



BOLETIN OFICIAL  
DEL  
**PARLAMENTO DE NAVARRA**

---

VII Legislatura

Pamplona, 29 de abril de 2010

NÚM. 48-1

---

**S U M A R I O**

SERIE G:

**Informes, Convocatorias e Información Parlamentaria:**

—Informe anual de la gestión realizada por el Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2009 (Pág. 2).

(El Informe se publica en dos volúmenes del Boletín Oficial, números 48-1 y 48-2)

---

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

---

## **Informe anual de la gestión realizada por el Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2009**

En sesión celebrada el día 12 de abril de 2010, la Mesa del Parlamento de Navarra, previa audiencia de la Junta de Portavoces, adoptó, entre otros, el siguiente Acuerdo:

**1.º** Darse por enterada del Informe Anual de la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra correspondiente al año 2009.

**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, 12 de abril de 2010

La Presidenta: Elena Torres Miranda

### **Informe anual de la gestión realizada por el Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2009**

#### **ÍNDICE NÚM. 48-1**

PRESENTACIÓN (Pág. 5).

INTRODUCCIÓN (Pág. 7).

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

- 1.1. DATOS GENERALES (Pág. 8).
- 1.2. QUEJAS ADMITIDAS (Pág. 10).
- 1.3. QUEJAS REMITIDAS A LOS OTROS ALTOS COMISIONADOS PARLAMENTARIOS (Pág. 12).
- 1.4. QUEJAS ESTIMADAS (Pág. 12).
- 1.5. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR MATERIAS (Pág. 13).
- 1.6. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DESTINARIAS DE LAS QUEJAS (Pág. 14).

**CAPÍTULO II. EVALUACIÓN DE LAS QUEJAS** (Pág. 17).

- 2.1. INTRODUCCIÓN (Pág. 17).
- 2.2. QUEJAS PRESENTADAS POR MATERIAS (Pág. 17).
  - 2.2.1. Agricultura (Pág. 17).
  - 2.2.2. Bienestar Social (Pág. 17).
  - 2.2.3. Consumo (Pág. 19).
  - 2.2.4. Cultura (Pág. 19).
  - 2.2.5. Educación y enseñanza (Pág. 20).
  - 2.2.6. Extranjería (Pág. 21).
  - 2.2.7. Función Pública (Pág. 22).
  - 2.2.8. Garantías de los ciudadanos en los procesos administrativos (Pág. 24).
  - 2.2.9. Hacienda (Pág. 24).
  - 2.2.10. Industria (Pág. 25).
  - 2.2.11. Interior (Pág. 25).
  - 2.2.12. Justicia (Pág. 26).
  - 2.2.13. Juventud y Deporte (Pág. 27).
  - 2.2.14. Medio Ambiente (Pág. 27).
  - 2.2.15. Obras Públicas (Pág. 28).
  - 2.2.16. Sanidad (Pág. 28).
  - 2.2.17. Seguridad Social (Pág. 29).
  - 2.2.18. Servicios públicos y responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas (Pág. 30).
  - 2.2.19. Trabajo (Pág. 31).
  - 2.2.20. Tráfico (Pág. 31).
  - 2.2.21. Urbanismo (Pág. 32).
  - 2.2.22. Vasculencia/Euskera (Pág. 33).
  - 2.2.23. Vivienda (Pág. 33).
  - 2.2.24. Varios (Pág. 35).

**CAPÍTULO III. RESOLUCIONES** (Pág. 35).

- 3.1. VALORACIÓN GENERAL (Pág. 35).
  - 3.1.1. Resoluciones dictadas (Pág. 35).

- 3.1.2. Grado de aceptación de las resoluciones por las administraciones públicas (Pág. 37).
- 3.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS (Pág. 40).
  - 3.2.1. Resoluciones aceptadas por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (Pág. 40).
  - 3.2.2. Resoluciones aceptadas por las Entidades Locales de Navarra (Pág. 47).
  - 3.2.3. Resoluciones aceptadas por otras Administraciones y entidades públicas (Pág. 52).
- 3.3. RESOLUCIONES NO ACEPTADAS (Pág. 53).
  - 3.3.1. Resoluciones en las que la Administración ha justificado la no aceptación 117 (Pág. 53).
    - 3.3.1.1. Por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. (Pág. 53).
    - 3.3.1.2. Por las Entidades Locales de Navarra (Pág. 53).
  - 3.3.2. Resoluciones no aceptadas por las Administraciones Públicas (Pág. 53).
    - 3.3.2.1. Por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (Pág. 53).
    - 3.3.2.2. Por las Entidades Locales de Navarra (Pág. 56).
- 3.4. RESOLUCIONES CERRADAS POR OTRAS CAUSAS DURANTE EL AÑO 2009 (Pág. 57).
- 3.5. RESOLUCIONES PENDIENTES DE CONTESTAR A 31 DE DICIEMBRE DE 2009 (Pág. 57).
  - 3.5.1. Administración de la Comunidad Foral de Navarra (Pág. 57).
  - 3.5.2. Entidades Locales de Navarra (Pág. 61).
  - 3.5.3. Otras Administraciones y entidades públicas (Pág. 64).
- 3.6. RESOLUCIONES DICTADAS ANTES DE 31 DE DICIEMBRE DE 2008 QUE QUEDARON PENDIENTES DE RESPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN (Pág. 64).
  - 3.6.1. Resoluciones aceptadas (Pág. 64).
    - 3.6.1.1. Por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (Pág. 64).
    - 3.6.1.2. Por las Entidades Locales de Navarra (Pág. 66).
    - 3.6.1.3. Por otras Administraciones y entidades públicas (Pág. 68).

3.6.2. Resoluciones no aceptadas (Pág. 69).

3.6.2.1. Resoluciones en las que la Administración ha justificado la no aceptación (Pág. 69).

3.6.2.2. Resoluciones en las que la Administración no ha aceptado (Pág. 69).

## ÍNDICE NÚM. 48-2

### CAPÍTULO IV. INVESTIGACIONES DE OFICIO (Pág. 4).

- 4.1. ACTUACIONES DE OFICIO (Pág. 4).
- 4.2. RESUMEN POR MATERIAS (Pág. 7).
- 4.3. RESUMEN POR ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (Pág. 8).
- 4.4. INFORMACIÓN REFERENTE A LA SITUACIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA EN NAVARRA (Pág. 9).

### CAPÍTULO V. PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (Pág. 11).

- 5.1. PROPUESTAS DE LOS CIUDADANOS (Pág. 11).
- 5.2. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DESTINARIAS DE LAS PROPUESTAS (Pág. 14).

### CAPÍTULO VI. PRINCIPALES RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS (Pág. 14).

- 6.1. INTRODUCCIÓN (Pág. 14).
- 6.2. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS POR MATERIAS (Pág. 15).
  - 6.2.1. Agricultura (Pág. 15).
  - 6.2.2. Bienestar Social (Pág. 15).
  - 6.2.3. Educación (Pág. 18).
  - 6.2.4. Funcion Pública (Pág. 20).
  - 6.2.5. Garantías de los ciudadanos en los procesos administrativos (Pág. 22).
  - 6.2.6. Hacienda Pública (Pág. 23).
  - 6.2.7. Interior (Pág. 24).
  - 6.2.8. Justicia (Pág. 24).
  - 6.2.9. Medio Ambiente (Pág. 24).
  - 6.2.10. Obras Públicas (Pág. 25).
  - 6.2.11. Servicios Públicos (Pág. 26).
  - 6.2.12. Sanidad (Pág. 26).
  - 6.2.13. Trabajo (Pág. 27).
  - 6.2.14. Tráfico (Pág. 27).
  - 6.2.15. Urbanismo (Pág. 27).
  - 6.2.16. Vasculencia / euskera (Pág. 28).

6.2.17. Vivienda (Pág. 28).

**CAPÍTULO VII. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Pág. 29).**

7.1. EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON LA INSTITUCIÓN (Pág. 29).

7.2. CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COLABORACIÓN (Pág. 30).

7.2.1. Administraciones que no han respondido los requerimientos de la Institución durante la fase de investigación o han dilatado la remisión de la información solicitada (Pág. 30).

7.2.1.1. Administración de la Comunidad Foral de Navarra (Pág. 30).

7.2.1.2. Entidades Locales de Navarra (Pág. 30).

7.2.2. Administraciones que no contestaron las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales (Pág. 30).

7.2.2.1. Administración de la Comunidad Foral de Navarra (Pág. 30).

7.2.2.2. Entidades Locales de Navarra (Pág. 30).

**CAPÍTULO VIII. INFORMES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Pág. 31).**

8.1. INTRODUCCIÓN (Pág. 31).

8.2. INFORMES ESPECIALES (Pág. 31).

8.3. INFORMES SOLICITADOS POR EL PARLAMENTO DE NAVARRA (Pág. 31).

**CAPÍTULO IX. LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LOS CIUDADANOS Y LA SOCIEDAD CIVIL (Pág. 32).**

9.1. 9.1.1. La Oficina de Información (Pág. 32).

9.2. Contacto con la sociedad civil (Pág. 35).

**CAPÍTULO X. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN (Pág. 35).**

10.1. La opinión de los ciudadanos sobre la utilidad y eficacia de la institución (Pág. 35).

10.2. Plazos medios de tramitación de las quejas (Pág. 37).

**ANEXO I. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA INSTITUCIÓN CORRESPONDIENTE A 2009 (Pág. 38).**

**ANEXO II. PLANTILLA ORGÁNICA Y PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN (Pág. 43).**

## PRESENTACIÓN

Tengo la oportunidad y el privilegio de exponer al Parlamento de Navarra el noveno informe anual de la Institución que me honro en dirigir en defensa de los derechos y libertades de los ciudadanos y de las ciudadanas. Con este informe se da cuenta a la institución foral que representa al pueblo navarro, de la labor de supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas de Navarra que tiene encomendada el Defensor del Pueblo de Navarra.

Por eso mismo, antes de presentar el resumen de la función desarrollada durante el pasado año 2009, quiero agradecer tanto al Parlamento de Navarra como a las Administraciones Públicas de Navarra la receptividad y colaboración que, un año más, han mostrado con esta Institución; y también, a los ciudadanos y ciudadanas la confianza que depositan en quienes trabajamos en ella cada vez que formulan sus quejas e iniciativas para, entre todos, finalmente, mejorar los servicios públicos de nuestra comunidad. Esta es, precisamente, la misión que, en último término, persigue la Institución: por una cara de la moneda, garantizar los derechos de los ciudadanos y ciudadanas, pero, por la otra, simultánea, mejorar la calidad y eficacia de los servicios públicos que las personas reciben.

El año 2009 ha sido, sin duda, un año de intensa actividad para la Institución, como lo pone de manifiesto el hecho de que haya tramitado 1.069 quejas (de ellas, 901 presentadas a lo largo del año), atendido 1.080 consultas, abierto treinta actuaciones de oficio; tramitado cincuenta propuestas de mejora de los servicios públicos; y presentado ante el Parlamento de Navarra seis informes de contenido monográfico.

Quizás, el dato más destacado del ejercicio ha sido el aumento en el número de quejas que han presentado los ciudadanos y ciudadanas. Como se ha apuntado, las quejas registradas han sido 901, que suponen un incremento de un 39% respecto a las presentadas en 2008 (en el que se registraron 647 quejas) y de un 101%, el doble, respecto al año 2007 (que se cerró con 447 quejas). Estos datos permiten deducir que la Institución es cada vez más conocida entre los ciudadanos y de que goza de su confianza y apoyo, con lo que se consolida en el conjunto de las Instituciones forales, a pesar de su juventud.

El aumento del número de quejas ciudadanas ha tenido reflejo en la mayoría de las materias. Se excepcionan algunas materias puntuales, tales como: hacienda, seguridad social, extranjería,

garantía de un trato adecuado a los ciudadanos por parte de las Administraciones públicas, agricultura, cultura, industria y turismo. Pero el resto de áreas se caracteriza por ese aumento.

Por primera vez en la evolución de la Institución, el mayor número de quejas se ha centrado en cuestiones relacionadas con el ejercicio de los derechos lingüísticos de los ciudadanos, reconocidos en la Ley Foral 18/1986, de 15 de diciembre, del Vasco. La razón de ello obedece, de forma directa, a la remisión, por parte de la fundación privada "Observatorio de Derechos Lingüísticos-Behatokia", de las reclamaciones que recibe de ciudadanos en lo referido al uso del euskera en sus relaciones con las Administraciones Públicas.

Siguiendo un orden descendente en cuanto al número de quejas presentadas, el segundo y el tercer bloque de materias lo ocupan los asuntos relativos a función pública y a bienestar social, respectivamente. El incremento de quejas en la primera de las materias ha sido de un 30%, y en la segunda, de un 28%, lo que, tal vez, puede ser indicativo de que la crisis económica ha incidido en estas dos áreas tan sensibles para los ciudadanos, como son el acceso a un empleo público y la obtención de prestaciones sociales de carácter público.

