



BOLETIN OFICIAL
DEL
PARLAMENTO DE NAVARRA

VII Legislatura

Pamplona, 4 de mayo de 2009

NÚM. 37-2

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).
- Estudio sobre los lugares de origen de las quejas ante el Defensor del Pueblo de Navarra (2006-2008) (Pág. 32).

(El Informe anual 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

ÍNDICE NÚM. 37-2

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).

CAPÍTULO VI. PRINCIPALES RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

6.1. INTRODUCCIÓN

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

Obviamente, no se recogen todas las recomendaciones, sugerencias y recordatorios realizados,

sino aquellas que se ha considerado que tienen una mayor entidad sustantiva. La tarea de reflejar todas sería ardua. Pero, sobre todo, reduciría el interés del Capítulo y obstaculizaría la identificación de las recomendaciones que pudieran tener mayor grado de interés para el Parlamento de Navarra.

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

Nº	Recomendaciones	Recordatorios de deberes legales	Sugerencias	Sugerencias normativas	Resoluciones de mediación	TOTAL
En quejas	97	101	34	8	1	241
En actuaciones de oficio			64			64
En propuestas			23			23
En Informes especiales			118			118
TOTAL	97	101	239	8	1	446

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

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

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

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

mecanismos de control e iniciativa sobre el Poder Ejecutivo.

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

6.2. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS POR MATERIAS

6.2.1. AGRICULTURA

Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente

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

- Que, en los procesos de concentración parcelaria, se atiendan, en la medida más amplia posible, las discrepancias y errores alegados por los interesados, con mayor razón si pueden dar lugar a la obligación de indemnizarles por deficiencia en la actuación administrativa. **Aceptada.**

- Que se intensifiquen las acciones de vigilancia e inspección sobre el patrimonio forestal de Navarra, en particular, en el caso de los terrenos sometidos a repoblación forestal. **No aceptada.**

6.2.2. BIENESTAR SOCIAL

Al Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte

- Que se realice una planificación a medio y largo plazo de la oferta de plazas en residencias de tercera edad, principalmente en las públicas, de modo que, en la medida de lo posible, se asigne a los solicitantes una plaza próxima a su domicilio. **Aceptada.**

- Que, previo diálogo con la representación de las asociaciones de residencias sin ánimo de lucro de Navarra, se articule un régimen especial o específico de apoyo a la iniciativa social que estas residencias representan, tanto en la parte jurídica (con modulación de los requisitos que se exige a residencias cuyos promotores persiguen el afán de lucro), económica (con subvenciones o beneficios fiscales) u otras que puedan apreciarse.

- Que se promueva el desarrollo reglamentario de la Ley Foral 20/2003, de Familias Numerosas, para establecer la acción protectora destinada a este tipo de familias.

- Que, en los procesos de adopción nacional, se valore de forma exhaustiva la situación de la familia biológica del menor y se informe a la familia adoptante de las circunstancias que puedan derivar en el ejercicio de acciones judiciales. **Aceptada.**

- Que, siempre que sea posible, se cumpla el mandato legal de permitir la participación de los padres en las actuaciones administrativas que impliquen medidas de intervención sobre los menores.

- Que, en los procesos de adopción, el plazo máximo para resolver una valoración de idoneidad y, en consecuencia, emitir el certificado, no exceda de seis meses, a contar desde la fecha en la que el solicitante o solicitantes se dirijan por primera vez al Departamento.

- Que se articulen mecanismos para ayudar a las familias adoptantes que optan por la adopción internacional a hacer frente a los gastos que tienen que asumir en el proceso de adopción. **Aceptada**

En relación con el acogimiento familiar:

- ⇒ Que se habilite un teléfono de urgencias para las familias de acogida.

- ⇒ Que se realicen los seguimientos periódicos de los acogimientos familiares.

- ⇒ Que se dote de más medios humanos a la Dirección General de Familia e Infancia para atender a estos y otros menores.

- ⇒ Que se revisen los criterios de concesión de subvenciones a las familias de acogida.

- En materia de prevención y tratamiento del TDA-H (trastorno de déficit de atención, hiperactividad)

- ⇒ Que se articulen ayudas económicas a las familias con hijos hiperactivos que reciban tratamiento farmacológico, bien mediante ayudas directas, bien mediante desgravaciones fiscales.

- ⇒ Que se realice un estudio sobre la posible consideración del trastorno del TDA-H como una causa de discapacidad y, en caso de considerarse como tal, que se adopten las medidas legales y administrativas consiguientes.

- ⇒ Que se preste un mayor apoyo y colaboración a las asociaciones navarras de personas y familias con TDA-H.

- Que se regulen los requisitos específicos para la construcción y el funcionamiento de las guarderías infantiles, configuradas como un servicio social de primer nivel, que no están incluidas en el Decreto Foral 28/2007, de 26 de marzo, por el que se regula el Primer Ciclo de Educación Infantil.

- Que, en los casos en los que se produzca el fallecimiento de las personas solicitantes de ayudas de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, se abone a los familiares el importe de la ayuda que les corresponda por los cuidados prestados hasta el fallecimiento. **Aceptada.**

- Que se dote al Departamento del suficiente personal para asegurar que el desarrollo de la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General de Navarra sea eficiente, eficaz e inmediato.

- Que se estudien posibles soluciones a adoptar en los casos en los que las personas con minusvalía vean reducida su pensión de invalidez cuando consigan acceder a un puesto de trabajo.

- Que se estudie la posibilidad de habilitar centros para minusválidos psíquicos con conducta agresiva.

- Que se ofrezca información a los interesados sobre los requisitos necesarios para la presentación de sus solicitudes y, en los casos de error por parte de la Administración, se respeten los principios de buena fe y confianza legítima, de modo que el ciudadano no deba asumir las consecuencias negativas de una incorrecta información.

- Que, en los supuestos en los que el Departamento aprecie que se han modificado las circunstancias determinantes de la concesión de una subvención, otorgue a los interesados un plazo de audiencia previo a la resolución que adopte, para que aleguen cuanto consideren oportuno.

- Que, en los pliegos de cláusulas administrativas que elabore la Administración, se haga uso de la posibilidad que prevé la Ley Foral 6/2006, de 9 de junio, de Contratos Públicos, y, en consecuencia, se incluyan requerimientos acerca de la obligación de contratar para la ejecución del contrato a un número de personas discapacitadas superior al legalmente establecido y otros requerimientos análogos. **Aceptada.**

Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

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

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

Al Ayuntamiento de Pamplona

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

Al Ayuntamiento de Carcastillo

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

6.2.3. BILINGÜISMO

Al Departamento de Salud

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

Al Departamento de Relaciones Institucionales

- Que se dé cumplimiento a la resolución del Parlamento de Navarra de 23 de diciembre de 2005 por la que se insta al Gobierno de Navarra a que, de conformidad con el informe del Comité de Expertos del Consejo de Europa, facilite, en futuras adjudicaciones de emisoras de radio, la implantación autorizada de una emisora cuyos programas se emitan en euskera, tomando para ello en consideración la labor radiofónica que se haya venido realizando a favor de esta lengua en las últimas décadas.

Al Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte

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

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

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

Al Departamento de Economía y Hacienda

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

Al Departamento de Educación y a la Universidad Pública de Navarra

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

6.2.4. EDUCACIÓN

Al Departamento de Educación

- Que se establezcan medidas de detección y tratamiento del TDA-H (trastorno de déficit de atención, hiperactividad), en particular:

⇒ Que se realice, en coordinación con el Departamento de Salud, una campaña de sensibilización social sobre este trastorno.

⇒ Que se forme, no sólo a los orientadores, sino a los maestros y profesores de Educación Secundaria, con carácter obligatorio, en la detección y tratamiento del trastorno de TDA-H.

⇒ Que se difundan guías en los centros para el profesorado y familias afectadas con la información de que dispone el Centro de Recursos de Educación Especial de Navarra (CREENA).

⇒ Que se ofrezcan seminarios a los padres sobre el TDA-H y otros trastornos y problemas de conducta que les permita identificar signos de sospecha y les ayude a tratar el problema.

⇒ Que se haga más accesible la información que ofrece el Departamento de Educación (a través del CREENA) sobre este síndrome, su detección, la respuesta educativa que precisa, las características del mismo, su diagnóstico y la evaluación psicopedagógica.

⇒ Que se evalúe el protocolo de actuación existente entre el Departamento de Salud y el Departamento de Educación para detectar puntos débiles y mejorarlo en lo que resulte necesario.

⇒ Que se estudie la posibilidad de ofrecer propuestas organizativas específicas para el alumnado con TDA-H que presenta fracaso escolar.

- Que se establezcan medidas de prevención y tratamiento del acoso escolar, entre otras:

⇒ Que se realice un estudio sobre la dimensión del acoso escolar en los centros educativos de Navarra. **Aceptada.**

⇒ Que se revise de la normativa que regula los derechos y deberes de los alumnos para adecuarla a los requerimientos de la actual situación. **Aceptada.**

⇒ Que se mejore el protocolo de intervención sobre violencia escolar. **Aceptada.**

⇒ Que se adecuen los reglamentos de régimen interior de los centros educativos para incorporar las previsiones necesarias en materia de convivencia. **Aceptada.**

⇒ Que se analice el fenómeno del acoso por medio de las nuevas tecnologías (“ciberbullying”) y la respuesta educativa a este problema.

- Que se suprima como criterio complementario de admisión de alumnos en centros docentes sostenidos con fondos públicos el de “hijo de antiguo alumno”, por considerarse discriminatorio, y

que si se entiende oportuno establecer criterios complementarios de los prioritarios que marca la Ley Orgánica de Educación, tal fijación se haga en una Ley Foral o en un Decreto Foral, debiendo responder tales criterios a razones objetivas y justificadas. **No aceptada.**

- Que se establezcan mecanismos de control y cláusulas de penalización, en los casos en que se falseen los datos relativos al empadronamiento en el proceso de escolarización. **Aceptada.**

- Que se garantice el acceso en condiciones de igualdad en los centros de 0 a 3 años sostenidos con fondos públicos, sin que se establezcan listas preferentes para empadronados en el municipio donde se ubique el centro. **Aceptada.**

- Que se concedan ayudas económicas a los alumnos con discapacidad auditiva que tengan que desplazarse a centros educativos de otras Comunidades Autónomas en los que se utiliza como lengua vehicular el lenguaje de signos, debido a la inexistencia de este tipo de centros en la Comunidad Foral de Navarra. **No aceptada.**

- Que no se pongan en funcionamiento los centros docentes hasta que no estén totalmente ejecutadas las obras de construcción de los mismos y se hayan obtenido las licencias correspondientes. **Aceptada.**

- Que se establezcan medidas de planificación y financiación de la educación postobligatoria de los alumnos de los Valles Pirenaicos de Navarra.

- Que se realicen las acciones oportunas para impulsar, en caso necesario, la construcción de un nuevo centro escolar en el valle del Roncal. **Aceptada.**

- Que se vele por el estricto cumplimiento de la normativa reguladora de los derechos de los alumnos y de sus garantías en los procedimientos disciplinarios. **Aceptada.**

- Que no se supedite la concesión de las reducciones de jornada por cuidado de hijo menor de doce años, solicitadas por el personal docente fuera de los plazos que prevé el Departamento para la organización del curso escolar, a la contratación de la sustitución del solicitante. **Aceptada.**

- Que se concreten las condiciones en las que se va a autorizar a las Escuelas Oficiales de Idiomas de Navarra a impartir cursos de especialización para alcanzar los niveles C1 y C2 según estos niveles se definen en el Marco Común Europeo de Referencia (Bolonia) **Aceptada.**

- Que se dé cumplimiento a la Resolución de 23 de abril de 2008, del Parlamento de Navarra,

por la que se insta al Gobierno de Navarra a que la adquisición de los materiales, a los que hace referencia la Ley Foral 6/2008, de 25 de marzo, de financiación del libro de texto para la enseñanza básica, se realice preferentemente en el sector librero. **Aceptada.**

A la Universidad Pública de Navarra

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

6.2.5. FUNCIÓN PÚBLICA

Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

• Que promueva una disposición reglamentaria para que las funcionarias de las Administraciones Públicas de Navarra puedan sustituir el tiempo de lactancia por un permiso retribuido que acumule en jornadas completas el tiempo correspondiente. **Aceptada.**

• Que impulse las iniciativas legislativas precisas para permitir la revisión del grado de incapacidad reconocido a los funcionarios acogidos al régimen de derechos pasivos anterior a la Ley Foral 10/2003, de 5 de marzo, en los casos de agravación o error de diagnóstico. **Aceptada.**

• Que elabore un proyecto de Ley Foral para la implantación de la carrera profesional del personal de enfermería. **Aceptada.**

• Que adopte las medidas pertinentes para que el sistema de carrera profesional aplicable al personal facultativo y sanitario del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, se extienda al personal de la Administración de la Comunidad Foral y sus organismos autónomos que, de forma acumulativa, cumpla los siguientes requisitos:

a) Tenga la titulación sanitaria correspondiente.

b) Ejercer sus funciones profesionales sanitarias en el ámbito de la Administración de la Comunidad Foral y sus organismos autónomos.

c) Preste servicios en unidades administrativas cuyas funciones tengan principalmente carácter sanitario, aunque en la actualidad no estén adscritas al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea o al Departamento de Salud o a alguno de sus restantes organismos autónomos.

