la Comunidad Foral de Navarra.

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

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

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

Sin dejar de reconocer la labor de la Administración, y dado que es notoria la dificultad de este sector de población para conocer precisamente

sus derechos y deberes, tanto de naturaleza individual como de carácter social, parece oportuno animar a que se incida en esta tarea y se refuerce, mediante acciones coordinadas principalmente con la Administración educativa.

C) Actuaciones de prevención

Las actuaciones de prevención tienen por finalidad evitar o minimizar las posibles situaciones de desprotección y conflicto social. La intervención de la Administración pública se ha centrado fundamentalmente en dos aspectos:

– La organización de acciones formativas, dirigidas al ámbito profesional educativo, sanitario y de los servicios sociales de base (en el 2008 se desarrollaron 8 acciones formativas).

– El fomento de las entidades sin ánimo de lucro que trabajan en este ámbito, mediante la concesión de subvenciones públicas para realizar actividades con menores en situación de riesgo de desprotección o conflicto social y la suscripción de convenios de colaboración para el funcionamiento de talleres de inserción social y laboral.

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

D) Actuaciones de protección

a) Situaciones de riesgo

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

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

b) Situaciones de desamparo

Son aquellas situaciones en que la desprotección se manifiesta con mayor intensidad y supo-

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

c) Actuaciones de apoyo a las familias

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

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

Cabe concluir, por ello, que existe un notable número de núcleos familiares que precisan de apoyo, dato éste que justifica el incremento de esfuerzos, personales y presupuestarios, por parte de la Administración pública.

d) Menores en situación de guarda

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

e) Menores tutelados

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

f) Acogimientos vigentes y formalizados

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

– Número total de menores en acogimiento: 464.

– Acogimientos familiares y residenciales: 267 y 197 menores, respectivamente.

– Acogimientos en familia extensa y ajena: 183 y 84 menores, respectivamente.

– Acogimientos simples, permanentes y preadoptivos: 96, 158 y 16 menores, respectivamente.

En este punto, cabe recordar que la Ley Foral declara la prioridad del acogimiento familiar respecto al residencial, así como el acogimiento en familia extensa respecto a la ajena. A la vista de los datos ofrecidos, puede señalarse que se cumple razonablemente con el objetivo del legislador, si bien recomendamos seguir estableciendo medidas que potencien el acogimiento familiar, reduciendo, en la medida de lo posible, el residencial.

g) Adopciones nacionales e internacionales y declaraciones de idoneidad

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

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

h) Menores en situación de conflicto social

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

i) Programas de autonomía personal

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

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

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

j) Menores extranjeros no acompañados

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

E) Actuaciones del sistema de reforma

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

F) Régimen de infracciones administrativas

Según nos ha hecho saber el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, no se incoó en el año 2008 ningún expediente administrativo sancionador en el ámbito material de la Ley Foral 15/2005. Se han recibido, no obstante, 9 denuncias formuladas por la Policía Foral de Navarra, que se encuentran actualmente pendientes de valoración.

CAPÍTULO V. PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

5.1. PROPUESTAS REALIZADAS

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

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

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

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

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

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

Una de las propuestas sobre vivienda planteó la ampliación del plazo de la cuenta vivienda para poder adquirir o rehabilitar una vivienda, en línea con lo establecido por el Real Decreto 1975/2008, de 28 de noviembre, sobre medidas urgentes a adoptar en materia económica, fiscal y de acceso a la vivienda, a través del cual el Estado amplía el plazo hasta el 31 de diciembre de 2010 para poder adquirir o rehabilitar la vivienda habitual a aquellas

personas cuya cuenta vivienda haya vencido entre el 1 de enero de 2008 y el 30 de diciembre de 2010, sin que ello suponga una ampliación del plazo para poder practicar las deducciones.

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

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

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

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

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

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

Las propuestas recibidas sobre temas relacionados con la **asistencia sanitaria** versaron sobre materias como: el establecimiento de un nuevo modelo de gestión del transporte sanitario, la necesidad de adoptar diversas medidas en rela-

ción con la fibromialgia y el síndrome de fatiga crónica, la solicitud de creación de la especialidad de psiquiatría infanto-juvenil, la necesidad de garantizar la confidencialidad de los datos clínicos cuando se tramita un expediente de responsabilidad patrimonial y el protocolo de actuación que sigue el Departamento de Salud para los casos de ingresos no voluntarios en las unidades de psiquiatría.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Insistimos en que lo expuesto en este capítulo son propuestas hechas por los ciudadanos, que la Institución traslada y, en la medida de lo posible y de lo razonable, defiende ante la Administración pública competente o remite al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales si son competencia del Estado.

5.2. RESUMEN POR ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

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

I. Administración de la Comunidad Foral de Navarra: 62

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior: 6

Departamento de Economía y Hacienda: 4

Departamento de Relaciones Institucionales: 1

Departamento de Educación: 8

Departamento de Salud: 6

Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente: 3

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

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

Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones: 5

Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio: 14

Departamento de Innovación, Empresa y Empleo: 2

Instituto Navarro del Vasculencia-Euskarabidea: 4

II. Entidades Locales: 9

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

Ayuntamiento de Pamplona: 4

Mancomunidad de servicios de la Comarca de Pamplona: 2

Mancomunidad de residuos sólidos de la Ribera: 1

Mancomunidad de Montejurra: 1

III. Defensor del Pueblo de las Cortes Generales: 2

IV. Otros: 1

Colegio Oficial de Enfermería: 1