Las quejas sobre educación ocupan el cuarto lugar. Aquí se ha registrado un significativo aumento del 100%, de manera que se demuestra la importancia que continúa teniendo esta materia para la sociedad.

En quinto lugar, se mantienen en cuanto a su número, las relativas a la obligación de informar, de resolver en plazo legal y las conductas puntuales que pueden suponer un maltrato o descortesía por parte de las Administraciones públicas.

El sexto lugar lo ocupan las quejas relacionadas con el derecho a una vivienda, con un aumento del 32% respecto al año anterior. El séptimo, las quejas referidas a sanidad, que han aumentado un 12% respecto al año anterior.

En el conjunto de las quejas registradas, no se puede concluir la existencia de fallos estructurales en las misiones que corresponden a los poderes públicos navarros integrantes de un Estado social y democrático de Derecho. Es más, puede concluirse que, salvo defectos puntuales que ponen de manifiesto las quejas de los ciudadanos, en Navarra funciona bien –con una nota muy alta– esta forma tan avanzada de Estado. Funcionan la sanidad, la educación, las políticas sociales, las políticas activas, la Hacienda, la seguridad ciudadana, las obras y los servicios públicos, etcétera,

tanto en el ámbito de la Administración foral como en el ámbito de la Administración local. Lo que no excluye la mejora de los servicios públicos cada vez que se detecten defectos puntuales o ciertas negligencias.

De las quejas gestionadas, nueve de cada diez han sido admitidas por la Institución para estudiar el fondo de la cuestión transmitida por el ciudadano. Este porcentaje tan alto obedece a la simple razón de quien tiene por misión defender al pueblo, esto es, a los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos y libertades públicas, no puede alzar murallas formalistas y burocráticas, para impedir el acceso de los ciudadanos a su función garantista de los derechos y supervisora de la actividad administrativa. En un 11% no llega a solicitarse información a la Administración, sino que se procede a dar respuesta directamente al ciudadano, por ser conocedora la Institución de cuál es la posición de la Ley y de la jurisprudencia que la interpreta acerca de la cuestión concreta planteada.

Además, de las nueve quejas admitidas, una de ellas ha sido remitida a otro comisionado parlamentario autonómico o, principalmente, al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, por tratarse de un asunto de su competencia. En este punto, hay que destacar que continúa la buena y leal cooperación y colaboración entre las instituciones, más aún en el caso del Defensor estatal.

Las quejas no admitidas lo han sido, en su mayor parte, por la naturaleza jurídico-privada del problema expuesto, por tratarse de cuestiones pendientes de resolución judicial, o, en el menor de los casos, por versar sobre un asunto que no había sido expuesto previamente a la Administración.

La Institución ha estimado total o parcialmente una de cada dos quejas admitidas a trámite. Ello sitúa el porcentaje de estimación en los mismos parámetros que en años anteriores.

Las resoluciones dictadas con motivo de las quejas han sido 332, cifra que supone un incremento porcentual respecto al año pasado del 37,8%, demostrándose así la mayor actividad de la Institución.

Este incremento notable del número de quejas y de resoluciones dictadas no ha afectado negativamente al porcentaje de aceptación por parte de las Administraciones Públicas de Navarra de los pronunciamientos y mediaciones del Defensor del Pueblo de Navarra de los asuntos que ha tratado. La aceptación se sitúa en un importante 82%,

aunque siempre hubiera sido mejor alcanzar porcentajes más altos, porque ello jugaría a favor de un ejercicio más favorable de los derechos de los ciudadanos.

Dejando ya las quejas, a lo largo del año 2009, desde la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra se han llevado a cabo treinta actuaciones de oficio. La mayoría de ellas se relacionan con los asuntos sociales (un sector donde la función del Defensor del Pueblo es más notable porque aquí se defienden los derechos de las personas más vulnerables), la educación, la sanidad y la prestación de diversos servicios públicos.

En cuanto a las propuestas de mejora de los servicios públicos que han elevado los ciudadanos (permitiendo así un mayor ejercicio de su participación directa en los asuntos públicos), se han formulado cincuenta. Las propuestas han planteado cuestiones referidas a la atención social, la educación, la protección de la salud, la gestión de las entidades locales mancomunadas, la hacienda, la protección del medio ambiente y la mejora de las obras y servicios públicos, entre otras. Cabe destacar que las Administraciones y el Parlamento de Navarra han acogido un alto porcentaje de estas propuestas, llegando incluso a plasmar varias de ellas en disposiciones legales y reglamentarias. Sin duda, Navarra demuestra así el alto nivel cultural de sus habitantes, la preocupación que muestran sobre los asuntos públicos y la receptividad de los poderes públicos para asumir las preocupaciones de sus ciudadanos, algo que honra a todos los participantes en este ejemplo real de democracia participativa.

Los informes monográficos elaborados y presentados al Parlamento de Navarra han sido seis: a) dos a iniciativa de la Institución, uno de ellos sobre la Cartera de Servicios del Sistema Sanitario Público de Navarra, y otro sobre la publicidad exterior de bebidas alcohólicas y sus efectos negativos en los menores de edad; b) tres a petición de los órganos del Parlamento de Navarra, en los que se ha analizado la posible ampliación de las competencias de la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra en materia de protección de menores, en relación con la igualdad efectiva de mujeres y hombres, y con la garantía de los derechos de los extranjeros y de los inmigrantes; y c) finalmente, uno a petición de una Parlamentaria Foral, sobre el proyecto del servicio de transporte lanzadera colectivo y adaptado para el acceso a la consulta y pruebas de atención médica especializada.

La Oficina de Información de la Institución, cuya función consiste en prestar una atención

directa y nada formalista de apoyo y asesoramiento a los muchos ciudadanos que a ella se dirigen, ha experimentado, por un lado, un incremento de su actividad en la redacción y recepción de quejas escritas, y, por otro, un descenso del número de consultas formuladas que han pasado de 1.529 en 2008 a 1.080 en 2009. Los ciudadanos cada vez conocen mejor sus derechos y pasan directamente a formular la queja sin el trámite intermedio de la consulta.

Además, durante el año 2009 se han producido 122.811 entradas a la página web de la Institución. El uso de los recursos telemáticos, por parte de los ciudadanos y ciudadanas, ha tenido por finalidad, tanto la interposición de quejas, formulación de consultas o la presentación de propuestas de mejora de los servicios públicos, como la consulta a la información que, permanentemente actualizada, se ofrece a los usuarios sobre todas las áreas de actuación de la Institución, incluidos los indicadores de calidad de la actividad desplegada.

En suma, en este año de 2009, de especial intensidad en cuanto al número de quejas que ha recogido la Institución, el número total de actuaciones realizadas (sin contar la asistencia a jornadas, cursos, conferencias o seminarios, o la debida atención a los medios de comunicación en cuanto portadores de la opinión pública y defensores de la libertad de expresión...), ha sido de 2.067. Y el número de recordatorios de deberes legales, recomendaciones y sugerencias efectuadas a los poderes públicos se eleva a 467 (un 5% más que en el año anterior). Todo ello para una población relativamente pequeña como es la Navarra en comparación con las Comunidades Autónomas, lo que demuestra el alto grado de colaboración de la Institución con la sociedad, que valora mayoritariamente (siete de cada diez encuestados) la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra sobre su particular problema con una nota comprendida entre el 8 y el 10.

Por lo que se refiere a la austeridad y eficiencia de la Institución, debe destacarse que todos estos resultados se han alcanzado con un ahorro del 17% en el presupuesto público de la Institución, que se sitúa en la línea del ahorro de los ejercicios 2007 y 2008.

Finalmente, quiero agradecer a todas y cada una de las personas que trabajan en la Institución su esfuerzo, su compromiso y su dedicación. Entre todos ellos han servido y sirven a los ciudadanos y ciudadanas, y defienden efectivamente el ejercicio efectivo de los derechos que las leyes les reconocen.

A todos, ciudadanos, sus asociaciones, a los poderes públicos y a los trabajadores de la Institución, gracias por su colaboración en este año 2009 de tan intensa actividad.

Pamplona, 1 de marzo de 2010

El Defensor del Pueblo de Navarra-Nafarroako Ararteko: Francisco Javier Enériz Olaechea

## INTRODUCCIÓN

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

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

En cumplimiento de dichos preceptos, el presente Informe Anual recoge los datos relativos a la actividad desarrollada por la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2009.

El informe está dividido en diez capítulos.

En el capítulo primero se ofrecen los datos relativos al número y tipo de quejas presentadas, su clasificación por materias, las Administraciones públicas implicadas y el resultado de las investigaciones practicadas.

En el capítulo segundo se exponen y analizan los problemas de fondo que plantean los ciudadanos en sus quejas. Este capítulo se presenta por materias, y en él se plasman, resumidamente, los asuntos sobre los que han versado las quejas presentadas por la ciudadanía.

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

Las actuaciones e investigaciones practicadas de oficio se recogen en el capítulo cuarto. Además, se incluyen los datos relativos a la valoración de la situación de la infancia y la adolescencia, dando cumplimiento al artículo 14 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, protección y defensa de la infancia y de la adolescencia.

En el capítulo quinto se plasman las propuestas de mejora de los servicios públicos que realizan los ciudadanos.

En el capítulo sexto figuran las principales recomendaciones y sugerencias formuladas a las Administraciones públicas con motivo de las quejas, las actuaciones de oficio y las propuestas ciudadanas.

En el capítulo séptimo se reflejan los casos concretos en los que las Administraciones públicas no han mostrado el grado de colaboración que requiere la ley.

Los informes especiales elaborados durante el año 2009 se mencionan en el capítulo octavo.

El capítulo noveno recoge el número de consultas y las materias sobre las que los ciudadanos han solicitado atención de la Oficina de Información. Asimismo, se relacionan los organismos de la sociedad civil que han mantenido contacto con la Institución.

El capítulo décimo refleja la valoración que los ciudadanos hacen de la Institución mediante la cumplimentación de encuestas anónimas.

Por último, el informe contiene un Anexo en el que figuran la liquidación del presupuesto y la plantilla de la Institución, tal y como lo exige la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra.

## CAPÍTULO I. ESTADÍSTICA GENERAL DE LAS QUEJAS

### 1.1. DATOS GENERALES

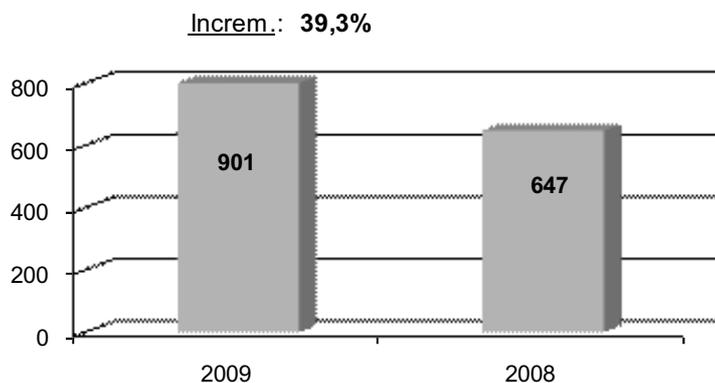
Con carácter previo a la valoración estadística de las quejas que se aborda en este Capítulo, conviene señalar que los datos que se analizan parten de la definición de “queja” que maneja la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, esto es, la consideración como tal de la reclamación presentada a instancia de los ciudadanos contra una acción u omisión de la Administración pública.

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

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

1. El **número de quejas presentadas** por los ciudadanos durante el año 2009 ascendió a 901. Esto supone un crecimiento de un 39% más respecto al año 2008, en el que se registraron 647 quejas, y un incremento de 101% respecto al año 2007, que se cerró con 447 quejas. Además, el año 2009 es el año en el que más quejas se han presentado en números absolutos desde que se creó la Institución, que ya suma, en sus ocho años de existencia, cuatro mil trescientas quejas.

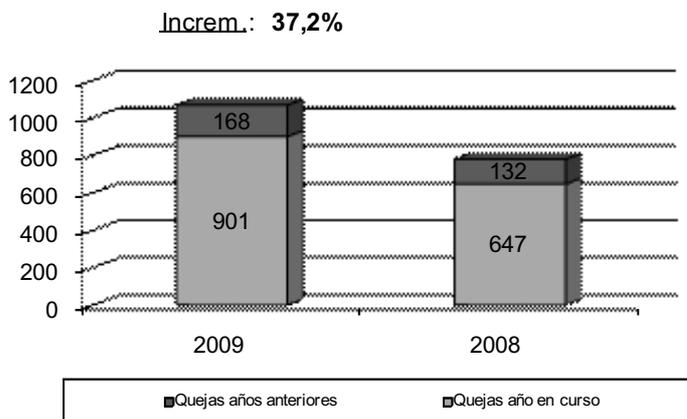
### QUEJAS PRESENTADAS 2009 - 2008



2. El número de quejas gestionadas por la Institución en el año 2009, se eleva a 1.069, ya que, además de las 901 quejas presentadas en

dicho año, se tramitaron 168 quejas presentadas en años anteriores.