• Que, en la resolución de los recursos de alzada que se interpongan frente a los actos administrativos dictados en los procedimientos selectivos de ingreso en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, se respeten los límites que establece la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y de Procedimiento Administrativo Común, y en particular, se cumpla con el trámite de audiencia a los interesados.

• Que, en los casos en los que los procedimientos selectivos incluyan pruebas psicotécnicas, todos los aspirantes sean evaluados por el mismo o los mismos psicólogos. **Aceptada.**

• Que, en los procedimientos selectivos de ingreso que convoque la Administración de la Comunidad Foral, se utilice, de forma generalizada en la mayor parte de las pruebas, el sistema de plicas. **Aceptada.**

• Que se vele por la correcta actuación de los Tribunales Calificadores, designados en los procesos selectivos, en particular sobre su obligación de aplicar en sus estrictos términos las bases de las convocatorias, de establecer plazos de reclamaciones para los aspirantes, de ofrecer a éstos la debida información y explicar a quienes lo soliciten los criterios objetivos mantenidos para la corrección de los exámenes. **Aceptada.**

Al Departamento de Salud

• Que impulse la modificación del Anexo de Estamentos y Especialidades de la Ley Foral 11/1992, de 20 de octubre, para incluir en el mismo la titulación de "Técnico en Farmacia", de modo que resulte habilitante para acceder a los puestos de trabajo en los servicios de Farmacia Hospitalaria. **No aceptada.**

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

Al Departamento de Educación

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

Al Ayuntamiento de Pamplona

- Que, conforme a la normativa dictada en ejecución de sentencia, proceda a convocar, a través del consejo de administración de la empresa pública creada para la gestión del servicio de atención domiciliaria, las 35 plazas de trabajadoras familiares. **Aceptada.**

- Que, en las bases de las convocatorias de los procesos selectivos para la cobertura de plazas de empleados públicos, establezca la obligación de grabar en audio o video las exposiciones orales de las pruebas. **Aceptada.**

Al Ayuntamiento de Corella

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

6.2.6. HACIENDA

Al Departamento de Economía y Hacienda

- Que proceda a la modificación del artículo 34.1 del Texto Refundido del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, para que, en los supuestos de adquisición "mortis causa" del pleno dominio de la vivienda habitual del causante por uno o varios hermanos, se tribute a un tipo más reducido. **Aceptada.**

- Que estudie la posibilidad de establecer en la Comunidad Foral de Navarra la medida prevista en la disposición transitoria décima del Real Decreto 1975/2008, de 28 de noviembre, sobre medidas urgentes a adoptar en materia económica, fiscal y de acceso a la vivienda, en virtud de la cual se ha ampliado el plazo hasta el 31 de diciembre de 2010 para poder adquirir o rehabilitar la vivienda habitual a aquellas personas cuya cuenta vivienda haya vencido entre el 1 de enero de 2008 y el 30 de diciembre de 2010, sin que ello suponga una ampliación del plazo para poder practicar las deducciones.

Al Ayuntamiento de Pamplona

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

Al Ayuntamiento de Yesa

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

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

A las Administraciones Públicas de Navarra en general.

- Que extremen el cumplimiento de la obligación de dar respuesta a las solicitudes y escritos que presentan los ciudadanos en el plazo establecido por las normas.

- Que motiven los actos administrativos que dirijan a los ciudadanos, en particular en los casos en que dichos actos resulten desfavorables para éstos.

- Que permitan el acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos en los términos previstos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y de Procedimiento Administrativo Común.

- Que respeten los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas, en particular, el derecho a formular alegaciones, a recibir información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que requieran sus actuaciones, a ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

- Que agilicen los trámites de los procedimientos de responsabilidad patrimonial, de forma que no se produzcan dilaciones indebidas en la resolución de los mismos.

- Que permitan el acceso a los ciudadanos, sin la necesidad de exigirles que acrediten un interés determinado, a la información territorial y urbanística que obre en su poder.

- Que promuevan la implantación de servicios y oficinas de atención al ciudadano en los diferentes ámbitos sectoriales de la Administración, tanto para la realización directa de las gestiones que éstos demanden sin la exigencia de trámites innecesarios ni dilaciones administrativas, como para

cumplimentar peticiones, redactar recursos, etcétera.

A las Entidades Locales de Navarra

- Que habiliten buzones de reclamaciones y sugerencias para que los ciudadanos puedan plantear las cuestiones que consideren oportunas.
- Que se facilite la más amplia información a los ciudadanos sobre la actividad de los entes locales y se les permita participar en la vida local.

6.2.8. INTERIOR

Al Ayuntamiento de Pamplona

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

Al Ayuntamiento de Tudela

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

6.2.9. JUSTICIA

Al Colegio de Abogados de Pamplona

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

6.2.10. MEDIO AMBIENTE

Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente

- Que se derogue la previsión que contiene el Decreto Foral 148/2003, de 23 de junio, en lo relativo a la posibilidad de transmitir las instalaciones ganaderas a familiares de primer grado, por considerar que la misma no es compatible ni con la adecuada protección del medio ambiente ni con el derecho a disfrutar de un entorno libre de contaminaciones.
- Que se adopten las medidas oportunas para minimizar las molestias que ocasionan las explotaciones pecuarias en los lugares de desarrollo de las actividades humanas (viviendas, fábricas o instalaciones de cualquier clase).

- Que se garantice el derecho a la información ambiental de los ciudadanos y a la participación en la toma de decisiones que afecten al medio ambiente.

- Que se elabore un proyecto de Ley Foral específicamente destinado a abordar el problema de la contaminación acústica en la Comunidad Foral de Navarra.

Al Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones

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

A las Entidades Locales de Navarra

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

6.2.11. OBRAS PÚBLICAS

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

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

A las Entidades Locales de Navarra

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

6.2.12. SANIDAD

Al Departamento de Salud

- Que se reactive la Comisión Consultiva de Donaciones y Trasplantes, creada por el Decreto Foral 162/1992, de 27 de abril, y, en particular, se convoque regularmente, dando así forma real y activa a la participación prevista a la Asociación para la Lucha contra las Enfermedades Renales

(ALCER) de Navarra, así como a otras asociaciones, como contempla el artículo 2.1 de dicho Decreto Foral. **Aceptada**

- Que se estudie y, en su caso, se traslade al Ministerio de Sanidad la solicitud de creación de la especialidad de Psiquiatría Infanto-Juvenil.

- Que, en los expedientes de responsabilidad patrimonial frente al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, se informe al ciudadano de que la Administración sanitaria está facultada para acceder, si fuera necesario para la resolución de la reclamación, al contenido de la historia clínica del solicitante. **Aceptada.**

- Que se adopten medidas de prevención y tratamiento del TDA-H (trastorno de déficit de atención, hiperactividad), y en concreto:

- ⇒ Que se elabore un programa o plan especial para la atención psicosanitaria y farmacológica de los niños y adolescentes con trastorno de hiperactividad.

- ⇒ Que se promueva la implantación de un Servicio de Neuropediatría en la red hospitalaria de Pamplona y se dote de una plaza de neuropediatra a los servicios de pediatría de los hospitales de Tudela y Estella.

- ⇒ Que se dote a los centros de salud mental de psiquiatras y psicólogos infantiles y de profesionales suficientes para que los diagnósticos se realicen de forma cuidadosa, y el seguimiento sea más cercano y continuo tanto para la persona afectada como para su familia.

- ⇒ Que se considere la medicación del TDA-H como la que corresponde a una enfermedad crónica y, por consiguiente, que la aportación económica del paciente sea reducida al máximo.

- Que se estudie la posibilidad de regular los requisitos específicos para los tratamientos ambulatorios no voluntarios de las personas con trastornos psíquicos, realizando, si es necesario, las modificaciones legales oportunas.

- Que se inicien actuaciones para el tratamiento de la fibromialgia y el síndrome de fatiga crónica, y en particular:

- ⇒ Que se formalicen protocolos o guías prácticas de actuación para el diagnóstico y tratamiento de la fibromialgia y la fatiga crónica, con criterios uniformes en todos los centros y servicios sanitarios, tanto del ámbito de atención primaria como del de la especializada.

- ⇒ Que se desarrollen programas de formación continuada dirigidos a todos aquellos profesiona-

les sanitarios implicados en la atención de la fibromialgia y la fatiga crónica, en orden a garantizar a los pacientes una adecuada respuesta a sus necesidades.

- ⇒ Que se establezca, al menos, una unidad de referencia en un centro hospitalario, con la intervención de un equipo multidisciplinar, para aquellos pacientes que, por la evolución del cuadro que le afecta, la ausencia de respuesta a la terapia o la complejidad del proceso, precisan una singular y especializada respuesta a sus necesidades.

- ⇒ Que se promueva la comunicación, colaboración y participación con las asociaciones de personas afectadas por dolor crónico, entre ellas, las de fibromialgia y la fatiga crónica.

- Que se revise y actualice el catálogo de prestaciones sanitarias para incluir progresivamente y, conforme a las disposiciones presupuestarias, nuevas prestaciones y servicios demandados por los ciudadanos y se eliminen las técnicas, tecnologías o procedimientos en los que se evidencie una falta de eficacia, efectividad o eficiencia.

- Que se garantice el derecho del ciudadano, tanto en su condición de paciente como de potencial usuario del sistema sanitario público, a recibir información de manera comprensible y adecuada sobre los servicios sanitarios a los que puede acceder y sobre los requisitos necesarios para su uso.

- Que se mejore la prestación asistencial del transporte sanitario, tanto para los desplazamientos necesarios para revisiones y tratamientos, como para la gestión de emergencias a través del 112.

- Que se adopten las medidas oportunas para que los pacientes que requieran terapias respiratorias no resulten obligados a pagar una fianza cuando viajen con el equipo fuera de la Comunidad Foral de Navarra. **No aceptada.**

- Que, en los casos en que se remita a las mujeres usuarias del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a centros sanitarios situados fuera de Navarra, a efectos de la interrupción voluntaria del embarazo, se proceda a abonarles una indemnización por los perjuicios que tal funcionamiento administrativo les cause en sus bienes y derechos, incluidos, en su caso, los daños morales que queden debidamente justificados, o se deduzcan razonablemente. **No aceptada.**

- Que, en los casos en los que se acredite el derecho a la prestación sanitaria y la residencia en Navarra, se otorgue la tarjeta individual sanitaria,

sin adicionar más requisitos a los previstos en la Ley Foral de Salud. **Aceptada.**

- Que las personas acogidas al régimen de universalización de la asistencia sanitaria pública en la Comunidad Foral de Navarra disfruten de la prestación farmacéutica en los mismos términos que correspondan a una persona afiliada al Régimen de la Seguridad Social. **No aceptada.**

- Que se notifique a los usuarios del sistema sanitario público el cambio de médico de cabecera y de centro de salud para permitirles ejercitar su derecho de elección. **No aceptada.**

6.2.13. TRABAJO

Al Departamento de Innovación, Empresa y Empleo

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

⇒ Que se elabore, en coordinación con el Departamento de Educación, una propuesta de intervención para la formación e integración laboral de las personas con trastorno por déficit de atención con hiperactividad (TDA-H), para que, a través de los programas que actualmente ofrece el Servicio Navarro de Empleo, puedan incrementar sus posibilidades de inserción laboral.