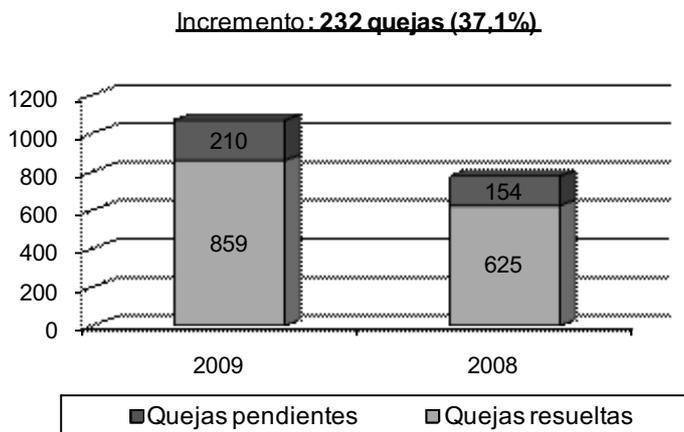
**QUEJAS GESTIONADAS 2009 - 2008**



A fecha 31 de diciembre de 2009, quedaron resueltos 859 expedientes, que suponen el 80% de los gestionados.

Las otras 210 quejas se hallaban pendientes de resolución al 31 de diciembre de 2009, fecha de cierre del ejercicio.

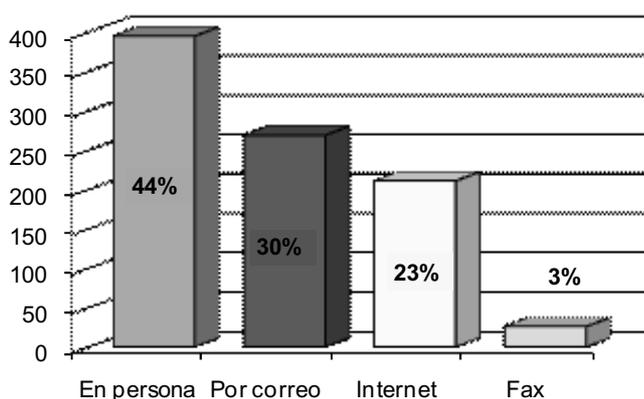
**QUEJAS RESUELTAS / PENDIENTES 2009 - 2008**



3. El medio más utilizado para presentar las quejas por los ciudadanos continúa siendo, un año más, el presencial: el 44% de las quejas se presentaron en persona en la Oficina del Defensor del Pueblo de Navarra. El 30% de las quejas se remitieron por correo ordinario, y el 23% se presentaron por correo electrónico o a través de la página web de la Institución. Un 3% de las quejas se presentaron por fax.

Como puede verse, la forma más habitual de presentar las quejas es la presencial. Aun así, si se comparan estos datos con los obtenidos en 2008, se comprueba que la presentación de quejas en persona ha pasado de representar el 54% en 2008 al 44% en 2009, y que ha aumentado la presentación de quejas por correo ordinario y la presentación de quejas por medios electrónicos.

**MEDIO DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS**



4. De las 901 quejas presentadas, 696 fueron a título individual, y 203 de forma colectiva o formuladas por un conjunto de personas. Además, se presentaron 2 quejas anónimas.

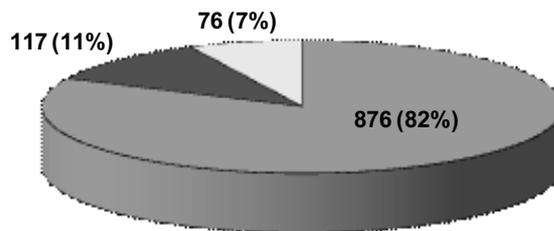
6. En el año 2009 aumentaron las quejas presentadas en euskera o en bilingüe (euskera y castellano). Se presentaron 138 quejas utilizando el euskera (15%), frente a las 53 del año 2008.

5. En cuanto al perfil de la persona promotora de la queja, fueron más los varones que presentaron quejas, por una ligera diferencia, que las mujeres. Concretamente, el 51% de las quejas individuales fueron formuladas por varones, y el 49% por mujeres.

**1.2. QUEJAS ADMITIDAS**

Las quejas admitidas (todas aquellas en las que la Institución se pronunció en uno u otro sentido sobre la cuestión de fondo planteada por el ciudadano) fueron 876, lo que representa un porcentaje de un 82% respecto del total de quejas gestionadas (1.069).

**QUEJAS ADMITIDAS / NO ADMITIDAS**



- Admitidas a trámite
- No Admitidas a trámite
- Remitidas a otros comisionados

El número de quejas que no se admitieron a trámite durante 2009 fue de 117, lo que supone un porcentaje de un 11% respecto del número total de quejas gestionadas. Por tanto, de cada diez quejas, una no fue admitida.

En el 20% de los casos (24 quejas), la inadmisión obedeció a *causas subjetivas*, tales como la falta de aportación de datos por el promotor de la queja (doce supuestos), el desistimiento por parte del interesado (nueve supuestos), el carácter anónimo de la queja (dos supuestos), y la falta de interés legítimo (un supuesto).

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

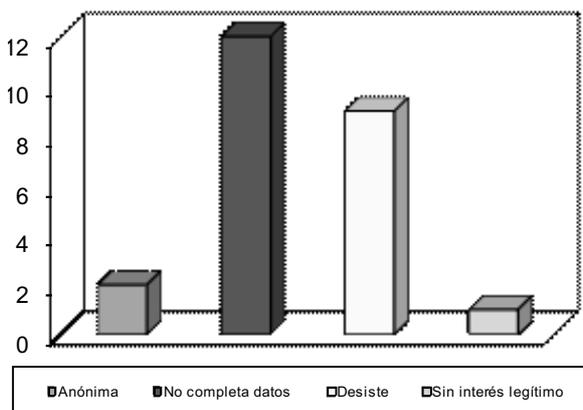
necesarios para la tramitación del expediente y éste ha de cerrarse.

A los supuestos de inadmisión por causas subjetivas se añaden aquellos otros en los que la inadmisión obedece a causas objetivas. En el año 2009 se inadmitieron 93 quejas por estas causas, con asesoramiento previo al interesado.

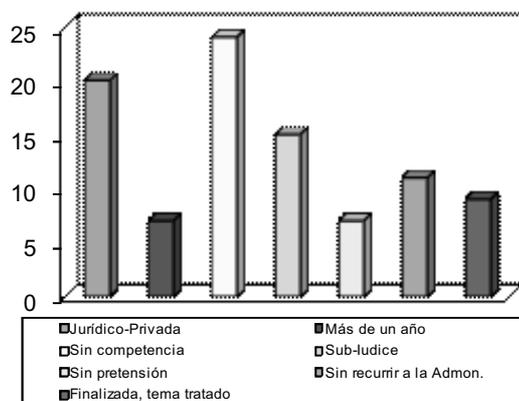
Entre las causas objetivas se encuentra la extemporaneidad de la queja por el transcurso del plazo máximo de un año para su presentación (siete supuestos), y aquellos otros supuestos en los que el asunto sometido a la consideración del Defensor del Pueblo de Navarra no pudo ser objeto de investigación, bien por corresponder a la esfera jurídico-privada (veinte supuestos), bien por ser objeto de un procedimiento judicial (quince supuestos), bien por carecer la queja de una pretensión concreta (siete supuestos), bien por tratarse de un tema planteado directamente al Defensor sin hacer un previo planteamiento del asunto a la Administración competente ( once supuestos).

Por último, nueve expedientes se inadmitieron por versar su objeto sobre un asunto finalizado, y otros 24 por carecer el Defensor de competencia para su tramitación.

**Causas subjetivas**



**Causas objetivas con asesoramiento**



### 1.3. QUEJAS REMITIDAS A LOS OTROS ALTOS COMISIONADOS PARLAMENTARIOS

En el año 2009 se remitieron a los otros altos comisionados parlamentarios para la defensa de los derechos de los ciudadanos, un total de 76 quejas, que representan el 7% de las gestionadas por la Institución navarra.

De estas 76 quejas, 71 se remitieron al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales y cuatro a Defensorías autonómicas, distribución que se hizo en función del ámbito competencial sobre el que versaba la queja.

Este dato permite afirmar que la mayor parte de los ciudadanos navarros se dirige directamente a la Institución Foral concedores de su ámbito competencial.

### 1.4. QUEJAS ESTIMADAS

Tras el estudio y análisis de las quejas admitidas, se estimó la razón del reclamante total o par-

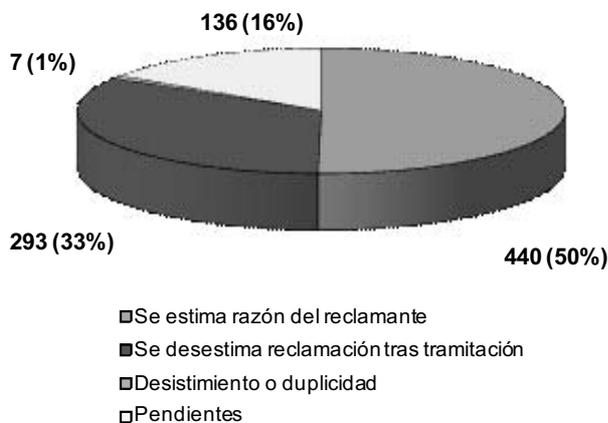
cialmente en un 50% de los expedientes (440 supuestos).

De los citados 440 supuestos, la Administración pública supervisada aceptó el pronunciamiento de la Institución en dos de cada tres casos (300 expedientes) y lo rechazó en 66 ocasiones. A fecha 31 de diciembre quedaron pendientes de respuesta por las Administraciones públicas de Navarra 74 expedientes de queja estimados por la Institución.

De este modo, descontados los expedientes pendientes, el **grado de aceptación** de las decisiones del Defensor del Pueblo de Navarra por las Administraciones Públicas de Navarra se eleva al **82%**.

En otros 293 expedientes admitidos, que representan el 33% del total, se desestimó razonablemente la reclamación tras su estudio.

#### QUEJAS ADMITIDAS (876)



### 1.5. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR MATERIAS

Por materias, el número de quejas presentadas en 2009 se distribuye así:

Áreas de Actuación	2009		2008		Variación	
VASCUENCE / EUSKERA	136	15,09%	37	5,72%	99	267,57%
FUNCIÓN PÚBLICA	85	9,43%	65	10,05%	20	30,77%
BIENESTAR SOCIAL	77	8,55%	60	9,27%	17	28,33%
EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA	68	7,55%	34	5,26%	34	100,00%
GARANTÍAS DE LOS CIUDADANOS EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	68	7,55%	70	10,82%	-2	-2,86%
VIVIENDA	65	7,21%	49	7,57%	16	32,65%
SANIDAD	55	6,10%	49	7,57%	6	12,24%
URBANISMO	39	4,33%	25	3,86%	14	56,00%
MEDIO AMBIENTE	38	4,22%	26	4,02%	12	46,15%
TRÁFICO	35	3,88%	32	4,95%	3	9,38%
HACIENDA	33	3,66%	36	5,56%	-3	-8,33%
INTERIOR	33	3,66%	25	3,86%	8	32,00%
JUSTICIA	29	3,22%	13	2,01%	16	123,08%
SERVICIOS PÚBLICOS	27	3,00%	23	3,55%	4	17,39%
OBRAS PÚBLICAS	22	2,44%	15	2,32%	7	46,67%
COMERCIO	17	1,89%	11	1,70%	6	54,55%
TRABAJO	16	1,78%	4	0,62%	12	300,00%
SEGURIDAD SOCIAL	15	1,66%	28	4,33%	-13	-46,43%
VARIOS (funcionamiento entidades locales)	12	1,33%	8	1,24%	4	50,00%
VARIOS (jurídico privadas)	12	1,33%	3	0,46%	9	300,00%
AGRICULTURA	8	0,89%	17	2,63%	-9	-52,94%
EXTRANJERÍA	5	0,55%	9	1,39%	-4	-44,44%
JUVENTUD Y DEPORTE	3	0,33%	2	0,31%	1	50,00%
CULTURA	2	0,22%	2	0,31%	0	0,00%
INDUSTRIA	1	0,11%	3	0,46%	-2	-66,67%
TURISMO	0	0,00%	1	0,15%	-1	-100,00%
<b>TOTALES</b>	<b>901</b>	<b>100,00%</b>	<b>647</b>	<b>100,00%</b>	<b>254</b>	<b>39,26%</b>

El mayor número de quejas presentadas guarda relación con el ejercicio del derecho al uso del **euskera** ante las Administraciones públicas. Las quejas registradas representan el 15% del total de las quejas del año. La razón de este incremento obedece a la remisión por parte de la fundación privada "Observatorio de Derechos Lingüísticos" - Behatokia de las quejas que recibe sobre una posible vulneración por parte de las Administraciones Públicas de Navarra del derecho de los ciudadanos al uso del vascuence.

Las quejas relativas a la materia **función pública** ocupan el segundo lugar. Se mantienen en parecidos términos que en el año 2008, en cuanto a su porcentaje de representación.

El tercer bloque de quejas lo ocupan los asuntos de **bienestar social**, que descienden del 9,3% al 8,5%.

Las quejas relativas a la materia de **educación** experimentan un incremento respecto al año 2008

y pasan a ocupar el cuarto lugar en la relación de materias, con un porcentaje de representación sobre el total del 7,5%, superior al 5,3% de 2008.

En quinto lugar, se sitúan las quejas relativas a la **obligación de informar, de resolver en plazo legal y de conductas que puedan suponer un maltrato o descortesía** por parte de las Administraciones públicas. Estas quejas, que en el año 2008 fueron las más numerosas, pasan a ocupar el quinto lugar y a representar el 7,5% del total, frente al 10,8% del año anterior.

Se mantienen en similares términos porcentuales las quejas relativas a la materia de **vivienda**, en torno al 7,5%.

El número de quejas relativas a la **sanidad** desciende en porcentaje respecto al año anterior, en el que representaban el 7,6%, y pasan a representar el 6,1% del total de las registradas.

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

### 1.6. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS

El mayor número de las quejas presentadas en el año 2009 se formuló frente a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, en relación con sus departamentos o con sus organismos públicos. Así fue en 481 quejas, que representan el 53% del total.

Sobre las actuaciones de las entidades locales se presentaron 284 quejas, que representan el 31,5% del total.

En relación con la administración del Parlamento de Navarra se presentaron dos quejas. Otras dos tuvieron como destinatario el Consejo Audiovisual de Navarra.

Dirigidas a la Administración del Estado se presentaron setenta y tres quejas.

Frente a la Administración de Justicia se presentaron dieciséis quejas.

Otras catorce quejas tuvieron como objeto la actuación de sociedades públicas y colegios profesionales.

Dos quejas se dirigieron a la Administración electoral.

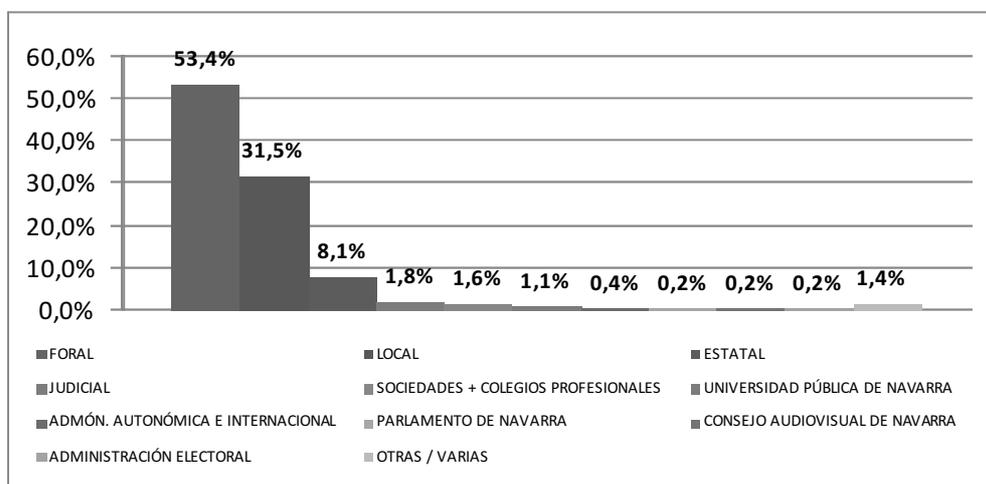
Otras diez quejas tuvieron por destinataria a la Universidad Pública de Navarra.

Se presentaron cuatro quejas frente a las Administraciones autonómicas y la Administración internacional.

Finalmente, trece quejas se refirieron a entes privados y otros sujetos sin determinar.

ADMINISTRACIONES O ENTIDADES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS	quejas	%
FORAL	481	53,4%
LOCAL	284	31,5%
ESTATAL	73	8,1%
JUDICIA	16	1,8%
SOCIEDADES + COLEGIOS	14	1,6%
UNIVERSIDAD PÚBLICA DE	10	1,1%
ADMÓN. AUTONÓMICA E	4	0,4%
PARLAMENTO DE	2	0,2%
CONSEJO AUDIOVISUAL DE	2	0,2%
ADMINISTRACIÓN	2	0,2%
OTRAS /	13	1,4%
<b>TOTAL</b>	<b>901</b>	<b>100,0%</b>

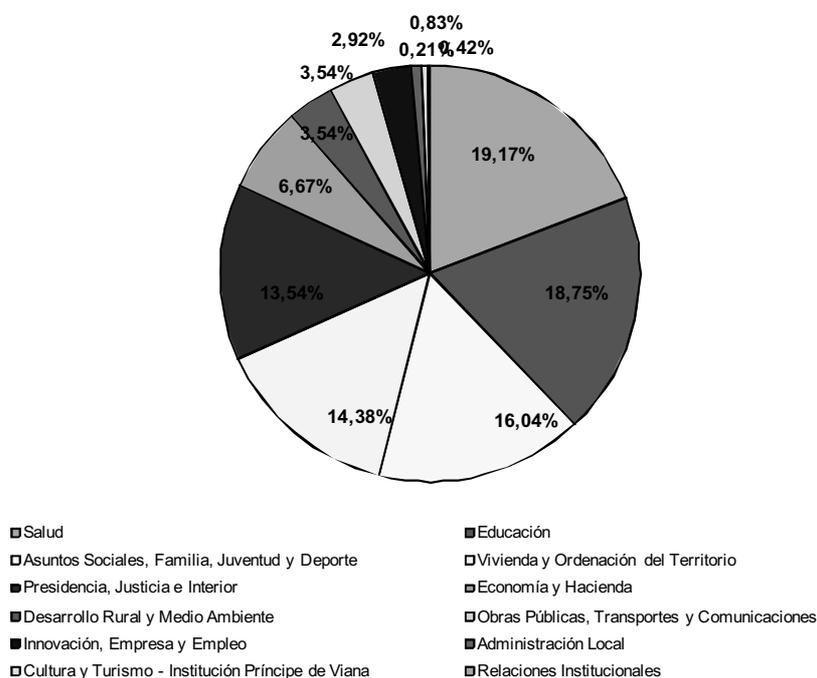
(\*) Hay 4 quejas que afectan simultáneamente a la Administración de la Comunidad Foral y a alguna entidad local.



El número de quejas dirigidas a los **Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra**, con independencia de la materia de que se trate, es el siguiente:

DEPARTAMENTOS	Nº quejas	%
Salud	92	19,17%
Educación	90	18,75%
Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte	77	16,04%
Vivienda y Ordenación del Territorio	69	14,38%
Presidencia, Justicia e Interior	65	13,54%
Economía y Hacienda	32	6,67%
Desarrollo Rural y Medio Ambiente	17	3,54%
Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones	17	3,54%
Innovación, Empresa y Empleo	14	2,92%
Administración Local	4	0,83%
Cultura y Turismo - Institución Príncipe de Viana	2	0,42%
Relaciones Institucionales	1	0,21%
<b>TOTAL</b>	<b>480</b>	<b>100,00%</b>

(\*) A estas 480 quejas relativas a los diferentes departamentos hay que añadir una que se refiere a la Administración de la Comunidad Foral en general, es decir, sin especificar ningún departamento.



Por **entidades locales**, las que recibieron más de diez quejas fueron Pamplona (94 quejas), Tudela (14), Barañáin (10).

Las quejas presentadas frente a la actuación de los Concejales fueron 5.

La actuación y gestión de las Mancomunidades dio lugar a 20 quejas.

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

QUEJAS REFERIDAS A ENTIDADES LOCALES  
DE NAVARRA

MUNICIPIOS	
Abárzuza	1
Abaurregaina-Abaurrea Alta	1
Adiós	1
Aguilar de Codés	1
Aibar	1
Altsasu - Alsasua	1
Ansoáin	4
Anue	1
Añorbe	1
Arakil	2
Aranguren	5
Arbizu	1
Arruazu	1
Artazu	1
Atez	1
Barañáin	10
Barásoain	1
Bargota	1
Barillas	2
Baztan	5
Beriáin	2
Berrioplano	3
Berriozar	3
Biurrun - Olcoz	1
Burlada	7
Cadreita	1
Caparroso	2
Cárcar	3
Cascante	1
Cáseda	1
Cintruénigo	1
Ciriza	1
Zizur Mayor - Zizur Nagusia	2
Cortes	2
Desojo	2
Doneztebe - Santesteban	2
Egüés	9
Estella	9
Esteribar	1
Etayo	1
Etxarri - Aranzatz	1
Falces	1
Fitero	3
Fontellas	2
Huarte	2
Irurtzun	2
Legarda	2
Leitza	1
Lesaka	1
Lónguida	1
Mendavia	1
Milagro	2

Navascués	2
Noáin	4
Obanos	2
Olazti - Olazagutía	1
Olite	5
Olo	1
Olza	1
Pamplona - Iruña	94
Peralta	2
Pitillas	2
Puente la Reina	1
San Martín de Unx	1
Sangüesa	2
Tafalla	1
Tudela	14
Ujué	1
Ultzama	3
Urdazubi - Urdax	1
Valtierra	1
Viana	1
Villatuerta	1
Villava	2
Yerri	1
<b>TOTAL MUNICIPIOS</b>	<b>259</b>

CONCEJOS

Concejo de Arlegui	2
Concejo de Artaza	1
Concejo de Azanza	1
Concejo de Legasa	1
<b>TOTAL CONCEJOS</b>	<b>5</b>

MANCOMUNIDADES

Mancomunidad de los Ayuntamientos de Beire y Pitillas	1
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	8
Mancomunidad de Mairaga	1
Mancomunidad de Montejurra	1
Mancomunidad de Residuos Sólidos de la Ribera	3
Mancomunidad S.S. Ansoáin, Berrioplano y Berriozar	1
Mancomunidad S.S.B. Zona Carcastillo	1
Mancomunidad de Sakana	3
Mancomunidades de S. S. de Lazagurría, Lodoso, Mendavia, Sartaguda y Sesma	1
<b>TOTAL MANCOMUNIDADES</b>	<b>20</b>
<b>TOTAL</b>	<b>284</b>

(\*) De las 284 quejas, hay 1 que también tiene por administración afectada a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

## CAPÍTULO II. EVALUACIÓN DE LAS QUEJAS

### 2.1. INTRODUCCIÓN

Durante el año 2009 el número de quejas presentadas por los ciudadanos se incrementó en un 39% respecto del año 2008.

Los datos que ofrece el análisis de año ponen de manifiesto un aumento del número de quejas en casi todas las materias, principalmente en lo relacionado con el uso del euskera por las Administraciones públicas (que han pasado de 37 a 136). Por el contrario en otras materias se detecta un descenso en su número; así ocurre en las materias de hacienda, seguridad social, extranjería, garantía de un trato adecuado a los ciudadanos por parte de las Administraciones públicas, agricultura, cultura, industria y turismo.

Para una mejor información sobre el contenido de las quejas presentadas en 2009, se ha optado por agruparlas por materias, sin hacer mención a las recomendaciones, sugerencias ni recordatorios de deberes legales que ha formulado la Institución en los expedientes de queja, información que aparece en los Capítulos III y VI.

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

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

### 2.2. QUEJAS PRESENTADAS POR MATERIAS

#### 2.2.1. AGRICULTURA

Durante el año 2009 se presentaron 8 quejas en el área de agricultura, frente a las 17 del año pasado.

En su conjunto, no llegan a representar el 1% del total de quejas registradas, porcentaje que disminuye respecto al del año 2008, que fue del 2,6%. Sigue, por tanto, siendo un ámbito en el que no existe una gran demanda de intervención de la Institución.

Como en el año precedente, la práctica totalidad de las quejas iba referida al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente.