⇒ Que se informe, a través de los medios que se consideren oportunos (campañas al público, a través de la web del Servicio Navarro de Empleo, etc...), de los recursos que ofrece el Servicio Navarro de Empleo para la formación e integración laboral de las personas con TDA-H.

- Que se habiliten líneas de ayudas económicas o desgravaciones fiscales a las fundaciones, asociaciones o empresas del sector privado que realicen contratos laborales con el objeto de hacer efectiva la integración socio-laboral de las personas con discapacidad psíquica.

6.2.14. TRÁFICO

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

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

Al Ayuntamiento de Pamplona

- Que se incremente la colaboración del Área de Seguridad Ciudadana con la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra, en lo referente a la aceptación de las recomendaciones efectuadas cuando éste aprecie una vulneración de los derechos fundamentales y de las principales garantías del ciudadano en el procedimiento sancionador.

- Que se establezcan los mecanismos de coordinación precisos con el Ministerio del Interior para acceder a la información relativa a denuncias por robos de vehículos. **Aceptada.**

- Que en los boletines de denuncia o, en su caso, en el acto que incoe el procedimiento sancionador, se informe a los presuntos infractores de la cuestión relativa a la pérdida de puntos correspondiente a la infracción. **Aceptada.**

6.2.15. TURISMO

Al Departamento de Cultura y Turismo-Institución Príncipe de Viana

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

6.2.16. URBANISMO

Al Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio

- Que, a la vista del número de quejas presentadas en relación con la protección de la legalidad y la indisciplina urbanística, se cree y se potencie el Servicio de Inspección Urbanística previsto en los artículos 197 y 198 de la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de Ordenación del Territorio y Urbanismo.

- Que se potencie la participación ciudadana en la planificación y gestión urbanística.

- Que se promueva la inclusión, en una próxima modificación de la Ley Foral de 35/2002, de 20 de diciembre, de Ordenación del Territorio y Urbanismo, del derecho de los particulares a que el planeamiento territorial o urbanístico que los mismos promuevan sea objeto de la debida aprobación inicial y de la subsiguiente información pública, salvo en aquellos casos en que la Administración competente aprecie y justifique la existencia de una vulneración del ordenamiento jurídico, y sin perjuicio de la resolución definitiva

que finalmente se adopte por la Administración que resulte competente para ello.

A las Entidades Locales de Navarra

- Que agilicen la gestión de los proyectos de urbanización.

6.2.17. VIVIENDA

Al Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio

- Que promueva la revisión del baremo que actualmente contiene el artículo 22 de la Ley Foral 8/2004, de 24 de junio, de Protección Pública a la Vivienda, de modo que no resulten determinantes para la adjudicación de las viviendas de cada reserva criterios secundarios como la cuenta vivienda, la edad del solicitante, la antigüedad ininterrumpida en municipios de Navarra o la condición de cabeza de familia monoparental, y, por el contrario, sí lo sean los dos criterios básicos de necesidad acreditada de vivienda y renta del solicitante. **Aceptada.**

- Que fomente la adjudicación de vivienda protegida en régimen de alquiler. **Aceptada.**

- Que establezca los mecanismos precisos para publicar de manera actualizada la situación de las listas de espera en que se encuentran los solicitantes no adjudicatarios de vivienda protegida. **Aceptada.**

- Que establezca los mecanismos de coordinación precisos con las entidades locales para que la información que reciban los ciudadanos sobre las campañas de adjudicación de vivienda protegida no sea contradictoria. **Aceptada.**

- Que impulse la modificación de la Ley Foral 8/2004, de Protección Pública de la Vivienda, en el sentido de que se considere, a efectos de obtener puntuación, que forman parte de la unidad familiar del solicitante, los descendientes menores de edad sobre los que se ostente la patria potestad, aunque sea compartida. **Aceptada.**

- Que impuse la modificación de la Ley Foral 8/2004, de Protección Pública a la Vivienda, para que se establezca como requisito de acceso a una vivienda protegida, con carácter previo al visado del contrato de vivienda y al ofrecimiento a la Administración, que el adjudicatario de la vivienda protegida acredite que ha realizado ofrecimiento de venta de la parte alícuota que ostente, y por el mismo precio que el señalado para la Administración, a las personas que compartan cotitularidad. **Aceptada.**

- Que se flexibilice el actual criterio de “antigüedad ininterrumpida” para evitar que el cambio de residencia por circunstancias coyunturales, como la formación de estudiantes o de trabajadores, entre otras, puedan perjudicar a los solicitantes de vivienda protegida. **No aceptada.**

- Que, en los supuestos en los que se observen errores, defectos u omisiones en la acreditación de las circunstancias puntuables según el baremo, se conceda al interesado el plazo de subsanación previsto en el artículo 43.6 del Decreto Foral 4/2006, de 9 de enero. **Aceptada.**

- Que se fije reglamentariamente el plazo y las condiciones en que las empresas promotoras de viviendas protegidas y los Ayuntamientos deben remitir al censo de solicitantes de vivienda protegida los datos relativos a las reservas habilitadas en cada promoción, plazo de solicitud, los requisitos, el baremo a aplicar para adjudicar las viviendas, el número de solicitantes y los datos sobre éstos que resulten relevantes. **Aceptada.**

- Que el Departamento intensifique las actuaciones comprobadoras e inspectoras sobre las empresas promotoras de viviendas protegidas para evitar errores en los trámites que éstas realizan con los ciudadanos. **Aceptada.**

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

6.2.18. VARIOS

Al Colegio Oficial de Enfermería de Navarra

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

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

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

La Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra tiene como función la defensa y mejora del nivel de protección de los derechos y libertades de los ciudadanos y ciuda-

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

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

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

Además, el artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, dispone que, si formuladas las advertencias, recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias para la adopción de nuevas medidas, dentro de un plazo que no excederá los dos meses, no se produce una medida adecuada en tal sentido por la autoridad administrativa afectada o ésta no informa al Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra de las razones que estime para no adoptarlas o no obtuviera una justificación adecuada, el Defensor del Pueblo incluirá tal caso en su informe anual o especial, mencionando expresamente

los nombres de las autoridades o personal al servicio de las Administraciones Públicas que no hayan adoptado una actitud favorable en los asuntos en que, considerando el Defensor que era posible una solución positiva, ésta no se ha conseguido.

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

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

7.2. CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COLABORACIÓN

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

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

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

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

ción del Defensor del Pueblo de Navarra pueda llevar a cabo su función en un grado óptimo.

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

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

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

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

7.2.1. ADMINISTRACIONES QUE NO HAN RESPONDIDO LOS REQUERIMIENTOS DE LA INSTITUCIÓN DURANTE LA FASE DE INVESTIGACIÓN Y SE CONSIDERAN ENTORPECEDORAS

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

Ayuntamiento de Larraga

Expediente: 07/407

Materia: Urbanismo

Tipo: Recomendación

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

7.2.2. ADMINISTRACIONES QUE NO CONTESTARON LAS RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES O NO LAS HAN ACEPTADO SIN JUSTIFICAR ADECUADAMENTE LAS RAZONES PARA ELLO

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

El primero menciona los casos en que las Administraciones no contestaron ni el primer escrito de recomendación, sugerencia o recordatorio de sus deberes legales, ni el oportuno recordatorio con un nuevo plazo dado al efecto, supuesto que se dio únicamente en una ocasión.

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

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

Concejo de Artaza

Expediente: 07/284

Materia: Urbanismo

Tipo: Recomendación

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

7.2.2.2. Administraciones que no aceptaron las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales

7.2.2.2.1. Administración de la Comunidad Foral de Navarra

Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente

Expediente: 08/126

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recomendación

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

Departamento de Educación

Expediente: 07/412

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

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

Expediente: 07/269

Materia: Función Pública

Tipo: Sugerencia

Asunto: Disconformidad con la imposibilidad de participar en una convocatoria para prestar servicios como personal docente en comisión de servicios por necesidades familiares

Expediente: 08/85

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

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

Expediente: 08/99

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación

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

Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea

Expediente: 07/13

Materia: Sanidad

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Desestimación del reintegro de gastos por asistencia sanitaria en centro privado.

Expediente: 07/204

Materia: Función pública

Tipo: Sugerencia

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

Expediente: 07/350

Materia: Función pública

Tipo: Sugerencia

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

Expediente: 08/39

Materia: Sanidad

Tipo: Recordatorio de deberes legales

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

Expediente: 08/47

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación

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

Expediente: 08/172

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación

Asunto: Discrepancia con los servicios mínimos fijados en una huelga de personal.

Expediente: 08/256

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

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

Expediente: 08/268

Materia: Sanidad

Tipo: Recordatorio de deberes legales

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

Expediente: 08/285

Materia: Sanidad

Tipo: Sugerencia

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

Expediente: 08/361

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

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

Expediente: 08/364

Materia: Sanidad

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Disconformidad con la derivación a un centro sanitario de otra Comunidad Autónoma para la 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.

Expediente: 07/180

Materia: Vivienda

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Discrepancia con la exigencia de antigüedad ininterrumpida en municipios de Navarra para otorgar puntos en la adjudicación de vivienda de protección oficial en régimen de compraventa.

7.2.2.2. Entidades Locales

Ayuntamiento de Barañáin

Expediente: 06/441

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recomendación

Asunto: Contaminación acústica provocada en un local de ocio.

Ayuntamiento de Larraga

Expediente: 07/407

Materia: Urbanismo

Tipo: Recomendación

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

Ayuntamiento de Mendigorriá

Expediente: 08/41

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recomendación

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

Ayuntamiento de Pamplona

Expediente: 07/394

Materia: Tráfico

Tipo: Recomendación

Asunto: Disconformidad con una sanción en materia de tráfico.

Expediente: 08/88

Materia: Tráfico

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

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

Expediente: 08/200

Materia: Tráfico

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

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

Expediente: 07/326

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recomendación

Asunto: Denegación de tarjeta de aparcamiento para minusválido.

7.3. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS PRINCIPALES ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

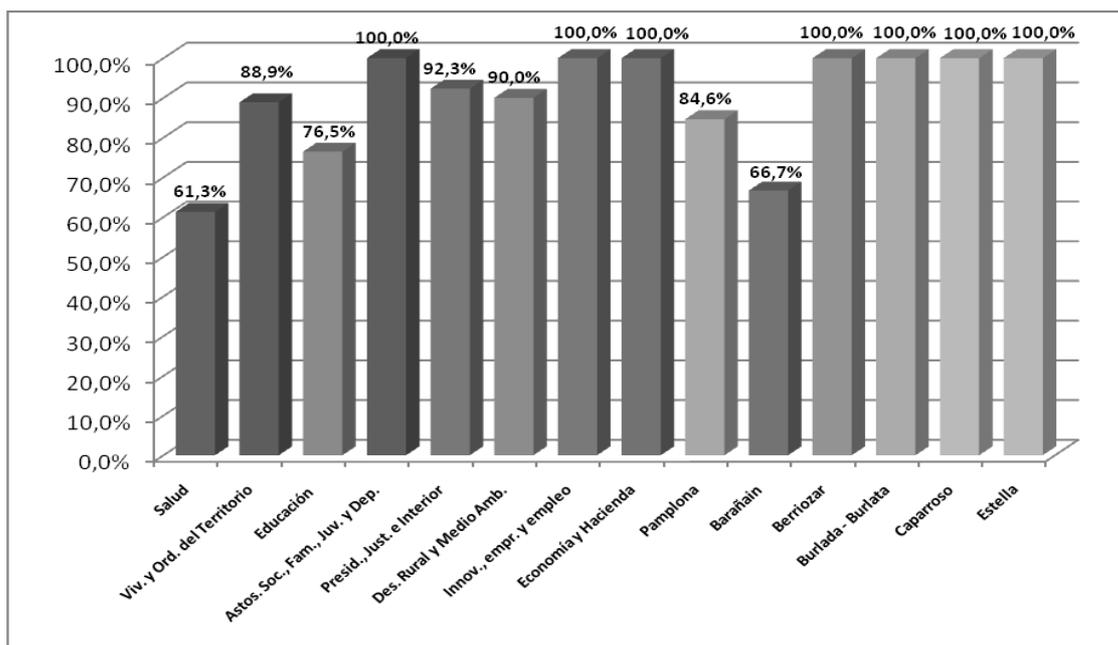
El grado de aceptación de las Administraciones Públicas de Navarra en el año 2008 puede calificarse de muy alto. La Institución no puede sino agradecer a todas a las Administraciones Públicas de Navarra su atención y colaboración con ella, así como la notable mejora observada en este ejercicio.