El índice de quejas más significativas es el siguiente:

- Disconformidad con el cierre de varias vías pecuarias.
- Discrepancias y reclamaciones en procesos de concentración parcelaria por las fincas de reemplazo adjudicadas o por la superficie de las mismas.
- Disconformidad con la delimitación de zona regable de un programa de regadío a implantar.
- Disconformidad con el resultado de una inspección administrativa y con el requerimiento efectuado en un proceso de reforestación.
- Disconformidad con los convenios de reparto de comunales.
- Necesidad de regular normativamente el cultivo y consumo de productos y alimentos no modificados transgénicamente.

#### 2.2.2. BIENESTAR SOCIAL

Durante el año 2009 se presentaron 77 quejas, frente a las 60 del año 2008. Estas quejas representan en su conjunto el 8,5% del total, frente al 9,3% del año pasado. Las quejas versaron sobre los siguientes aspectos: 18, sobre atención y protección al menor; 15, sobre concesión y denegación de ayudas de asistencia social; 14, sobre discapacidad; 10, 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 (Ley de Dependencia); 8, sobre familia y conciliación de la vida familiar y laboral; 8, sobre la necesidad de atención y protección a las personas mayores; y 4, sobre otras situaciones de necesidad.

El índice de quejas por materias es el siguiente:

#### A) Menores

- Necesidad de intervención por parte de la Administración en casos de desprotección de menores.
- Discrepancias en torno a las decisiones judiciales adoptadas en relación con la guarda y custodia de menores y con el régimen de visitas acordado para el progenitor que no ostenta la guarda y custodia.
- Disconformidad con la denegación de acceso a un expediente administrativo tramitado en

relación con la situación de desprotección de unos menores.

– Disconformidad con alguna de las medidas que se adoptan en los centros de protección de menores, en concreto con el uso de medicación.

– Disconformidad con el régimen de visitas establecido en un centro de acogida de menores.

– Disconformidad con el ingreso de un menor en un centro de acogida y posterior internamiento en un centro para menores con problemas de conducta.

– Disconformidad con el acogimiento, por parte de otras personas, de sus nietos.

– Necesidad de intervención de los poderes públicos en el caso de un secuestro de dos menores trasladados desde España a Argelia por su padre.

– Necesidad de modificar la normativa que regula las relaciones de familia para reconocer derechos de visita a favor del miembro de la pareja de hecho que, sin ostentar la condición de padre biológico ni adoptivo, ha establecido un vínculo afectivo con los hijos de su ex pareja sentimental.

– Disconformidad con la exclusión de un menor del programa de protección al que estaba acogido, al alcanzar la mayoría de edad.

– Disconformidad con la revocación de desamparo de un menor y con el regreso a su familia de origen.

– Necesidad de establecer medidas de publicidad adecuadas sobre el contenido de los espectáculos taurinos para proteger a los menores, en concreto sobre si el espectáculo conlleva o no la muerte de la res.

– Necesidad de establecer mecanismos de protección y control del contenido de los programas televisivos en horario infantil.

### **B) Ayudas públicas**

– Disconformidad con la denegación de la renta básica o falta de respuesta expresa a las solicitudes presentadas.

– Disconformidad con la denegación de ayudas del Fondo de Garantía del Pago de Alimentos, regulado por el Real Decreto 1618/2007, de 7 de diciembre, por razón de los ingresos económicos del solicitante.

– Disconformidad con la valoración de los ingresos percibidos a efectos del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas, como elemento

decisorio de acceso a determinadas ayudas o servicios públicos.

– Disconformidad con la denegación de la consideración de persona asistida y la consiguiente denegación de ayudas.

– Disconformidad con la denegación de solicitud de reintegro de gastos para que una persona, que padece una enfermedad incapacitante, pueda cursar estudios universitarios.

– Disconformidad con la denegación de una ayuda de emergencia.

– Inactividad de la Administración ante la situación de extrema necesidad de una familia.

– Discrepancia con la denegación de ayudas por no estar empadronada y dificultades para lograr el empadronamiento.

– Disconformidad con la denegación de ayudas por parte del servicio social de base.

– Denegación de una ayuda para la adquisición de un bien de primera necesidad.

### **C) Discapacidad**

– Falta de transporte adaptado para personas con discapacidad.

– Incumplimiento de las condiciones básicas de accesibilidad para personas con discapacidad.

– Disconformidad con la extinción de las prestaciones percibidas al amparo de la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos.

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

– Denegación de una tarjeta de aparcamiento para atender a sus familiares discapacitados.

– Disconformidad con la extinción del Subsidio de Garantía de Ingresos Mínimos (LISMI).

– Retraso en el pago de prestaciones reconocidas por discapacidad.

– Necesidad de mejorar las condiciones de ingreso y estancia en residencias para personas con enfermedad mental.

### **D) 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 (Ley de Dependencia)**

– Retraso en el pago de las prestaciones reconocidas.

- Disconformidad con la denegación de ayudas o con las ayudas concedidas.
- Disconformidad con las valoraciones efectuadas a efectos de reconocimiento de ayudas.
- Deficiente funcionamiento de la Agencia Navarra para la Dependencia en la gestión de las subvenciones y ayudas.
- Solicitud de revisión del grado de dependencia.
- Necesidad de plazas en residencias públicas para personas dependientes.
- Disconformidad con la modificación de las ayudas concedidas.

#### **E) Familia y conciliación de la vida familiar y laboral**

- Disconformidad con la disminución de ayudas percibidas por la condición de familia numerosa.
- Disconformidad con el establecimiento de límites de rentas para la concesión de ayuda a madres trabajadoras con niños menores de tres años.
- Disconformidad con la denegación de la condición de familia numerosa.
- Deficiente tramitación de las ayudas destinadas a las víctimas de violencia de género.
- Falta de aplicación de descuentos a las familias numerosas por el uso de instalaciones deportivas municipales.
- Disconformidad con la denegación de una ayuda económica para la conciliación de la vida laboral y familiar.

#### **F) Tercera edad**

- Falta de conformidad con la inspección efectuada en una residencia de tercera edad y con el inicio de un expediente sancionador derivado de la misma.
- Ausencia de notificación de una deuda contraída por la estancia en un centro de la tercera edad
- Atención inadecuada hacia los residentes en centros para la tercera edad.

#### **G) Otras quejas relativas a asuntos sociales**

- Disconformidad con la diferencia de trato establecida en un anuncio publicitario por considerarla discriminatoria para el varón.

- Disconformidad con el procedimiento de designación de vocales del Consejo Navarro de Bienestar Social.

- Dificultades para acceder a la documentación obrante en los archivos del Arzobispado.

- Disconformidad con la gestión realizada por un servicio municipal.

#### **2.2.3. CONSUMO**

En materia de consumo las quejas presentadas fueron 17 (1,9%), frente a las 11 del año 2008 (1,7% del total).

El contenido de las quejas versó sobre asuntos relacionados con la protección al consumidor:

- Facturación indebida por una compañía de telefonía.
- Facturación indebida por varias compañías eléctricas.
- Mala gestión de una compañía de viajes respecto al contrato de un viaje de estudios.
- Reclamación de daños a una aseguradora.
- Reclamación por la información errónea facilitada por una entidad bancaria.
- Irregularidades en la venta por catálogo.
- Falta de respuesta por una entidad privada a una reclamación de devolución de una cantidad abonada indebidamente.
- Disconformidad con la facturación de una compañía de gas por consumo e inspecciones.
- Falta de entrega de una copia del contrato suscrito por una entidad bancaria.
- Denegación de una ayuda para la adquisición de un ordenador portátil.
- Falta de atención por el Departamento competente en materia de consumo.
- Disconformidad con el condicionado aprobado para la concesión de permisos para la instalación de puestos de venta fijos durante las fiestas de San Fermín.

#### **2.2.4. CULTURA**

Durante el año 2009 se presentaron dos quejas en esta materia: una, sobre los criterios empleados por dos entidades locales para la adquisición de prensa con destino a bibliotecas, y otra, por la denegación de la cesión de un local municipal a un particular para la presentación de un libro.

### 2.2.5. EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA

En esta materia se presentaron 68 quejas en el año 2009, frente a las 34 del año 2008. El porcentaje de representación sobre el total es del 7,5% frente al 5,2%, del año precedente.

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

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

– Discriminación, en el proceso de admisión de los centros públicos de primer ciclo de educación infantil, de los niños que nacen con posterioridad al mes de abril, debido a la inexistencia de plazas de reserva para cuando los niños alcanzan la edad de admisión (16 semanas).

– Disconformidad con el importe de las cuotas a abonar en las escuelas infantiles.

– Mala actuación por parte de la dirección de una escuela infantil.

– Solicitud de unas mejores prestaciones, en cuanto a personal e instalaciones, de los centros públicos de primer ciclo de educación infantil.

#### **B) Segundo ciclo de educación infantil y enseñanzas obligatorias**

– Desacuerdo con la eliminación de zonas limítrofes y áreas de influencia para la escolarización en Pamplona y Comarca.

– Disconformidad con el criterio complementario de escolarización por antiguo alumno en centros de educación infantil y primaria sostenidos con fondos públicos.

– Ausencia de motivación e información sobre los recursos administrativos oportunos contra el acto de inadmisión de un alumno en un centro escolar concertado.

– Discrepancia con el carácter privado de los sorteos para la adjudicación de plazas en centros educativos sostenidos con fondos públicos.

– Negativa de la Administración al cambio de centro escolar y de modelo lingüístico solicitado.

– Falta de oferta educativa del modelo "D" en educación primaria en centros escolares de nueva creación.

– Disconformidad con la exigencia de satisfacer cuotas por material fungible en centros escolares públicos.

– Situación conflictiva por el trato indebido dado por un alumno a otro en un centro escolar público.

– Negativa de la Administración educativa a que una niña con necesidades educativas especiales permanezca un año más en el primer ciclo de educación infantil.

– Denegación de apoyo educativo a una alumna con necesidades educativas especiales.

– Disconformidad con el trato recibido por un alumno con dificultades de adaptación al centro escolar.

– Denegación de permanencia de una alumna con trastorno generalizado en el centro escolar de su localidad de residencia, y disconformidad con su traslado a otro centro escolar para su integración en un aula de transición.

– Disconformidad con el ingreso automático en el modelo de lengua inglesa de un instituto de educación secundaria de los alumnos provenientes de un colegio público.

– Falta de devolución de la parte proporcional de las cuotas de comedor escolar por los días que no se hace utilización del servicio.

– Falta de subvenciones municipales a las familias numerosas para financiar el comedor escolar de un centro municipal.

– Denegación de los servicios complementarios de transporte escolar y comedor por acudir a un centro escolar en una localidad distinta a la de residencia.

– Solicitud de que, en los comedores gestionados por las asociaciones de padres y madres, se apliquen los criterios establecidos por el Departamento de Educación para niños con intolerancia a algunos alimentos.

– Deficiencias en la contratación de una ruta de transporte escolar.

– Inexistencia de financiación de los servicios complementarios de comedor y transporte para los alumnos de educación infantil que tienen que desplazarse a un centro de otra localidad para estar escolarizados en el mismo centro que sus hermanos, debido a la ausencia de oferta educativa del modelo "D" para estos últimos en la localidad de residencia familiar.

– Disconformidad con la coincidencia en día y hora de dos exámenes públicos y oficiales convocados por la Administración educativa.

– Negligente actuación en la admisión en un centro de segundo ciclo educación infantil.

- Falta de adjudicación de una plaza en los cursos de inmersión lingüística que convoca la Administración.

- Disconformidad con el traslado de los alumnos de un centro escolar a otro.

- Falta de seguridad por la ausencia de cerramiento de un recinto escolar.

- Denegación de una solicitud de cambio de centro escolar por problemas de convivencia.

- Error en la comunicación verbal de las calificaciones escolares de un alumno.

- Cesión indebida de datos de carácter personal por parte de un centro educativo.

- Necesidad de construir un nuevo centro escolar público por el deficiente estado del actual.

- Denegación del cambio de modelo lingüístico solicitado.

- Disconformidad con la obligatoriedad de desempeñar el puesto de director de los centros escolares.

### **C) Otras enseñanzas**

- Disconformidad con los criterios de escolarización en centros de formación profesional.

- Error informático en la matrícula de una Escuela Oficial de Idiomas.

- Negativa a la devolución del importe de la matrícula anulada en el conservatorio de música.

- Disconformidad con las fechas fijadas para las pruebas de selectividad, por resultar incompatibles con el inicio de diversos estudios de grado.

- Pérdida del expediente académico de un alumno en un centro de estudios de turismo de carácter privado.

- Insuficiencia de recursos públicos para financiar actividades culturales en vascuence en los centros educativos.

- Omisión de corrección de un error en los archivos de una Escuela Oficial de Idiomas.

- Discriminación injustificada en el pago de tasas, por la reducción que se aplica a los funcionarios e hijos de éstos, en la matrícula de las Escuelas Oficiales de Idiomas.