Si se toman como referencia las Administraciones Públicas sobre las que, en 2008, se cerraron tres o más expedientes de queja, los porcentajes de aceptación que resultan son los siguientes:

Administraciones con 3 o más expedientes de queja cerrados en el ejercicio 2008	Quejas estimadas	Quejas aceptadas		Quejas no aceptadas	
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)					
Salud	31	19	61,3%	12	38,7%
Viv. y Ord. del Territorio	18	16	88,9%	2	11,1%
Educación	17	13	76,5%	4	23,5%
Astos. Soc., Fam., Juv. y Dep.	16	16	100,0%	0	0,0%
Presid., Just. e Interior	13	12	92,3%	1	7,7%
Des. Rural y Medio Amb.	10	9	90,0%	1	10,0%
Innov., empr. y empleo	5	5	100,0%	0	0,0%
Economía y Hacienda	3	3	100,0%	0	0,0%
ADMINISTRACIÓN LOCAL					
Pamplona	26	22	84,6%	4	15,4%
Barañain	3	2	66,7%	1	33,3%
Berriozar	3	3	100,0%	0	0,0%
Burlada	3	3	100,0%	0	0,0%
Caparroso	3	3	100,0%	0	0,0%
Estella	3	3	100,0%	0	0,0%

Los datos ponen de manifiesto que el grado de aceptación es muy elevado, ya que, siete de las catorce Administraciones públicas afectadas (considerando, a estos efectos, los Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra como una Administración) han aceptado en todos los casos el pronunciamiento de la Institu-

ción, dos lo han hecho en nueve de cada diez ocasiones, dos en ocho de cada diez ocasiones, y por último, el Departamento de Educación ha aceptado el 76% de las estimaciones, el Departamento de Salud el 61,3%, y el Ayuntamiento de Barañain el 66,7%.



CAPÍTULO VIII. INFORMES**8.1. INFORMES ESPECIALES**

El artículo 36.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, faculta al Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra para presentar ante el Parlamento de Navarra informes extraordinarios o monográficos, también llamados informes especiales, cuando la gravedad, importancia o urgencia de los hechos lo aconsejen.

En el año 2008 se elaboraron siete informes especiales, que fueron expuestos ante la Comisión de Régimen Foral del Parlamento de Navarra. En su conjunto, los informes especiales elaborados en el año 2008 contienen 118 propuestas (recomendaciones y sugerencias) dirigidas a las Administraciones Públicas de Navarra. Por ello, y a fin de no reiterar aspectos que ya han sido expuestos ante el Parlamento de Navarra y que forman parte de los informes ya publicados y accesibles a través del portal web de la Institución, en este capítulo del informe anual únicamente se relacionan los informes elaborados para facilitar su localización y situarlos en el año de su producción. Los informes son los siguientes:

1. Informe especial sobre la actuación de las Administraciones Públicas de Navarra en materia de protección de menores.

√ Publicado en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra núm. 13-1, de 12 de febrero de 2008.

√ Presentado ante la Comisión de Régimen Foral en sesión de 21 de febrero de 2008

2. Informe especial sobre la violencia en el ámbito de la Administración sanitaria.

√ Publicado en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra núm. 24, de 11 de marzo de 2008.

√ Presentado ante la Comisión de Régimen Foral en sesión de 10 de abril de 2008.

3. Informe especial sobre el silencio administrativo en la actividad urbanística. En particular, sobre la aprobación por silencio del planeamiento.

√ Publicado en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra núm. 24, de 11 de marzo de 2008.

√ Presentado ante la Comisión de Régimen Foral en sesión de 10 de abril de 2008.

4. Informe especial sobre el sistema tributario foral de Navarra.

√ Publicado en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra núm. 34, de 15 de abril de 2008.

√ Presentado ante la Comisión de Régimen Foral en sesión de 14 de mayo de 2008.

5. Informe especial sobre las competencias de los Concejos de Navarra.

√ Publicado en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra núm. 61, de 27 de junio de 2008.

√ Presentado ante la Comisión Régimen Foral en sesión de 24 de septiembre de 2008.

6. Informe especial sobre el régimen jurídico de plazos preclusivos para la impugnación del silencio administrativo.

√ Publicado en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra, núm. 75, de 11 de septiembre de 2008.

√ Presentado ante la Comisión Régimen Foral en sesión de 24 de septiembre de 2008.

7. Informe especial sobre la situación de los menores extranjeros no acompañados en la Comunidad Foral de Navarra.

√ Publicado en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra, núm. 89, de 16 de octubre de 2008.

√ Presentado ante la Comisión de Régimen Foral en sesión de 18 de noviembre de 2008.

8.2. INFORMES SOLICITADOS POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA

El artículo 16 d) de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, faculta al Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra para emitir informes, en el área de su competencia, a solicitud del Parlamento o de cualquiera de las Administraciones Públicas de Navarra y sus entes dependientes.

Al amparo de este precepto, el Consejero de Vivienda y Ordenación del Territorio solicitó al Defensor del Pueblo de Navarra la emisión de un informe sobre si la instalación de un servicio de vigilancia en las zonas comunes de un edificio propiedad de la sociedad pública Viviendas de Navarra, S.A (VINSA) podría producir alguna vulneración de los derechos constitucionales de los ciudadanos.

Tras el análisis efectuado por la Institución, que se centró básicamente en analizar si se respetaba la protección constitucional de los derechos de libertad individual, la seguridad personal y el derecho a residir en un entorno digno, y teniendo en cuenta las circunstancias que concurrían en el supuesto sometido a consideración, se concluyó que la instalación del servicio de vigilancia en el edificio, siempre que estuviera limitado a las zonas

comunes del mismo, no vulneraba derechos reconocidos por la Constitución Española a los ciudadanos.

CAPÍTULO IX. LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LOS CIUDADANOS Y LA SOCIEDAD CIVIL

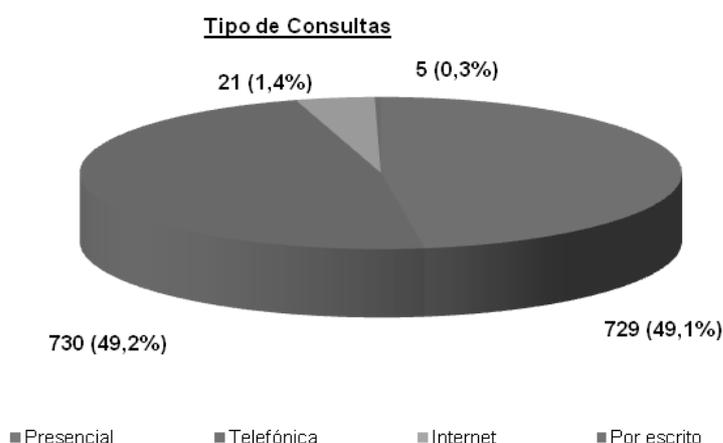
9.1. LA OFICINA DE INFORMACIÓN

En 2008 la Oficina de Información registró un total de 1.529 consultas, lo que supone un incremento de casi el 55% de las consultas registradas en 2007 (990). De ellas, 1.252 se resolvieron con

el oportuno asesoramiento al ciudadano, no dando lugar a más actuaciones. Las otras 277 consultas dieron lugar a la presentación de una queja frente a la actuación de alguna de las Administraciones Públicas de Navarra.

En cuanto al tipo de consultas, el 99% fueron individuales y el 1% colectivas.

En el 47,7% de los casos la consulta se formuló de forma personal y directa en la Oficina de Información. En otro 47,7% la consulta se efectuó de forma telefónica. En un 4,3% se hizo a través de internet y en el 0,6% de forma escrita.



Las materias sobre las que recayeron las consultas fueron las siguientes:

Materias	Total Consultas	Consultas que derivaron en queja	Consultas resueltas con asesoramiento
Urbanismo y Vivienda	220	62	158
Bienestar Social	153	28	125
Sanidad	103	25	78
Interior y Tráfico	102	31	71
Trabajo, Seguridad Social, y Extranjería	91	18	73
Obras Públicas y Servicios	89	15	74
Agricultura, Industria, Comercio y Turismo	88	11	77
Justicia	66	11	55
Función Pública	62	16	46
Educación	58	15	43
Hacienda	56	16	40
Medio Ambiente	50	7	43
Derechos frente a las Administ.	39	10	29
Cultura, Deporte y Bilingüismo	8	2	6
Varios	344	10	334
TOTAL	1529	277	1252

Al igual que en 2007, las áreas de urbanismo y vivienda son las que más consultas registraron, concretamente el 14% de las efectuadas. El segundo bloque de materias lo ocupan los asuntos relativos a bienestar social, sobre los que versaron el 10% de las consultas. El tercer y cuarto bloque de materias son, respectivamente, sanidad (6,7%) y tráfico e interior (6,6%).

El contenido principal de las consultas fue el siguiente:

En **vivienda**, las principales consultas se refirieron, del mismo modo que el año precedente, a los procesos de adjudicación de vivienda de protección pública, en concreto sobre los requisitos para acceder a las mismas y el baremo de adjudicación.

En materia de **urbanismo**, los ciudadanos solicitaron información variada sobre la ejecución del planeamiento y la intervención en la edificación, usos y disciplina urbanística, fundamentalmente.

En materia de **bienestar social**, predominaron las consultas sobre el ingreso y condiciones de estancia en residencias para la tercera edad y sobre la aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia. Además, también fueron numerosas las consultas sobre los recursos disponibles y ayudas para personas con discapacidad.

En **salud**, las consultas que se plantearon se refirieron principalmente a la atención médica en general, a las prestaciones complementarias y al transporte sanitario.

En materia de **tráfico**, las consultas versaron sobre el procedimiento sancionador, y en materia de **interior**, sobre actuaciones policiales.

Las consultas motivadas por la **prestación de servicios** también fueron numerosas. Predominaron aquellas sobre los servicios mínimos obligatorios que deben prestar las entidades locales y sobre los requisitos precisos para iniciar un expediente de responsabilidad patrimonial frente a cualquier Administración Pública. También se formularon consultas sobre la ejecución de **obras públicas**.

Dentro del área de **trabajo, seguridad social y extranjería**, el mayor número de consultas se refirió a materia de seguridad social, en particular a las pensiones mínimas y a los criterios aplicables para el reconocimiento o denegación del derecho a la prestación. En materia de extranjería se formularon consultas sobre órdenes de expulsión y denegación de visados.

En **agricultura** destacaron nuevamente las consultas sobre concentración parcelaria.

En materia de **consumo**, las consultas principales se refirieron a los derechos de los consumidores o su posible vulneración, en algunos casos ante servicios económicos de interés general.

En **función pública** destacaron las consultas relativas al ingreso y provisión de puestos de trabajo y a licencias y permisos de los funcionarios de las Administraciones Públicas de Navarra, en particular en lo referente a la conciliación de la vida laboral y familiar.

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

En materia de **educación**, las consultas principales se refirieron a las convocatorias de becas y ayudas, al funcionamiento y criterios de admisión en los centros educativos de primer ciclo de educación infantil y en las escuelas infantiles y a los estudios superiores de música.

En lo referente a **hacienda**, y a diferencia del año anterior, fueron mayores las consultas relacionadas con los tributos de la Hacienda Tributaria de Navarra que las relativas a los tributos locales.

En materia de **medio ambiente**, destacaron nuevamente las consultas sobre contaminación acústica y sobre actividades clasificadas y explotaciones agrarias y ganaderas, en especial por las molestias que ocasionan a los ciudadanos.

Los ciudadanos siguieron planteando consultas sobre la **obligación de responder** que tienen las Administraciones públicas.

9.2. CONTACTO CON LA SOCIEDAD CIVIL

El Defensor del Pueblo de Navarra se reunió o mantuvo contactos en 2008 con diferentes entidades representativas de distintos intereses sociales y profesionales. Entre ellas se mencionan las siguientes:

- Colegio de Trabajadores Sociales
- Consejo Escolar de Navarra
- Plataforma de 0 a 3 (primer ciclo de educación infantil)
- IBILI – Asociación de discapacitados físicos de Navarra
- Asociación de Guarderías Privadas
- Fundación de Secretariado Gitano

– ANDAR – Asociación de niños hiperactivos y con déficit de atención de la Ribera de Navarra.