- Disconformidad con las modificaciones de las condiciones establecidas para cursar un módulo de grado superior de Administración y Finanzas para adultos.

- Desacuerdo con el sistema de evaluación de los centros educativos de formación profesional.

- Paralización de un expediente administrativo de concesión de becas para formación de tecnólogos.

### **D) Enseñanzas universitarias**

- Denegación de una beca por superar el límite de renta per cápita establecido en la convocatoria.

- Discrepancia con la interpretación de las bases de una convocatoria de becas para estudios de postgrado y con la consiguiente reducción del importe de la ayuda.

- Denegación de una beca para una facultad ubicada fuera de Navarra.

- Disconformidad con la restricción de acceso a la biblioteca de la Universidad Pública de Navarra en épocas de exámenes.

- Errores cometidos por la Fundación Universidad Sociedad en la inscripción de un curso.

- Disconformidad con los criterios establecidos para la admisión en los Másteres de la Universidad Pública de Navarra.

- Solicitud de traslado del expediente académico de una Universidad a otra.

### **E) Equivalencia y homologación de títulos**

- Retraso en la tramitación de un proceso de homologación de un título universitario.

#### **2.2.6. EXTRANJERÍA**

Las quejas presentadas en esta materia fueron 5 frente a las 9 del año precedente. El porcentaje decrece de un 1,4% a un 0,6%. De las cinco quejas presentadas, cuatro se remitieron al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, por ser asuntos de su competencia.

En cuanto su contenido, el resumen es el siguiente:

- Demora de la remisión de un acta de nacimiento por parte de la oficina de Camerún en España y consiguiente imposibilidad de obtener el permiso de trabajo.

- Solicitud de revisión del procedimiento de obtención de autorización de residencia temporal en España por reagrupación familiar.

- Denegación de la renovación de la autorización administrativa de residencia y trabajo.

– Trato inadecuado hacia un extranjero por parte de un funcionario público.

– Paralización del procedimiento de legalización de un matrimonio en el Consulado Español de la República Dominicana.

#### 2.2.7. FUNCIÓN PÚBLICA

Los expedientes registrados en el año 2009 en esta materia fueron 85 frente a las 65 quejas del año pasado. El porcentaje de quejas se mantiene en torno al 10%.

De las 85 quejas recibidas, 47 versaron sobre procedimientos de ingreso y provisión de puestos de trabajo; 5, sobre movilidad; 8, sobre régimen retributivo y carrera administrativa; 22, sobre derechos y deberes de los funcionarios; 2, sobre régimen disciplinario; y una sobre derechos pasivos y seguridad social.

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

#### **A) Ingreso y provisión de puestos**

– Discrepancias con las puntuaciones asignadas en los procesos selectivos.

– Incorrecta actuación de los Tribunales designados en diversos procesos selectivos.

– Disconformidad con el temario establecido en distintas convocatorias de ingreso en las Administraciones públicas de Navarra.

– Disconformidad con el proceso seguido para la provisión de puestos de guarda forestal.

– Disconformidad con las tasas establecidas por derecho a examen en las convocatorias de ingreso.

– Irregularidades en la tramitación de los procesos selectivos, retraso en su desarrollo y falta de información a los aspirantes.

– Discrepancia con el sistema de llamamiento telefónico a los aspirantes a la contratación temporal para la provisión de puestos de trabajo de carácter docente.

– Disconformidad con la exclusión de una lista de aspirantes a la contratación temporal por no ostentar la nacionalidad española.

– Disconformidad con el contenido de una convocatoria para la provisión, mediante concurso de traslados, de vacantes en la Universidad Pública.

– Demora en la ejecución de una sentencia relativa al nombramiento de un funcionario.

– Discrepancia con la puntuación asignada por méritos para la provisión de puestos de trabajo de maestros.

– Insuficiente adaptación de las pruebas previstas en un proceso selectivo para personas con discapacidad.

– Denegación de acceso al expediente administrativo en un proceso selectivo.

– Disconformidad con la configuración de las pruebas físicas para el ingreso en el Cuerpo de Bomberos.

– Disconformidad con la exclusión del turno de promoción interna de un aspirante participante en un proceso selectivo por la falta de emisión de un certificado acreditativo de su condición de personal fijo al servicio de la Administración pública.

– Disconformidad con la imposibilidad de que los Licenciados en Ciencias Ambientales formen parte de las listas de aspirantes a la contratación temporal de puestos de trabajo docentes al servicio del Departamento de Educación, en algunas especialidades.

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

– Solicitud de la exigencia de la titulación específica de Auxiliar Administrativo (formación profesional) para aspirar a las plazas de auxiliar administrativo que convoca la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

– Disconformidad con el sistema de ingreso en plazas del cuerpo de profesores de educación secundaria por la posibilidad de que determinados aspirantes puedan sustituir la realización de un ejercicio por un informe emitido por la Administración educativa.

– Falta de aplicación del derecho preferente a la contratación temporal de personas con minusvalía.

– Disconformidad con la exclusión de un proceso de selección para la elaboración de listas de contratación de gestores para la Universidad Pública de Navarra.

– Disconformidad con la inexistencia de una normativa aplicable a la contratación de personal por las empresas públicas.

– Deficiencias en la gestión de las listas de aspirantes a la contratación temporal del Servicio Navarro de Salud/Osasunbidea.

**B) Movilidad**

– Denegación de una comisión de servicios para el curso académico.

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

– Imposibilidad de optar, entre dos destinos adjudicados, al puesto elegido en el concurso de traslado de docentes.

– Discriminación de los funcionarios docentes pertenecientes al Cuerpo de Maestros al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra respecto de los que pertenecen a otras Administraciones autonómicas, por la falta de habilitación de los primeros en los ciclos inicial y medio (Primaria Generalista).

– Disconformidad con la modificación funcional realizada en una plaza de orientador escolar.

**C) Régimen retributivo y carrera administrativa**

– Desacuerdo con la exclusión del encuadramiento en el nivel correspondiente de la Carrera Profesional.

– Discrepancia con el cómputo de servicios prestados a efectos de encuadramiento en el sistema de carrera profesional del personal sanitario, por no tener en cuenta el tiempo de permanencia en situación de excedencia especial.

– Falta de reconocimiento del complemento de destino por especial peligrosidad.

– Denegación del reconocimiento del complemento de destino o especial riesgo.

– Denegación del anticipo de sueldo solicitado.

– Disconformidad con la remisión de la nómina vía electrónica con supresión de la remisión en soporte papel.

– Falta de abono de los atrasos correspondientes al complemento de destino reconocido por resolución judicial.

– Imposibilidad de obtener la prima de jubilación voluntaria prevista en la Ley Orgánica de Educación, por carecer de la condición de funcionaria, y con la denegación de la gratificación extraordinaria aplicable al Convenio Colectivo de Empresas de Enseñanza Privada, por no reunir los requisitos.

**D) Derechos y deberes**

– Denegación de un permiso solicitado para formación.

– Disconformidad con el régimen de trabajo de los auxiliares sanitarios.

– Desacuerdo con los cambios en la asignación de guardias médicas.

– Denegación de una solicitud de adaptación del horario de trabajo a una persona con minusvalía.

– Negativa al disfrute de los días de vacaciones pendientes por coincidencia con la baja maternal.

– Disconformidad con el procedimiento seguido para designar los órganos de representación de funcionarios.

– Denegación de la solicitud de acumular en jornadas completas el permiso por lactancia.

– Discrepancia con la obligatoriedad de la colegiación de los veterinarios al servicio de la Administración de la Comunidad Foral.

– Falta de adaptación del puesto de trabajo por deficiencia auditiva.

– Imposibilidad de hacer compatible el disfrute de permiso por fallecimiento de familiar con las vacaciones reglamentarias, al suceder el fallecimiento durante el disfrute de éstas.

– Denegación del abono de la ayuda familiar con efectos retroactivos.

– Disconformidad con la ubicación y el espacio destinado al puesto de trabajo.

– Disconformidad con la reestructuración organizativa realizada en diversos puestos de la Policía Foral.

**E) Régimen disciplinario y separación o cese**

– Disconformidad con la apertura de una fase de información previa a expediente disciplinario.

– Disconformidad con la sanción impuesta por no residir en la localidad de destino.

**F) Derechos pasivos y Seguridad Social**

– Disconformidad por la falta de cómputo del periodo de servicio militar obligatorio, a los efectos de los derechos pasivos previstos en la Ley Foral 10/2003 de 5 de marzo, sobre régimen transitorio de los derechos de los montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra.

– Disconformidad con la remisión vía electrónica, con supresión del soporte papel, de la información relativa a los abonos de las pensiones.

### 2.2.8. GARANTÍAS DE LOS CIUDADANOS EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

En esta materia se presentaron 68 quejas frente a las 70 del año 2008. El porcentaje de representación sobre el número total de quejas desciende de un 10,8% a un 7,4%.

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

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

#### **A) Derecho a la información y obligación de responder de las Administraciones**

– Falta de resolución de los recursos administrativos interpuestos para impugnar distintos actos de la Administración.

– Negativa de acceso a la documentación obrante en los archivos administrativos de distintas Administraciones públicas.

– Falta de contestación a diversas peticiones de información presentadas por los ciudadanos.

– Falta de contestación a las instancias presentadas ante órganos de la Administración General del Estado.

– Falta de publicidad por las Administraciones públicas de información de interés general.

– Disconformidad con la información requerida por un Ayuntamiento por considerarla de carácter personal.

– Pérdida de una subvención por la incorrecta información facilitada por la Administración.

– Falta de respuesta a las alegaciones formuladas en un recurso de alzada ante el Tribunal Administrativo de Navarra.

– Incumplimiento del deber de remisión del expediente administrativo al Tribunal Administrativo de Navarra.

– Disconformidad con la necesidad de presentar documentación que ya obra en poder de la Administración pública.

– Falta de contestación por parte de varios Ayuntamientos a las solicitudes de indemnización

por responsabilidad patrimonial que presentan los ciudadanos.

– Inactividad de varios Concejos ante reiteradas peticiones.

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

– Falta de respuesta a la hoja de aprecio presentada en un proceso de expropiación forzosa.

– Dificultades y limitaciones en la presentación de escritos en el Registro del Gobierno de Navarra situado en Tudela.

– Falta de coordinación entre unidades administrativas en lo referente al ofrecimiento de una información completa y global sobre las acciones y ayudas a personas con discapacidad.

– Retraso en la realización de un estudio anatómopatológico por parte del Instituto Nacional de Toxicología.

#### **B) Participación ciudadana, transparencia y atención al ciudadano**

– Trato inadecuado al ciudadano por parte del personal al servicio de varias Administraciones públicas de Navarra.

– Disconformidad con la supresión del Boletín Oficial de Navarra en soporte papel.

– Cierre de las oficinas de atención al público de una Administración sin causa justificada y deficiente atención al ciudadano.

– Imposibilidad de ejercer el derecho al voto en las elecciones al Parlamento Europeo.

– Falta de participación ciudadana en la organización de las fiestas patronales.

– Denuncias por irregularidades administrativas en la gestión municipal.

#### **C) Otros**

– Disconformidad con la reforma sobre la legislación del aborto.

– Disconformidad con la instalación de cámaras de videovigilancia en espacios públicos.

### 2.2.9. HACIENDA

Las quejas registradas en materia de hacienda fueron 33, frente a las 36 del año pasado. El porcentaje de representación sobre el total ha pasado del 5,6% al 3,7%.

Del contenido de las quejas resulta el siguiente índice:

**A) Tributos de la Hacienda Foral**

– Disconformidad con la reclamación de deuda tributaria.

– Desacuerdo con el procedimiento de inspección tributaria

– Discrepancia con el tipo impositivo aplicable al Impuesto de Sucesiones y Donaciones.

– Tardanza en la devolución del Impuesto sobre el Valor Añadido.

– Disconformidad con la exigencia de devolución de las deducciones practicadas en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, por adquisición de vivienda.

– Disconformidad con la reclamación de intereses generados por una deuda tributaria.

– Imposibilidad de practicar reducción en la base imponible del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, por razón de la convivencia con una persona mayor con minusvalía, al superar dicha persona el límite de ingresos establecido (I.P.R.E.M)

– Denegación de cita para la realización de la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

– Desacuerdo con la documentación exigida para liquidar el Impuesto de Sucesiones y Donaciones.

– Desacuerdo con la documentación exigida como certificación de persona asistida para poder beneficiarse de la reducción en la declaración del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas.

– Información errónea facilitada por la Hacienda Tributaria de Navarra.

**B) Tributos locales**

– Discrepancia con liquidación del impuesto municipal sobre el Incremento del Valor de los Terrenos Urbanos, por considerar desproporcionada la cuantía a abonar.

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

– Discrepancia con el importe de la tasa por utilización de los servicios de cementerio que le reclama el Ayuntamiento.

– Negativa del Ayuntamiento a reintegrarle la parte proporcional del impuesto de circulación por el periodo de tiempo en que su vehículo, dado de baja, no estará en circulación.

– Disconformidad con el establecimiento de diferentes tasas, en función del empadronamiento, para el aprovechamiento micológico.

– Negativa del Ayuntamiento a devolver el importe de la cuota abonada por la utilización de las instalaciones deportivas municipales por anulación de la inscripción.

– Deficiente gestión en la recaudación municipal.

**C) Agencia Tributaria del Estado**

– Denegación de la prestación económica de pago único por nacimiento de hijo.

– Disconformidad con la liquidación de una tasa girada por parte de la Confederación Hidrográfica del Ebro y la subsiguiente providencia de apremio emitida por la Agencia Tributaria.

**D) Otras cuestiones**

– Denegación de una inscripción en el Registro de Licitadores.

**2.2.10. INDUSTRIA**

En esta materia únicamente se recibió una queja, cuyo contenido iba referido a la denegación de una ayuda por la falta de presentación de la documentación requerida.

**2.2.11. INTERIOR**

Las quejas registradas en esta materia fueron 33. El porcentaje de representación respecto del total se sitúa en un 3,7%, que resulta prácticamente el mismo que en 2008, año en el que se registraron 25 quejas.

Dentro de esta materia, las quejas sobre administración penitenciaria fueron 6. Estas quejas se remitieron al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, por ser de su competencia, si bien la Comunidad Foral tiene competencia de ejecución de la legislación penitenciaria, pendiente de ser transferida desde la Administración del Estado a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

El índice de asuntos de las quejas es el siguiente:

**A) Seguridad ciudadana**

– Disconformidad con los procedimientos sancionadores incoados por desorden público y seguridad ciudadana.

– Solicitud de sustitución de las sanciones económicas impuestas por alteración del orden público por la prestación de trabajos a la comunidad.

- Inactividad de un Ayuntamiento frente a los ataques vecinales.
- Molestias e inseguridad ciudadana ocasionadas por la actividad de un establecimiento de ocio.
- Necesidad de garantizar la intimidad de los vigilantes de las zonas de estacionamiento limitado.
- Disconformidad con la medida de retirada de su vehículo por razones de seguridad.
- Inactividad de un Ayuntamiento frente al incumplimiento de la obligación de llevar atados a los perros.

#### **B) Administración penitenciaria**

- Falta de información sobre la detención de sus familiares por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Disconformidad con las medidas de incomunicación de detenidos.
- Disconformidad con la denegación de un permiso de salida de un centro penitenciario.
- Disconformidad con la necesidad de compartir celda con otro interno en un centro penitenciario.
- Mala situación de un interno en un centro penitenciario.
- Irregularidades en el registro de pertenencias de un centro penitenciario.

#### **C) Actuaciones policiales**

- Desavenencia con las actuaciones de la Guardia Civil, Policía Foral y Policía Municipal.
- Disconformidad con la detención practicada por agentes de la Policía Autónoma Vasca.
- Queja por el trato dispensado por los agentes de la Policía Foral.
- Queja por el trato recibido por agentes de la Policía Municipal.

#### **D) Trámites administrativos**

- Disconformidad con las tasas por expedición del documento nacional de identidad y el carnet de conducir, tras la sustracción de estos.
- Disconformidad con los trámites realizados por la policía de extranjería.

#### 2.2.12. JUSTICIA

En materia de Administración de Justicia las quejas registradas fueron 29, lo que supone un incremento de 16 quejas respecto a las 13 registradas en 2008. Estas quejas representan el 3% del total, frente al 2% del año precedente.

En cuanto al contenido, 10 quejas versaron sobre la disconformidad de los ciudadanos con los pronunciamientos judiciales; 8, sobre la dilación los procesos judiciales y la ejecución de sentencias; 4, sobre el funcionamiento de los registros; 3, sobre la actuación profesional de abogados y colegios profesionales, una sobre administración electoral, una sobre denegación de acceso a un expediente, una sobre protección de datos, y otra sobre el deficiente funcionamiento del servicio de asistencia jurídica gratuita.

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

Por otra parte, las quejas relativas al funcionamiento de los Registros dependientes del Ministerio de Justicia se remitieron al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, Institución competente para su supervisión por tratarse de una actuación de la Administración del Estado y las quejas relativas a la disconformidad de los ciudadanos con los pronunciamientos judiciales se inadmitieron por la falta de competencia de esta Institución para analizar esta cuestión.

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

#### **A) Administración de Justicia**

- Dilación indebida en la tramitación de procedimientos judiciales y en la ejecución de sentencias.
- Vulneración de la protección de datos de un menor que presentó una denuncia por robo.
- No remisión por parte de la Audiencia Nacional de la documentación solicitada para ejercer su defensa.
- Inejecución de sentencias por impago de pensiones alimenticias.
- Inejecución de sentencia sobre régimen de visitas.
- Discrepancia con la decisión judicial adoptada sobre el régimen de visitas de un menor.
- Disconformidad con el desarrollo de un proceso judicial y la actuación del abogado.

– Disconformidad con la ejecución de una sentencia dictada por el Juzgado de Familia.

– Insuficiente diligencia de un Juzgado y de la Fiscalía de Menores para documentar a un menor.

– Inexistencia de medidas de protección para una mujer víctima de violencia de género.

#### **B) Actuación profesional de Abogados y Colegios Profesionales**

– Mala actuación profesional de un abogado.

– Deficiente funcionamiento del servicio de asistencia jurídica gratuita.

– Disconformidad con la actuación particular de tres abogados de un Colegio de Abogados y con las decisiones del órgano de gobierno correspondiente.

– Solicitud de cambio de abogado asignado por el Colegio de Abogados.

#### **C) Registros públicos**

– Falta de cancelación de la anotación de antecedentes penales.

– Dilación en la obtención de un certificado de nacimiento.

– Dilación en la resolución de un recurso frente a la denegación de la inscripción matrimonial.

– Denegación de una inscripción matrimonial.

#### **D) Procedimiento electoral**

– Disconformidad con la denegación por la Junta Electoral de Zona de su solicitud de exención del deber de formar parte de una mesa electoral, justificada por su avanzado estado de gestación.

#### **2.2.13. JUVENTUD Y DEPORTE**

En materia se presentaron 3 las quejas, que representan el 0,3% del total, siendo el porcentaje igual al del año anterior, en el que se presentaron 2 quejas.

El índice es el siguiente:

– Deficiencias en la gestión de unas piscinas municipales.

– Trato indebido e humillación a un niño con síndrome de Down por parte del personal contratado para impartir un curso de natación en las instalaciones deportivas de un municipio.

– Conductas incívicas junto a una parada de autobuses.

#### **2.2.14. MEDIO AMBIENTE**

Las quejas presentadas fueron 38, que representan el 4,2% del total. En este área se ha producido un decrecimiento respecto al número de quejas registradas en 2008, que fueron 26, si bien el porcentaje de representación sobre el total es el mismo.

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

#### **A) Acceso a información medioambiental y participación en la toma de decisiones medioambientales**

– Denegación de la solicitud de información sobre un proyecto de una cantera de extracción de piedra y una planta de reciclaje.

#### **B) Explotaciones agrarias y ganaderas**

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

#### **C) Contaminación acústica**

– Molestias ocasionadas por la actividad de los locales de ocio (bares y cafeterías).

– Molestias ocasionadas por ladridos de perros.

– Desorden público y ruidos en un local de ocio.

– Molestias ocasionadas por la ubicación de una pista de "skate" cerca de un domicilio particular.

– Ruidos provenientes de la actividad de despiece que se desarrolla en un local.

– Molestias por la actividad de un taller de reparación de vehículos ubicado en la planta baja de un inmueble destinado a viviendas.

– Molestias por el ruido nocturno que ocasionan varios jóvenes que se reúnen a jugar en un frontón.

– Molestias por ruidos procedentes de diversa maquinaria agrícola.

– Ruidos producidos en una instalación municipal cercana a domicilios.

#### **D) Protección del medio natural**

– Demanda de compensaciones por la prohibición de aprovechamiento forestal de explotaciones sitas en un Lugar de Interés Comunitario (LIC) de la Red Europea Natura 2000.

– Disconformidad con el Acuerdo del Consejo de Ministros por el que se excluye al proyecto de

centro penitenciario de Navarra del Estudio de Impacto Ambiental.

– Daños producidos en un terreno donde se han realizado sondeos para instalación de una cantera y solicitud de rehabilitación de la zona.

– Disconformidad con autorización de afecciones medio ambientales para seis puntos de sondeo.

#### **E) Tratamiento de residuos**

– Existencia de una escombrera en un paraje natural y denegación de información medioambiental.

#### **F) Instalación de antenas y otros elementos**

– Denuncia por la existencia de cinco receptores de internet en una localidad, y la falta de contestación por parte del Departamento competente del Gobierno de Navarra a su reclamación.

– Disconformidad con la colocación de varias antenas de telefonía móvil en distintas localidades.

#### **G) Protección de la fauna silvestre**

– Disconformidad con la denegación de una indemnización por la muerte de un ternero recién nacido por el presunto ataque de buitres leonados.

#### **H) Sanciones por infracciones**

– Disconformidad con la apertura de un expediente sancionador por abandono de un animal doméstico.

– Desavenencia con el incremento de la sanción impuesta en un expediente sancionador.

#### **I) Otras**

– Disconformidad con la exclusión de varios municipios de la delimitación de áreas rurales prioritarias para la elaboración del Programa de Desarrollo Rural sostenible 2010-2014.

– Negativa de la Mesa del Parlamento de Navarra a celebrar una sesión de trabajo con los Ayuntamientos afectados por proyecto de instalación de una línea de alta tensión de trazado supra autonómico

#### **2.2.15. OBRAS PÚBLICAS**

En esta materia las quejas fueron 22, que representan el 2,4% del total. Este porcentaje es el mismo que el del total en 2008, si bien en aquel año las quejas fueron 15.

El índice de quejas es el siguiente:

– Mal estado de un cruce de carreteras.

– Deficiente estado de una escollera.

– Invasión de una parcela privada durante la ejecución de obras públicas.

– Negativa de un Ayuntamiento a suprimir una rampa de entrada de vehículos sin utilidad y que suponía un obstáculo para los peatones.

– Producción de humedades y filtraciones por obras de pavimentación llevadas a cabo por un Ayuntamiento.

– Falta de suministro de electricidad en una vivienda.

– Disconformidad con las obras de ejecución de una rotonda.

– Incumplimiento de un contrato relativo a la ejecución de obras

– Disconformidad con la colocación, por parte de un Ayuntamiento, de piedras en una finca particular.

– Deficiente estado de conservación de travesías y carreteras de acceso a algunas localidades.

– Disconformidad con la instalación de una carpa durante las fiestas patronales.

– Falta de ejecución de diversas obras de conservación.

– Deficiencias en el mantenimiento de varias infraestructuras.

– Desviación del curso de las aguas producida por la realización de obras municipales.

– Daños producidos en viviendas colindantes al solar donde se está construyendo una dotación pública.

– Ausencia de carriles para la circulación de bicicletas.

#### **2.2.16. SANIDAD**

En esta materia se presentaron 55 quejas, que representan el 6% del total, porcentaje inferior al del 2008, que alcanzaba el 7,6%.

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

#### **A) Prestaciones sanitarias y reintegro de gastos**

– No inclusión de determinadas prestaciones, prótesis y fármacos, en la Cartera de Servicios o Catálogo de prestaciones del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, con la consiguiente carga económica de tener que financiar totalmente la adquisición del producto sanitario.

- Negativa al reintegro de gastos, bien porque la asistencia sanitaria recibida o el producto sanitario adquirido no están comprendidos en la Cartera de Servicios o Catálogo de prestaciones, bien porque el interesado no había cumplido u observado los requisitos formales exigidos para generar el derecho al reintegro del gasto.

- Inexistencia de servicio de pediatría en una localidad.

- Disconformidad con la denegación de financiación de un tratamiento de fertilidad por ser la paciente mayor de 40 años.

### **B) Atención clínica en general**

- Deficiente atención médica y tardanza en el diagnóstico a diversos pacientes.

- Deficiente atención médica en el área de salud mental.

- Inadecuada e incorrecta atención pediátrica.

- Deficiente organización y prestación de servicios en un centro de salud.

- Incorrecta atención ginecológica en un centro de atención a la mujer.

- Vulneración de la intimidad personal y familiar de un enfermo terminal por la necesidad de compartir habitación con otra persona ingresada durante su estancia hospitalaria.

### **C) Salud pública**

- Retraso en la apertura del vaso de chapoteo de unas instalaciones deportivas.