– Colegio de Abogados de Pamplona

– CIVICAN

– Universidad Pública de Navarra

– Universidad de Navarra

– Plataforma Sí al Paseo Fluvial

– ASPACE - Asociación de Atención a las Personas con Parálisis Cerebral

– ANASAPS – Asociación Navarra para la Salud Mental

– MAGALE - Asociación Familias de Acogida de Navarra

– LARES - Asociación de residencias no lucrativas

– LURRA - ORREAGA FUNDAZIOA

– AMMA ARGARAY

– ONCE - Organización Nacional de Ciegos Españoles

– SATSE – Sindicato de Enfermería

– BEHATOKIA - Observatorio de Derechos Lingüísticos

– Navarra Educa en Libertad

– ALCER - Asociación Lucha contra las Enfermedades Renales

– FORESNA – Asociación Forestal de Navarra

– Red Navarra de Lucha contra la Pobreza

– Asociación de Vecinos La Barca de Mendavia

– Asociación para el cuidado de los menores XILEMA

– Asociación de Juristas de la Salud

– CORMIN - Comité de representantes de personas con discapacidad de Navarra

– Federación Navarra de Ikastolas– Euskalekria Irratia

CAPÍTULO X. EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD

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

Del mismo modo que en ejercicios anteriores, en el año 2008 se realizaron dos tipos de encuestas a los ciudadanos, ambas de carácter anónimo:

♦ Encuesta a quienes acuden personalmente a la Oficina de Información. Esta encuesta se realiza mediante un cuestionario que se entrega en mano y de manera sistemática a todos los ciudadanos, una vez que han sido atendidos en la Oficina de Información.

♦ Encuesta a quienes han formalizado una queja frente a la Administración. En este caso, la encuesta se remite por correo a los ciudadanos una vez que ya ha concluido el expediente de la queja, es decir, una vez que el Defensor ha adoptado la Resolución pertinente sobre el caso, e incluso una vez que ya ha trasladado al interesado si la Administración ha aceptado la citada resolución del Defensor.

1. Preguntas comunes a ambas encuestas

• ¿Cómo ha conocido la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra?

La mayoría de los encuestados, un 41%, manifestó que había conocido la Institución a través de medios de prensa, radio y televisión.

Un 14% la conoció por consejo de alguna Administración.

Otro 15% manifestó que la conocía a través de familiares y conocidos.

El 20% de los encuestados la conoció a través de otros medios (internet u otros)

El 10% restante tenía experiencia de contactos anteriores con la Institución.

• ¿Cómo valora la atención prestada desde la Oficina del Defensor del Pueblo de Navarra?

El 70% de los encuestados la calificó de “muy buena”.

El 22% de los encuestados la calificó de “buena”.

El 5% restante de “regular”.

El 2% de “mala” o “muy mala”.

El 1% no contestó.

Como puede verse, 9 de cada 10 encuestados valoran muy positivamente la atención prestada desde la Oficina, tanto por el área de consultas e información como por el área de quejas.

• ¿Recomendaría a otras personas acudir a la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra?

El 85% de los encuestados manifestó que sí.

El 8% de los encuestados contestó que no.

El 6% de los encuestados no contestó.

Como puede verse, casi 9 de cada 10 ciudadanos recomendarían a otra persona acudir a la Institución.

2. Preguntas específicas sobre la actividad de la Oficina de Información

• ¿Considera que le han informado de forma clara y comprensible?

El 82% manifestó que “de forma muy clara.”

El 10% manifestó que “de forma clara.”

El 5% de “forma comprensible.”

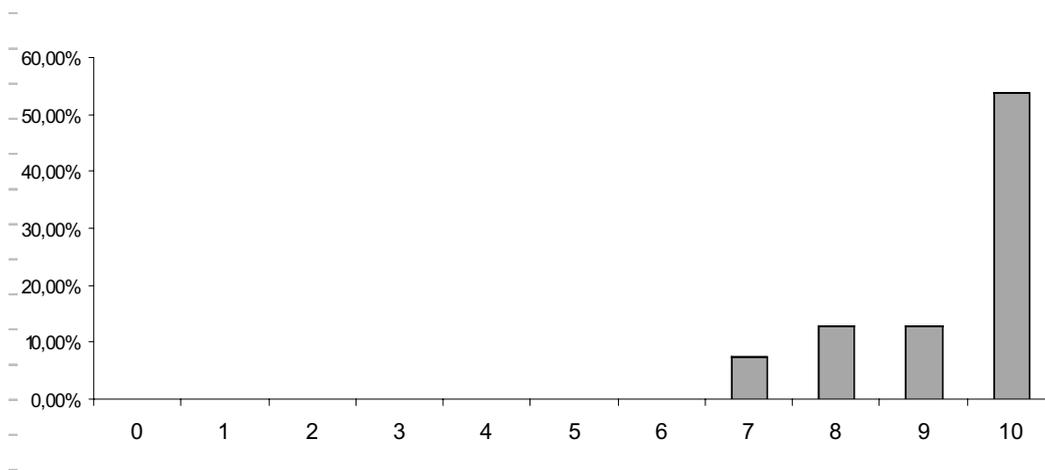
El 3% no contestó.

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

- 0 0%
- 1 0%
- 2 0%
- 3 0%
- 4 0%
- 5 0%
- 6 0%
- 7 8%
- 8 13%
- 9 13%
- 10 54%
- NC 13%

Así, dos de cada tres encuestados puntúan con un nueve o más de nueve la intervención de la Oficina de Información. De hecho, la media de la valoración asciende a 9,3, superior al 8,8 del año anterior.

Valoración global de 0 a 10



3. Preguntas específicas sobre la gestión de las quejas

• ¿Cómo valora la información recibida desde la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra?

El 57% de los encuestados la calificó de “muy buena.”

El 30% de los encuestados la calificó de “buena.”

El 9% de los encuestados la calificó de “regular.”

El 3 % de los encuestados la calificó de “mala.”

El 1% de los encuestados la calificó de “muy mala.”

El 1% restante “no contesta.”

Como puede verse, casi 9 de cada 10 encuestados consideran que la información recibida ha sido buena o muy buena.

• ¿Cómo valora el tiempo transcurrido desde que presentó la queja hasta la finalización del proceso?

- Muy largo, 6%
- Largo, 6%
- Razonable, 44%
- Corto, 24%
- Muy corto, 17%
- No contesta, 3%

Como se desprende, 8 de cada 10 ciudadanos consideran que el tiempo de tramitación de su queja ha sido razonable, corto o muy corto.

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

- Muy claros, 47%
- Claros, 34%
- Comprensibles, 9%
- Poco claros, 5%
- Nada claros, 1%
- No contesta, 4%

De este modo, 9 de cada 10 encuestados consideran los escritos recibidos claros y comprensibles.

• ¿Considera que la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra ha sido útil para resolver su problema?

- Sí, la considero muy útil, el 37%
- Si, la considero bastante útil, el 25%
- No, la considero poco útil, el 17%.
- No, la considero muy poco útil, el 11%
- Totalmente inútil, el 0%
- No contesta, el 9%

Como puede verse 6 de cada 10 encuestados consideran que la Institución ha sido muy útil o bastante útil para resolver su problema.

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

- Completamente de acuerdo, el 34%
- De acuerdo, el 24%
- De acuerdo en parte, el 15%
- En desacuerdo, el 8%
- Completamente en desacuerdo, el 11%
- No contesta, el 8%

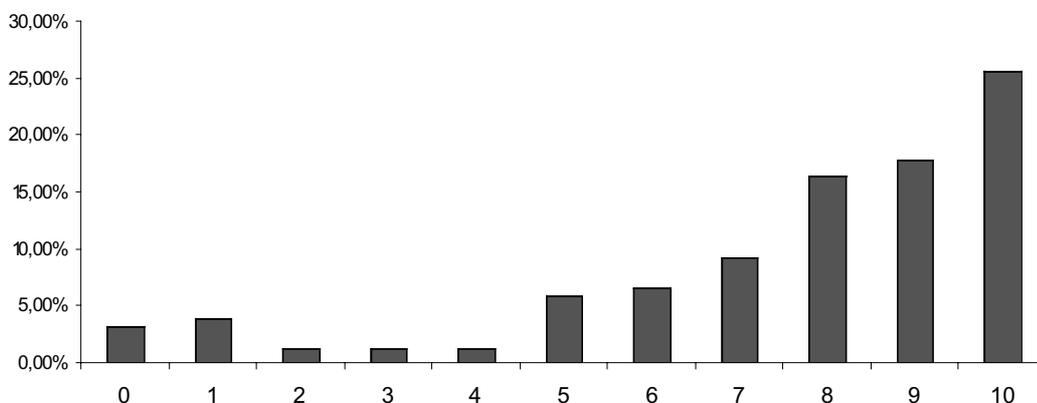
Siete de cada diez encuestados manifiesta estar de acuerdo en todo o parte con la decisión adoptada, lo cual guarda una relación clara con el porcentaje de casos en que la Institución ha dado finalmente la razón a la persona promotora de la queja. Por el contrario, uno de cada cinco encuestados está en desacuerdo con dicha decisión.

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

- 0 3%
- 1 4%
- 2 1%
- 3 1%
- 4 1%
- 5 6%
- 6 7%
- 7 9%
- 8 16%
- 9 18%
- 10 26%
- NC 7%

Como se ve, 6 de cada 10 ciudadanos valoran la intervención de la Institución a la hora de resolver su problema con una nota igual o superior a 8. La media de la valoración efectuada por los ciudadanos es un 7,5, superior a la valoración media del año anterior que fue de 7.

Valoración global de 0 a 10



Los datos muestran un grado de satisfacción superior al del año 2007 y ponen de manifiesto que, con carácter general, los ciudadanos y ciudadanas valoran positivamente la labor de la Institución.

10.2. PLAZOS MEDIOS DE TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS

Los tiempos medios de tramitación de las quejas se han reducido significativamente respecto al

año 2007. Esta reducción del plazo, cuyo principal beneficiario es el ciudadano, ha obedecido a dos factores: el primero, que se han agilizado los trámites internos de la propia Institución, aún cuando el número de quejas gestionadas ha sido mayor; y el segundo, que la Administración ha tardado menos tiempo en remitir la información y la documentación requeridas en los procesos de investigación.

TIEMPOS DE TRAMITACIÓN (días)	2007	2008
Número de quejas gestionadas	656	779
Desde INICIO hasta ACUSE de recibo al Ciudadano	2,2	1,2
Desde INICIO hasta ADMISIÓN a Trámite de la Queja	22,4	9,2
Desde el INICIO hasta el CIERRE de la queja.	137	67

Como puede verse, el tiempo medio de tramitación de las quejas se ha reducido a menos de la

mitad, lo que ha permitido cerrar más expedientes que en el año precedente.

ANEXO**I. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA INSTITUCIÓN CORRESPONDIENTE A 2008**

El artículo 37.3 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, dispone lo siguiente:

“El informe contendrá, igualmente, un anexo cuyo destinatario será el Parlamento, en el que se hará constar la liquidación del presupuesto de la Institución en el período que corresponda.”

De la liquidación de los Presupuestos del Defensor del Pueblo de Navarra correspondiente al ejercicio 2008, cabe destacar lo siguiente:

1. Los créditos iniciales para el ejercicio 2008 ascendieron a 1.239.759,41 euros que, junto con las modificaciones presupuestarias en forma de incorporaciones de remanentes de crédito procedentes del ejercicio 2007 por valor de 1.971,01 euros, dieron lugar a un presupuesto definitivo o consolidado de 1.241.730,42 euros.

2. El estado de liquidación del presupuesto de gastos refleja que las obligaciones reconocidas netas han ascendido a 978.136,63 euros, lo que

supone un grado de ejecución del 78,77% respecto del presupuesto consolidado.

3. En el ejercicio 2008, a diferencia de 2007, no se han generado remanentes de crédito para ser incorporados al ejercicio 2009. Respecto a los remanentes de crédito incorporados del ejercicio 2007, 1.971,01 euros, hay que señalar que se han destinado a financiar gastos corrientes del ejercicio.

4. El estado de liquidación del presupuesto de ingresos refleja que los derechos reconocidos netos ascienden a 1.237.052,73, lo que supone un grado de realización del 99,62%.

5. De las dos magnitudes anteriores se obtiene el resultado presupuestario del ejercicio (258.916,10), que unido a los créditos gastados financiados con remanente de tesorería (1.971,01), han dado lugar a un superávit de financiación en el ejercicio 2008 de 260.887,11 euros.

Los gastos realizados durante el ejercicio 2008, clasificados en gastos por operaciones corrientes (capítulos I a V) y por operaciones de capital (capítulos VI a IX), ascendieron a:

Tipo de operación	Créditos definitivos	Obligaciones reconocidas	% Ejecución
Operaciones corrientes	1.099.630,42	918.952,98	83,57%
Operaciones de capital	142.100,00	59.183,65	41,65%
TOTALES	1.241.730,42	978.136,63	78,77%

El grado de ejecución presupuestaria de las operaciones corrientes supuso el 83,57%, mientras que el grado de ejecución de las operaciones de capital ascendió al 41,65%.

En cuanto al porcentaje de créditos comprometidos respecto de los créditos definitivos supuso

también el 83,57% en operaciones corrientes y el 41,65% en operaciones de capital, ya que, como se ha señalado, en el ejercicio 2008 no se generaron remanentes de crédito para incorporar al ejercicio 2009.

Tipo de operación	Créditos definitivos (1)	Créditos comprometidos (2)	(1)/(2)
Operaciones corrientes	1.099.630,42	918.952,98	83,57%
Operaciones de capital	142.100,00	59.183,65	41,65%
TOTALES	1.241.730,42	978.136,63	78,77%

Por su parte, los pagos ordenados del presupuesto 2008 ascendieron a 952.167,13 euros que, junto a las resultas de gastos, por importe de 25.969,50, que han pasado al ejercicio 2009, tota-

lizan 978.136,63 euros, es decir, el total de obligaciones reconocidas netas del ejercicio 2008.

A continuación, se analizan el estado de liquidación del presupuesto de gastos y el estado de liquidación del presupuesto de ingresos.

A) ESTADO DE GASTOS

Con carácter previo al análisis por capítulo económico de gastos, se presenta el detalle del presupuesto inicial, del presupuesto definitivo y de las obligaciones reconocidas netas de cada capítulo de gastos:

Liquidación del Presupuesto de Gastos

Ejercicio 2008

CAPÍTULOS	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
1 Gastos de personal	747.994,56	747.994,56	596.268,67
2 Gastos en bienes corrientes y servicios	306.890,00	316.764,30	288.812,75
4 Transferencias corrientes	30.500,00	34.871,56	33.871,56
6 Inversiones reales	116.000,00	116.000,00	59.183,65
7 Transferencias de capital	20.000,00	20.000,00	0,00
8 Activos financieros	6.000,00	6.000,00	0,00
9 Pasivos financieros	12.374,85	100,00	0,00
TOTAL GENERAL	1.239.759,41	1.241.730,42	978.136,63

CAPÍTULO 1. Gastos de personal

El presupuesto consolidado asciende a 747.994,56 euros, es decir, el 60,24% del estado de gastos. Por su parte, las obligaciones reconocidas se elevan a 596.268,67 euros. Por tanto, el grado de ejecución del capítulo I es del 79,72% con respecto al presupuesto consolidado.

Con motivo del fin del mandato de la anterior titular de la Institución, fue necesaria la creación de una partida nueva, denominada Retribuciones "ex Defensores", para hacer frente a las prestaciones correspondientes al cese en el cargo durante el período de tiempo comprendido entre abril de 2007 y marzo de 2009. Durante 2008 no fue preciso reconocer obligaciones en esta partida.

Por otro lado, al igual que en años anteriores, se han efectuado contrataciones administrativas temporales destinadas a cubrir necesidades del servicio.

CAPITULO 2. Gastos en bienes corrientes y servicios

El presupuesto definitivo de los gastos corrientes en bienes y servicios asciende a 316.764,30 y representa el 25,51% del presupuesto de gastos.

Las obligaciones reconocidas netas, 288.812,75 euros, dan lugar a un porcentaje de ejecución del 91,18%.

Los principales gastos de este capítulo han sido los necesarios para el funcionamiento de la institución, (material de oficina, mantenimiento de edificios, de maquinaria y de equipos, comunicaciones, electricidad, seguros, limpieza...), actividades generales y de difusión, y edición de informes y publicaciones.

CAPITULO 4. Transferencias corrientes

Los créditos definitivos ascienden a 34.871,56 euros, es decir, el 2,81% del presupuesto de gastos. El grado de realización has sido del 97,13%. En este capítulo se incluyen las asignaciones a alumnos en prácticas como consecuencia de los convenios de colaboración suscritos con la Escuela de Práctica Jurídica de la Universidad de Navarra y con la Fundación Universidad Sociedad de la UPNA.

En la actualidad, la Institución cuenta con tres becarios, dos de ellos para la atención a los ciudadanos en castellano y un tercero para la atención a los ciudadanos en euskera.

CAPITULO 6. Inversiones reales

Con un presupuesto consolidado de 116.000 euros, este capítulo representa el 9,34% del presupuesto de gastos. El porcentaje de ejecución asciende al 51,02%.

Las principales inversiones han versado sobre seguridad de la Institución, mejora de la infraestructura tecnológica de la oficina, cumplimiento de la normativa sobre prevención de riesgos labora-

les y adquisición de equipos para proceso de información y de libros.

B) INGRESOS

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

Liquidación del Presupuesto de Ingresos

Ejercicio 2008

CAPÍTULOS	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS
3 Tasas y otros ingresos	100,00	100,00	0,00
4 Transferencias corrientes	1.085.134,56	1.085.134,56	1.085.134,56
5 Ingresos patrimoniales	150,00	150,00	41,32
7 Transferencias de capital	151.876,85	151.876,85	151.876,85
8 Activos financieros	2.398,00	4.369,01	0,00
9 Pasivos financieros	100,00	100,00	0,00
TOTAL GENERAL	1.239.759,41	1.241.730,42	1.237.052,73

Liquidación del Presupuesto de Gastos

Ejercicio 2008

CAPÍTULOS	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
1 Gastos de personal	747.994,56	747.994,56	596.268,67
2 Gastos en bienes corrientes y servicios	306.890,00	316.764,30	288.812,75
4 Transferencias corrientes	30.500,00	34.871,56	33.871,56
6 Inversiones reales	116.000,00	116.000,00	59.183,65
7 Transferencias de capital	20.000,00	20.000,00	0,00
8 Activos financieros	6.000,00	6.000,00	0,00
9 Pasivos financieros	12.374,85	100,00	0,00
TOTAL GENERAL	1.239.759,41	1.241.730,42	978.136,63

CAPÍTULO 2: GASTOS EN BIENES CORRIENTES Y SERVICIOS	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
Hilo musical	515,00	515,00	502,48
Repar. conserv. y mantenimiento edificios	24.000,00	25.887,39	25.887,39
Repar. y cons. Maquin. Instal. y utillaje	5.500,00	12.076,50	12.076,50
Repar. y cons. Equipos proces. Informac.	9.400,00	9.607,19	9.607,19
Repar. y conserv. Otro inmov. material	1.000,00	232,21	232,00
Material oficina no inventariable u ordinario	18.000,00	18.000,00	16.102,48
Material reponibles equipos de oficina	1.000,00	1.000,00	0,00
Prensa, revistas y publicac. periódicas	4.500,00	4.500,00	2.773,57
Comunicaciones telefónicas	16.100,00	16.100,00	13.890,69
Comunicaciones postales y telegráficas	11.000,00	20.919,18	20.919,18
Primas de seguro	6.500,00	6.500,00	4.974,68
Defensor	2.000,00	2.000,00	185,00
Atenciones sociales y protocolo	5.600,00	2.603,55	2.603,55
Viajes oficiales Defensor	7.200,00	7.200,00	5.762,14
Actividades generales y de difusión	36.225,00	32.947,14	32.947,14
Org. reuniones y conferencias	15.000,00	0,00	0,00
Gastos edic. libros y otras publicaciones	20.000,00	32.675,18	32.675,18
Agencias de información	100,00	100,00	0,00
Oposiciones y pruebas selectivas	100,00	100,00	0,00
Servicios de limpieza y aseo	13.500,00	13.500,00	12.948,48
Cursos de formación	3.000,00	3.715,00	3.715,00
Trabajos Traducción al euskera para BOP	20.000,00	20.000,00	8.789,74
Otros trabajos realizados	65.000,00	65.026,80	65.026,80
Suministros	10.000,00	9.909,16	9.769,09
Repuestos	500,00	500,00	0,00
Material para limpieza y aseo	1.900,00	1.900,00	1.590,18
Vestuario	750,00	750,00	0,00
Otros Gastos	1.500,00	1.500,00	855,51
Dietas, locomoción y gastos de viaje	6.500,00	6.500,00	4.978,78
Indeminización por trabajos realizados	500,00	500,00	0,00
Total Capítulo 2	306.890,00	316.764,30	288.812,75

CAPÍTULO 4: TRANSFERENCIAS CORRIENTES	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
Indemnizac. y Gastos a Particulares	1.000,00	1.000,00	0,00
Convenios con otras Instituciones	29.000,00	33.371,56	33.371,56
Transf. a Instituciones sin ánimo lucro	500,00	500,00	500,00
Total Capítulo 4	30.500,00	34.871,56	33.871,56

CAPÍTULO 6: INVERSIONES REALES	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
Edificios	15.000,00	15.000,00	463,54
Instalaciones y maquinaria	1.000,00	9.425,00	9.425,00
Muebles de Oficina	5.000,00	16.051,06	16.051,05
Equipos proceso de información	25.000,00	25.000,00	16.186,33
Adquisición de libros y otras publicaciones	18.000,00	18.000,00	16.339,63
Aplicaciones informáticas	52.000,00	32.523,94	718,10
Total Capítulo 6	116.000,00	116.000,00	59.183,65

CAPÍTULO 7: TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
Transferencias de Capital a Cmdad. Propietarios	20.000,00	20.000,00	0,00
Total Capítulo 7	20.000,00	20.000,00	0,00

CAPÍTULO 8: ACTIVOS FINANCIEROS	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
Préstamos vivienda	3.000,00	3.000,00	0,00
Anticipos de sueldo	3.000,00	3.000,00	0,00
Total Capítulo 8	6.000,00	6.000,00	0,00

CAPÍTULO 9: PASIVOS FINANCIEROS	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
Fianzas y Depósitos Recibidos	100,00	100,00	0,00
Imprevistos	12.274,85	0,00	0,00
Total Capítulo 9	12.374,85	100,00	0,00

TOTAL GENERAL	1.239.759,41	1.241.730,42	978.136,63
----------------------	---------------------	---------------------	-------------------

Evolución presupuestaria 2001 - 2008

CAPÍTULOS	CRÉDITOS DEFINITIVOS							
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
1 Gastos de personal	215.498,90	415.686,90	452.286,00	537.200,00	528.955,63	574.658,73	700.525,45	747.994,56
2 Gastos en bienes corrientes y servicios	123.207,48	258.948,52	261.948,00	312.698,96	333.039,75	384.962,24	365.054,55	316.764,30
4 Transferencias corrientes	12.020,24	25.398,24	25.200,22	32.000,00	22.577,15	20.596,36	27.332,76	34.871,56
6 Inversiones reales	84.141,69	62.076,11	112.173,92	64.095,02	54.820,58	60.953,09	71.239,62	116.000,00
7 Transferencias de capital	0,00	0,00	0,00	0,00	64.710,14	199.325,30	186.327,39	20.000,00
8 Activos financieros	0,00	0,00	8.907,00	9.247,63	0,00	0,00	0,00	6.000,00
9 Pasivos financieros	0,00	0,00	100,00	852,37	0,00	0,00	0,00	100,00
TOTAL	434.868,31	762.109,77	860.615,14	956.093,98	1.004.103,25	1.240.495,72	1.350.479,77	1.241.730,42

II. PLANTILLA ORGÁNICA Y PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN

Mediante la Resolución 64/07, de 18 de diciembre, del Defensor del Pueblo de la Comunidad

Foral de Navarra, se solicitó a la Mesa del Parlamento de Navarra la aprobación de la siguiente plantilla orgánica de la Institución para el año 2008:

Puesto de trabajo	Número	Régimen jurídico	Nivel	Libre Designac.	Incompa-tibilidad	Puesto Trabajo	Compl. Nivel	Compl. Especif.
Asesor Responsable Área	1	C	-	X	-	-	-	-
Secretaría General - Asesor Técnico	1	C	-	X	-	-	-	-
Asesor Técnico	3	C	-	X	-	-	-	-
Secretaría del Defensor del Pueblo	1	G	-	X	-	-	-	-
Técnico de Gestión Administrativa	1	F	B	-	35	28	-	20
Administrativo	3	F	C	-	-	41,68	12	-
Ujier	1	F	D	-	-	32	15	-

F: Funcionario

C: Cargo eventual de la Oficina del Defensor del Pueblo - libre designación

G: Eventual de Gabinete - libre designación

Esta plantilla orgánica fue aprobada mediante Acuerdo de la Mesa del Parlamento de Navarra en sesión celebrada el día 10 de marzo de 2008. No obstante, en sesión celebrada el día 2 de junio de 2008 la Mesa del Parlamento acordó modificarla, con efectos del día 1 de enero de 2008, en el sen-

tido de incrementar el complemento de puesto de trabajo en aplicación del párrafo segundo del apartado 2.1 del Acuerdo entre el Parlamento de Navarra y la Junta de Personal para los años 2004 a 2007. De esta manera, la plantilla orgánica aprobada para el ejercicio 2008 fue la siguiente:

Puesto de trabajo	Número	Régimen jurídico	Nivel	Libre Designac.	Incompa-tibilidad	Puesto Trabajo	Compl. Nivel	Compl. Especif.
Asesor Responsable Área	1	C	-	X	-	-	-	-
Secretaría General - Asesor Técnico	1	C	-	X	-	-	-	-
Asesor Técnico	3	C	-	X	-	-	-	-
Secretaría del Defensor del Pueblo	1	G	-	X	-	-	-	-
Técnico de Gestión Administrativa	1	F	B	-	35	32,60	-	20
Administrativo	3	F	C	-	-	46,18	12	-
Ujier	1	F	D	-	-	36,50	15	-

F: Funcionario

C: Cargo eventual de la Oficina del Defensor del Pueblo - libre designación

G: Eventual de Gabinete - libre designación

Por otro lado, a 31 de diciembre de 2008 prestaban servicio en la Oficina del Defensor del Pueblo de Navarra, once personas, encuadradas del siguiente modo:

– Funcionarios en servicio activo 3

– Contratados administrativos 2

– Personal eventual 6

Los nombres de las citadas personas son:

Asesor Responsable de Área	Juan Luis Beltrán Aguirre
Secretaría General / Asesora Técnica	Pilar Álvarez Asiáin
Asesores Técnicos	José Ignacio Echeverría Echeverría Inés Monreal Azcárate Carlos Sarasibar Marco
Secretaría del Defensor del Pueblo	Laura Leibar Aldama
Técnico de Gestión Administrativa	Jorge Balduz Gil
Administrativos	M ^a Antonia Echeverría Beloqui Celina Echeverría Uhalte Mar Láinez Gil
Ujier	Javier Larraya Reta

Además, en 2008 realizaron prácticas en las tres becas de la Institución, en virtud de los convenios suscritos al efecto con la Universidad Pública de Navarra y con la Universidad de Navarra: Javier

Muro Usechi, Edurne Barbarejo Martínez, Paloma Sánchez Ruiz, June San Millán García, Alejandro Ruiz García y María Medina García.

Estudio sobre los lugares de origen de las quejas ante el Defensor del Pueblo de Navarra (2006-2008)

Navarra, previa audiencia de la Junta de Portavoces, adoptó, entre otros, el siguiente Acuerdo:

1.º Darse por enterada del “Estudio sobre los lugares de origen de las quejas ante el Defensor del Pueblo de Navarra (2006-2008)”, elaborado por la Oficina del Defensor del Pueblo de Navarra.

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

Estudio sobre los lugares de origen de las quejas ante el Defensor del Pueblo de Navarra (2006-2008)

1. **Justificación:** Con motivo de la presentación del Informe Anual de la gestión de la actividad correspondiente al año 2007 de la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra ante el Parlamento de Navarra, el parlamentario foral Ilmo. Sr. D. Maiorga Ramírez Erro sugirió la realización de un estudio de los lugares de Navarra de dónde proceden las quejas, es decir, del lugar donde residen los ciudadanos navarros que se dirigen a esta Institución para demandar la defensa de sus derechos.

2. **Finalidad.** Accediendo a dicha solicitud, se ha realizado por la Institución un estudio para conocer de dónde provienen las quejas que se presentan al Defensor de Pueblo de Navarra y, de este modo, intuir si los ciudadanos de cualquier parte de Navarra conocen la Institución foral y demandan su mediación.

Es preciso aclarar que el estudio no se refiere a las Administraciones que han sido objeto de las quejas, sino a los términos municipales de Navarra en donde el promotor de la queja reside. También se han dejado fuera, por razones de método, los lugares de fuera de Navarra de dónde provienen quejas.

3. **Para la elaboración** del estudio se han tenido en cuenta dos factores:

– Uno, de tiempo, en el que se han contabilizado las quejas presentadas desde el 1 de enero de

2006 hasta el 31 de diciembre de 2008, es decir, tres años completos. Tal número se ha elevado a 1.441 quejas recibidas desde municipios navarros.

– Otro, de territorio, en el que dado el elevado número de municipios de Navarra, que son 272, se ha procedido a agrupar estos en 9 grandes áreas territoriales y en 31 zonas geográficas, siguiendo criterios de su mejor agrupación funcional (por ejemplo, Valles de Roncal, Salazar, Aezkoa, comarca de Pamplona, Cinco Villas, etcétera), sin perjuicio de indicar, además, en cada municipio el número de quejas presentadas por sus habitantes.

4. El estudio nos ha revelado, en primer lugar, los siguientes **datos por áreas:**

– Los ciudadanos que más quejas presentan son los de la comarca de Pamplona y, en concreto, los de este municipio.

– Dos de cada tres quejas (65,4%) provienen del área grande de Pamplona.

– El 10,4% de las quejas provienen del área formada por Tudela y municipios próximos.

– Alrededor del 5% de las quejas provienen ya de cada una de las áreas de Tafalla y Tierra Estella.

– Un 4% provienen de los Valles Precantábricos (Valles de Larraun, Sakana y Ultzama y municipios aledaños) y de la Ribera del Ebro (Mendavia, Andosilla, Lerín y San Adrián, y otros municipios próximos).

– Y las áreas de los valles del Pre-Pirineo (Lónguida, Urraul y Aibar y municipios próximos) y, en particular, del Pirineo (Esteribar, Erro, Aezkoa, Salazar y Roncal), son las que menos quejas registran: un 2,3% y un 1%, respectivamente.

5. En segundo lugar, **por zonas**, es decir, por agrupaciones más reducidas de municipios: desde todas ellas se han recibido quejas.

Desde las zonas de Aezkoa, que engloba a 11 municipios y 1.474 habitantes, y del Salazar (10 municipios y 1.845 habitantes), tan sólo se ha recibido una queja por zona en estos tres años.

Desde la zona de Los Arcos (9 municipios y 2.265 habitantes) y Viana, que engloba a 16 municipios y 5.648 habitantes, se han recibido únicamente dos quejas por zona.

Desde la zona del Roncal (7 municipios y 1.597 habitantes), únicamente se han recibido tres quejas.

Como puede verse, en los ejes Pirenaico y de Estella-Logroño, el número de quejas es muy reducido.

Esto permite colegir que, en las zonas rurales, con municipios más pequeños y alejados, la presentación de quejas es menor que en las zonas urbanas o de municipios de mayor población.

6. En tercer término, ya **por municipios**, y como datos más llamativos se destacan los siguientes:

– El municipio de donde proviene el mayor número de quejas es Pamplona, 626 (el 43%), donde la Institución tiene su sede y, tal vez por ello, sea más conocida y también más accesible físicamente (una de cada dos quejas se presentan personalmente en la Institución).

– El segundo municipio es Tudela, con 71 quejas (5% del total).

– El tercer puesto lo ocupan Burlada, con 40 quejas (casi un 3%) y Barañáin con 39.

– Con 14 o más quejas, (esto es, el 1%) están Zizur Mayor (35), Estella (32 quejas), Egüés (30), Berriozar (22); Ansoáin (21), Etxarri Aranatz (20), Villava (19), Tafalla (16), Marcilla (15) y Huarte (14).

– El número de municipios de donde no se reciben quejas (0 quejas) es de 127, es decir, el 46,69% de los municipios de Navarra, prácticamente la mitad.

7. Algunas **conclusiones** que se pueden extraer del Estudio son estas:

– Los ciudadanos que más quejas presentan son los urbanos frente a los del ámbito rural.

– Los que más, los de Pamplona y su entorno.

– Los que menos, los de Aezkoa, Salazar, Los Arcos y Viana, situados dentro de los dos ejes que se han mencionado (Pirineo y Estella-Logroño), en los que el número de quejas es muy bajo.

– Se quejan más los habitantes de la zona media y de la zona sur de Navarra, que los de la zona norte. Estos apenas se quejan.

– A municipio más pequeño, menos quejas hay, lo que puede obedecer, entre otras muchas razones, a que se conozca menos la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra fuera de Pamplona y de los grandes municipios navarros, o que haya más dificultades para acceder a ella en los pueblos más alejados de la capital.

– De todo ello se concluye la necesidad de difundir con mayor profusión entre los ciudadanos el conocimiento de la existencia de la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra. Excepción hecha de la Comarca de Pamplona, en la que ya está consolidada, lo que no obsta para dar información al ciudadano sobre su posible utilización frente a los posibles abusos y negligencias de las Administraciones Públicas de Navarra, todo ello mediante la promoción de campañas.

– En ese sentido, el pasado año 2008 se remitió a los 272 municipios, a las mancomunidades y otras entidades locales mayores, un escrito para solicitar su colaboración en la difusión de la Institución mediante la colocación, en lugares visibles y a disposición de los ciudadanos, de formularios de queja. Se enviaron 4.000 ejemplares en castellano y euskera (para la zona vascofona y mixta) y 4.000 ejemplares en castellano (para la zona no vascofona).

– Además, se insertaron anuncios en las revistas consideradas de mayor difusión en Tudela y su Ribera y en la Merindad de Olite.

– Asimismo, en este año 2009 se ha realizado una campaña de buzoneo por toda Navarra, a excepción de Pamplona y su comarca. Se han buzoneado 40.400 ejemplares.

– Y también en el año 2009 se realizará una campaña en los diarios y revistas editadas y de mayor difusión en Navarra, anunciando las funciones y la utilidad de la Institución, de modo similar a como se ha hecho en los años 2007 y 2008, lo que permitió un mayor conocimiento de la existencia y misión de la Institución por el público.

ÁREA I VALLES CANTÁBRICOS**Zona: Leitzaran****6**

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Arano	127	0	1	0	1
Areso	288	0	0	0	0
Goizueta	815	0	1	1	2
Leitza	2889	2	1	0	3
	4119	2	3	1	6

Zona: Cinco Villas**10**

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Arantza	648	0	1	0	1
Igantzi	606	0	0	0	0
Etxalar	801	1	0	0	1
Lesaka	2770	1	1	3	5
Bera/Vera de Bidasoa	3684	1	2	0	3
	8509	3	4	3	10

Zona: Doneztebe**4**

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Eratsun	168	0	1	1	2
Ezkurra	186	0	0	0	0
Labaien	258	1	0	0	1
Saldias	120	0	0	0	0
Bertizarana	662	0	0	0	0
Elgorriaga	219	0	0	0	0
Sunbilla	662	0	0	0	0
Urrotz	183	0	1	0	1
Oitz	154	0	0	0	0
Zubieta	309	0	0	0	0
Ituren	477	0	0	0	0
Donamaría	420	0	0	0	0
Doneztebe/Santesteban	1522	0	0	0	0
	5340	1	2	1	4

Zona: Baztan**10**

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Baztan	7847	2	4	3	9
Urdazubi Urdax	348	0	0	1	1
Zugarramurdi	226	0	0	0	0
	8421	2	4	4	10

ÁREA II VALLES PRECANTÁBRICOS**Zona: Larraun****8**

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Araitz	586	1	1	0	2
Betelu	345	0	0	0	0
Larraun	1051	1	0	0	1
Basaburua	834	1	0	0	1
Imotz	433	1	1	1	3
Lekunberri	1178	0	1	0	1
	4427	4	3	1	8

Zona: Ultzama**9**

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Anue	390	0	0	0	0
Lantz	117	0	0	0	0
Odieta	339	1	1	0	2
Atez	245	1	0	2	3
Ultzama	1607	0	3	1	4
	2698	2	4	3	9

Zona: Sakana**46**

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Arbizu	1021	0	0	1	1
Arruazu	104	0	0	0	0
Etxarri-Aranatz	2450	1	3	16	20
Ergoiena (Lizarraga)	426	0	0	0	0
Lakuntza	1130	0	1	0	1
Arakil	907	1	0	1	2
Uhuarte-Arakil	774	1	1	0	2
Irañeta	156	1	0	0	1
Altsasu-Alsasua	7527	1	2	3	6
Bakaiku	338	1	1	0	2
Ziordia	329	2	0	0	2
Iturmendi	380	0	0	0	0
Olazti-Olazagutía	1739	0	0	0	0
Urdiain	605	0	0	1	1
Irurtzun	2200	2	3	3	8
	20086	10	11	25	46

ÁREA III VALLES PIRENAICOS**Zona: Esteribar**

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas	4
Esteribar	1911	2	1	1	4	4
	1911	2	1	1	4	4

Zona: Erro

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas	5
Auritz-Burguete	312	0	0	0	0	0
Erro	760	2	0	0	2	2
Orreaga-Roncesvalles	24	0	0	0	0	0
Luzaide-Valcarlos	421	1	2	0	3	3
	1517	1	2	0	5	5

Zona: Aezkoa

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas	1
Arce	267	0	0	0	0	0
Oroz-Betelu	190	0	0	0	0	0
Abaurregaina-Abaurrea Alta	142	0	0	0	0	0
Abaurrepea-Abaurrea Baja	39	0	0	1	1	1
Aria	61	0	0	0	0	0
Aribe	61	0	0	0	0	0
Garaioa	122	0	0	0	0	0
Garralda	201	0	0	0	0	0
Orbaitzeta	212	0	0	0	0	0
Orbara	50	0	0	0	0	0
Hiriberri	129	0	0	0	0	0
	1474	0	0	1	1	1

Zona: Salazar**1**

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Ezcaroz	363	0	0	0	0
Esparza	103	0	0	1	1
Gallués	110	0	0	0	0
Güesa	62	0	0	0	0
Izalzu	48	0	0	0	0
Jaurrieta	220	0	0	0	0
Navascués	196	0	0	0	0
Ochagavía	621	0	0	0	0
Oronz	52	0	0	0	0
Sarriés	70	0	0	0	0
	1845	0	0	1	1

Zona: Roncal**3**

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Burgui	231	0	0	0	0
Garde	180	0	0	0	0
Isaba	483	1	0	0	1
Roncal	286	0	0	1	1
Urzainqui	100	0	0	0	0
Uztárroz	206	0	0	1	1
Vidangoz	111	0	0	0	0
	1597	1	0	2	3

ÁREA IV VALLES PREPIRENAICOS**Zona: Lónguida**

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas	9
Ibargoiti (Idocin)	252	0	0	0	0	0
Izagaondoa (Ardanaz)	177	0	0	0	0	0
Lizoáin	296	0	0	2	2	2
Monreal	450	0	0	0	0	0
Unciti (Artaiz)	216	0	0	0	0	0
Urroz Villa	388	0	0	1	1	1
Aoiz	2242	1	1	4	6	6
Lónguida (Aos)	300	0	0	0	0	0
	4321	1	1	7		9

Zona: Urraúl

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas	10
Castillonuevo	18	0	0	0	0	0
Lumbier	1373	3	1	1	5	5
Romanzado	166	1	1	2	4	4
Urraúl Alto	165	0	1	0	1	1
Urraúl Bajo	288	0	0	0	0	0
	2010	4	3	3		10

Zona: Aibar

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas	15
Aibar	923	2	2	2	6	6
Eslava	147	0	0	0	0	0
Ezprogui (Ayesa)	57	0	0	0	0	0
Leache	52	0	0	0	0	0
Lerga	67	0	0	0	0	0
Sada	201	0	0	0	0	0
Cáseda	1093	0	0	2	2	2
Gallipienzo	140	0	0	0	0	0
Javier	105	0	0	0	0	0
Liédena	334	0	0	0	0	0
Petilla de Aragón	30	0	0	0	0	0
Sangüesa	5128	1	0	5	6	6
Yesa	242	0	0	1	1	1
	8519	3	2	10		15

ÁREA V PAMPLONA**Zona: Pamplona****918**

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Beriáin	3308	2	2	1	5
Orkoien	2508	0	1	0	1
Ansoáin	10088	3	6	12	21
Iza (Erice)	905	2	1	1	4
Juslapeña (Marcalain)	542	1	1	0	2
Aranguren	6483	2	4	4	10
Noain (Valle de Elorz)	5322	3	5	5	13
Cizur	2543	1	3	4	8
Belascoáin	113	0	0	0	0
Ciriza	102	0	0	2	2
Echarri	67	0	0	0	0
Etxauri	509	0	1	2	3
Bidaurreta	127	0	0	0	0
Zabalza (Arraiza)	202	0	1	0	1
Egüés	7079	5	7	18	30
Huarte	5157	4	6	4	14
Burlada	18337	12	13	15	40
Villava	10226	8	4	7	19
Galar	1515	1	2	4	7
Ezcabarte (Oricain)	1575	1	0	0	1
Olaibar (Olave)	199	0	0	0	0
Ollo	298	2	0	0	2
Olza	1558	2	3	2	7
Barañáin	21844	13	12	14	39
Pamplona	194894	170	181	275	626
Berrioplano	2906	3	2	1	6
Berriozar	8636	9	4	9	22
Zizur Mayor	13189	11	5	19	35
	320232	255	264	399	918

Zona: Puente la Reina**25**

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Añorbe	526	2	0	0	2
Biurrun-Olcoz	210	0	0	0	0
Tiebas	588	0	1	1	2
Tirapu	59	0	0	0	0
Ucar	156	0	0	0	0
Adios	174	0	0	0	0
Enériz	281	0	0	0	0

Legarda	112	0	4	0	4
Muruzábal	304	1	0	1	2
Obanos	918	1	1	2	4
Uterga	169	0	0	0	0
Artazu	120	0	1	0	1
Guirguillano	91	0	0	1	1
Puente La Reina	2663	6	3	0	9
	6371	10	10	5	25

ÁREA VI ESTELLA**Zona: Estella**

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
					64
Allín (Larrión)	816	0	0	2	2
Metauten	281	0	0	1	1
Allo	1078	4	0	2	6
Amescoa Baja (Zudaire)	818	0	1	2	3
Aranarache	79	0	0	0	0
Eulate	338	0	0	0	0
Larraona	123	0	1	0	1
Arróniz	1135	0	1	1	2
Barbarin	82	0	0	0	0
Morentin	156	0	0	0	0
Ayegui	1568	1	0	1	2
Olejua	55	0	0	1	1
Abárzuza	579	0	0	2	2
Lezaun	270	0	0	0	0
Estella	13931	13	6	13	32
Villatuerta	1044	0	1	0	1
Goñi (Aizpún)	180	0	0	0	0
Guesálaz	460	2	0	0	2
Legaria	122	0	0	0	0
Murieta	320	0	0	0	0
Oco	78	0	0	0	0
Luquin	138	0	0	1	1
Villamayor	139	0	0	0	0
Cirauqui	486	0	0	0	0
Mañeru	372	0	2	1	3
Aberin	343	0	0	0	0
Arellano	196	0	0	0	0
Dicastillo	696	0	0	0	0

Salinas Oro	114	0	0	0	0
Oteiza	962	0	1	0	1
Abaigar	101	0	0	0	0
Ancín	360	0	0	0	0
Etayo	84	0	0	1	1
Igúzquiza	350	0	0	0	0
Yerri (Arizala)	1560	1	2	0	3
	29414	21	15	28	64

Zona: Los Arcos

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Los Arcos	1261	1	0	0	1
Lana	197	0	0	0	0
Mendoza	323	0	0	0	0
Mirafuentes	48	0	0	0	0
Mués	107	0	0	0	0
Nazar	52	0	0	0	0
Piedramillera	60	0	0	0	0
Sorlada	60	0	0	0	0
Zúñiga	157	1	0	0	1
	2265	2	0	0	2

Zona: Viana

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Aguilar de Codés	110	0	0	0	0
Armañanzas	66	0	0	0	0
Azuelo	51	0	0	0	0
Bargota	345	0	0	0	0
Cabredo	104	0	0	0	0
El Busto	79	0	0	0	0
Desojo	108	0	0	0	0
Sansol	119	0	0	0	0
Espronceda	144	0	0	0	0
Torres del Río	158	0	0	0	0
Genevilla	100	0	0	0	0
Aras	195	0	0	0	0
Lapoblación	159	0	0	0	0
Viana	3711	0	0	2	2
Marañón	60	0	0	0	0
Torralba	139	0	0	0	0
	5648	0	0	2	2

ÁREA VII TAFALLA**Zona: Arga**

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas	19
Larraga	2047	0	5	1	6	
Artajona	1710	1	1	1	3	
Mendigorría	1036	1	0	4	5	
Berbinzana	692	2	1	0	3	
Miranda de Arga	965	0	1	1	2	
	6450	4	8	7	19	

Zona: Tafalla

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas	43
Beire	305	1	0	0	1	
Garínoain	478	1	1	0	2	
Olite	3509	5	1	5	11	
Leoz	273	1	0	1	2	
Pitillas	580	0	1	0	1	
Olóriz	191	0	1	2	3	
San Martín de Unx	452	3	0	0	3	
Orísoain	81	0	0	0	0	
Ujué	217	0	0	0	0	
Pueyo	317	0	0	0	0	
Tafalla	11115	3	7	6	16	
Unzué	139	0	0	0	0	
Barásoain	561	2	1	1	4	
	18218	16	12	15	43	

Zona: Ribera de Aragón

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas	13
Caparroso	2602	2	3	5	10	
Murillo el Cuende	648	0	0	0	0	
Carcastillo	2506	1	0	1	2	
Murillo el Fruto	742	0	0	0	0	
Mélida	785	0	0	1	1	
Santacara	977	0	0	0	0	
	8260	3	3	7	13	

ÁREA VIII RIBERA DEL EBRO**Zona: Ribera del Ebro****11**

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Lodosa	4776	0	3	0	3
Lazagurría	200	0	0	0	0
Mendavia	3789	1	2	5	8
Sartaguda	1412	0	0	0	0
Sesma	1295	0	0	0	0
	11472	1	5	5	11

Zona: Ribera del Ega**28**

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Andosilla	2807	5	0	2	7
Azagra	3735	2	1	1	4
Cárcar	1199	1	0	1	2
Lerín	1822	1	4	2	7
San Adrián	5977	3	2	3	8
	15540	12	7	9	28

Zona: Ribera del Arga**25**

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Falces	2583	1	0	0	1
Funes	2358	0	3	1	4
Peralta	5746	2	0	3	5
Marcilla	2687	1	4	10	15
	13374	4	7	14	25

ÁREA IX RIBERA DE TUDELA**Zona: Valtierra****23**

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Arguedas	2353	2	2	0	4
Cadreita	2052	0	0	0	0
Castejón	3964	3	2	7	12
Milagro	3116	0	2	1	3
Valtierra	2526	0	0	0	0
Villafranca	2892	1	3	0	4
	16903	6	9	8	23

Zona: Cintruénigo**24**

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Fitero	2224	0	0	7	7
Cintruénigo	6837	1	4	5	10
Corella	7686	1	2	4	7
	16747	2	6	16	24

Zona: Tudela**71**

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Fontellas	861	0	0	0	0
Tudela	32760	25	24	22	71
	33621	25	24	22	71

Zona: Cascante**10**

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Ablitas	2459	2	1	2	5
Barillas	193	0	0	0	0
Cascante	3940	0	0	2	2
Monteagudo	1159	0	0	0	0
Tulebras	125	0	0	0	0
Murchante	3446	0	1	2	3
	11322	2	2	6	10

Zona: Ribaforada**22**

	HABITANTES	2006	2007	2008	Total Quejas
Cabanillas	1495	2	0	1	3
Cortes	3350	2	1	2	5
Buñuel	2374	2	1	4	7
Fustiñana	2560	1	0	2	3
Ribaforada	3466	1	3	0	4
	13245	8	5	9	22