- Existencia de ratas en la vía pública de una localidad.

### **D) Derechos de los usuarios del sistema sanitario**

- Denuncia por la excesiva dilación de tiempo para intervenciones quirúrgicas.

- Denuncia por la excesiva dilación de tiempo para concertar una consulta de dermatología.

- Denuncia por la excesiva dilación de tiempo para concertar una consulta de oncología.

- Excesiva tardanza para el ingreso en un centro especializado de salud mental.

- Disconformidad con el tiempo establecido para las revisiones ginecológicas.

- Tardanza en la obtención del resultado de una prueba.

- Publicidad engañosa de un producto con presunta finalidad sanitaria.

- Diagnóstico tardío e imposibilidad de recuperación.

- Denegación del derecho a la asistencia sanitaria.

- Negativa a acceder a un cambio de médico especialista en ginecología.

- Disconformidad con la negativa a financiar, a través del sistema sanitario público, un nuevo intento de fecundación "in vitro".

- Malestar ocasionado por el cambio reiterado de médico y turno de intervención.

- Negativa del Servicio Navarro de Salud/Osasunbidea a realizar la prueba diagnóstica solicitada.

- Solicitud de traslado a un centro de salud de Vitoria, por proximidad geográfica, para las hospitalizaciones reiteradas que precisa una usuaria del Servicio Navarro de Salud/Osasunbidea.

- Tardanza en resolver una solicitud de derivación de atención sanitaria.

- Disconformidad con la inclusión de un expediente médico en un expediente personal.

- Desavenencia con el grado de minusvalía reconocido.

- Discrepancia con el alta médica otorgada por el Instituto de Salud Laboral.

- Disconformidad con el cambio de pediatra.

- Disconformidad con la supresión del equipo médico nocturno de Baztan.

### **E) Transporte sanitario y atención de urgencias**

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

### **F) Inspección**

- Denuncia por la incorrecta etiquetación de productos y alimentos modificados genéticamente.

#### **2.2.17. SEGURIDAD SOCIAL**

Las quejas relativas a Seguridad Social que se recibieron en el año 2009 fueron 15, frente a las 28 del año 2008. Estas quejas representan un 1,7% del número total de las registradas, porcentaje muy inferior al del año 2008, que fue del 4,3%.

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

El resumen del contenido de las quejas es el siguiente:

#### **A) Pensiones**

– Pérdida del valor adquisitivo de las pensiones de los jubilados, abonadas por la Tesorería de la Seguridad Social, debido a la estimación aleatoria del cálculo del IPC correspondiente al año 2008.

– Disconformidad con el cálculo de la pensión especial que percibe del Gobierno de Navarra.

– Desavenencia con la denegación de una pensión por incapacidad permanente.

– Errores cometidos por el Instituto Nacional de la Seguridad Social en la gestión e ingreso de una pensión.

– Disconformidad con la actuación del Instituto Nacional de la Seguridad Social por impago de atrasos de su pensión de jubilación anticipada.

– Desacuerdo con la resolución de la Dirección Provincial de Navarra del Instituto Nacional de la Seguridad Social por la que se deniega una pensión de viudedad, por no haber transcurrido el lapso mínimo de cinco años de convivencia.

#### **B) Procesos de declaración de incapacidades**

– Desavenencia con la denegación de reconocimiento de invalidez permanente.

– Disconformidad con la desestimación del reconocimiento de una incapacidad permanente total o subsidiariamente parcial, derivada de accidente de trabajo.

– Discrepancia con la denegación de la percepción de la prestación de incapacidad temporal.

#### **C) Pagos y reintegros**

– Disconformidad con la actuación del Instituto Nacional de la Seguridad Social, por la tramitación de un expediente de revisión del complemento de mínimos y de reintegro de deuda.

– Dilación en la resolución del procedimiento de devolución de pagos indebidos a la Seguridad Social.

– Oposición de la Tesorería de la Seguridad Social a la devolución de cuotas ingresadas en virtud de Convenio Especial.

#### **D) Otras**

– Situación de desamparo sanitario y prestacional de las mujeres divorciadas, tras años de

matrimonio sin haber cotizado ellas a la Seguridad Social.

#### **2.2.18. SERVICIOS PÚBLICOS Y RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

Las quejas presentadas fueron 27, frente a las 23 registradas en 2008. El porcentaje de representación de estas quejas sobre el total se mantiene en torno al 3%.

El índice de quejas es el siguiente:

#### **A) Servicios públicos**

– Deficiente prestación del servicio de transporte ferroviario motivado por la ausencia de paradas de tren.

– Disconformidad con la retirada, por parte de una Mancomunidad de servicios, de una marquesina para usuarios del transporte público.

– Deficientes condiciones de urbanización y falta de suministros básicos a una parcela.

– Discrepancia con el inicio de un procedimiento sancionador por presunta infracción de la Ley Foral del Taxi.

– Impago de deuda por la prestación de servicios a un Ayuntamiento.

– Desavenencia con la Ordenanza Fiscal reguladora de las tasas de recogida, tratamiento y aprovechamiento o eliminación de residuos sólidos urbanos establecida por una Mancomunidad, por el hecho de exigir la tasa en función del alta en el Impuesto de Actividades Económicas y no en base a la unidad catastral del bien donde se desarrolla la actividad.

– Deficiente actuación de una Junta Municipal de Aguas en la reparación de una fuga y disconformidad con la factura girada por el consumo de agua.

– Oposición al importe facturado por consumo de agua.

– Insuficiencia de transporte público para trabajadores y usuarios de empresas de un polígono industrial.

– Inactividad de un Ayuntamiento ante el cierre con postes y alambrada de un camino público por parte de un particular.

– Deficiencias en la prestación del servicio de correos por el cierre injustificado de sus oficinas.

- Falta de reapertura de varios caminos que comunican distintas localidades, tras la conclusión de las obras que provocaron su cierre.

- Mala conservación y deficiencias en los accesos a un municipio.

- Deficiencias en la prestación del servicio de correos.

### **B) Responsabilidad patrimonial**

- Denegación municipal de una indemnización por los daños sufridos en una caída provocada por el mal estado de una acera.

- Denegación municipal de una indemnización por los daños sufridos por el mal estado de un paso de peatones.

- No resolución de las solicitudes de responsabilidad patrimonial.

- Omisión de audiencia al interesado en un procedimiento de responsabilidad patrimonial y falta de información sobre los recursos procedentes frente a la resolución del procedimiento.

#### 2.2.19. TRABAJO

En esta materia las quejas presentadas fueron 16, número superior a las 4 quejas presentadas en 2008. El porcentaje de representación sobre el total se acerca al 2%.

El contenido de las quejas fue el siguiente:

- Baja efectividad en el desempeño de las funciones de los organismos públicos con competencia en materia de empleo, por la ausencia de información sobre ofertas de empleo para trabajar en el extranjero.

- Disconformidad con la denegación de acceso a los cursos de informática para trabajadores, ocupados o desempleados, subvencionados por el Departamento competente del Gobierno de Navarra.

- Omisión, por parte de una oficina de empleo público, de una persona en una lista para una convocatoria de empleo público.

- Falta de abono del sueldo por parte de una empresa privada a una persona con discapacidad.

- Disconformidad con la denegación de la percepción del subsidio por desempleo.

- Dificultades económicas y falta de ayudas para los trabajadores autónomos en paro.

- Oposición a la denegación de una subvención para establecerse como trabajador autónomo.

- Falta de ayudas específicas para personas desempleadas cuya edad se sitúa alrededor de los cincuenta años.

- Desavenencia con el reintegro de prestaciones por desempleo.

- Disconformidad con la titulación exigida por una entidad local en una oferta de empleo público.

- Omisión de audiencia previa al interesado en un proceso sancionador instado por la inspección de trabajo.

- Oposición a la actuación de la inspección de trabajo

- Disconformidad con la rescisión de un contrato de trabajo por despido.

- Deficiente prestación del servicio por parte de una entidad pública destinada a la gestión del empleo público.

- Discrepancia con las condiciones de trabajo en una empresa privada.

#### 2.2.20. TRÁFICO

En esta materia las quejas presentadas fueron 35, tres más que en 2008. El porcentaje de representación de estas quejas sobre el total desciende del 4,9% de 2008 al 3,9% en 2009.

El índice de quejas es el siguiente:

- Tiempo reducido para el paso de peatones en los pasos de cebra regulados por semáforos.

- Ausencia de carriles específicamente destinados a la circulación de bicicletas en un municipio.

- Disconformidad con las sanciones impuestas en esta materia.

- Poca claridad en la información que contienen los boletines de denuncia.

- Necesidad de adoptar medidas de protección para los peatones en un tramo con riesgo de posibles accidentes por atropellos.

- Discrepancia con la configuración del examen teórico del permiso de circulación y la ausencia de alternativas para personas con dificultades de aprendizaje.

- Inactividad municipal ante el estacionamiento de vehículos a la salida de un garaje.

- Desavenencia con los criterios establecidos para la utilización de las plazas de aparcamiento para personas con discapacidad.

- Oposición a la anulación de la tarjeta de estacionamiento para residentes.
- Desavenencia con la denegación, por razones médicas, del permiso de circulación de vehículos.
- Disconformidad con retirada del vehículo y cobro de tasa por el servicio de grúa.
- Falta de ejecución de una resolución del Tribunal Administrativo de Navarra estimatoria de una pretensión de retirada de un semáforo.
- Discrepancia con la sanción y con la tasa por inmovilización de vehículo.
- Incorrecta notificación de denuncia y mala praxis en las pruebas de alcoholemia.
- Oposición con la declaración de no apto para la obtención del permiso de conducir.
- Desacuerdo con la apreciación de hechos realizada por el Tribunal Administrativo de Navarra en expediente sancionador.
- Inexistencia de información sobre la efectividad de una sanción de retirada de todos los puntos del carnet de conducir.

#### 2.2.21. URBANISMO

Las quejas en materia de urbanismo fueron 39, frente a las 25 del año 2008. El porcentaje de representación de estas quejas sobre el total es del 4,3% frente al 3,9% del 2008.

En concreto, las quejas fueron las siguientes:

##### **A) Planeamiento urbanístico**

- Disconformidad con la modificación de un Plan Parcial por la ampliación del régimen de usos e incremento de altura de coronación en varios polígonos.
- Incumplimiento de la disposición transitoria tercera de la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de Ordenación del Territorio y Urbanismo que obliga a los municipios que contaban con planeamiento general vigente en el momento de aprobación de dicha ley, a homologarlo o adaptarlo a la misma en el plazo de tres años.
- Desacuerdo con la modificación del planeamiento para aumentar la edificabilidad en Ripagaina.

##### **B) Gestión urbanística**

- Disconformidad con la tramitación de un proyecto de reparcelación promovido por un Ayuntamiento.

- Oposición al proyecto global de creación de un área industrial.
  - Desacuerdo con las liquidaciones y reparto de cuotas de urbanización y electrificación de parcelas llevada a cabo en un expediente de urbanización y con la falta de contestación a la información solicitada al respecto al Ayuntamiento.
  - Deficiente ejecución del proyecto de urbanización de diversas unidades de ejecución.
  - Desacuerdo con la ubicación de una comisaría de la Policía Foral.
  - Disconformidad con la tasación de sus parcelas realizada por el Ayuntamiento con motivo de la modificación del planeamiento.
  - Denegación de la información urbanística solicitada a un Ayuntamiento.
  - Falta de resolución de una petición de modificación del sistema de ejecución de compensación por el sistema de cooperación
  - Oposición a la liquidación practicada por el Ayuntamiento en un proceso de urbanización.
  - Desacuerdo con la oposición de un Ayuntamiento a autorizar la ejecución de un aparcamiento subterráneo en la localidad.
  - Discrepancias en los procedimientos de modificación catastral.
  - Denegación de una ayuda por las obras de acondicionamiento de una calle.
  - Disconformidad con el resultado de un procedimiento de ejecución urbanística por la falta de respeto del principio de equidistribución de beneficios y cargas que ha de regir la ejecución urbanística.
- ##### **C) Protección de la legalidad y disciplina urbanística**
- Inactividad de las entidades locales ante la ejecución de obras en contra del planeamiento.
  - Disconformidad con el requerimiento de restauración de la legalidad urbanística, instado por el Ayuntamiento, consistente en solicitar la retirada de obras realizadas por superar la alineación máxima fijada por la edificación e incremento del aprovechamiento edificatorio en una edificación que lo tiene agotado.
  - Escasa visibilidad en el acceso a la vía pública desde un garaje.
  - Desacuerdo con el incremento de volumen y altura de un edificio colindante en contra de lo dispuesto en el planeamiento.

- Oposición al requerimiento de obras realizado por el Ayuntamiento.

- Disconformidad con el requerimiento de retirada de un cerramiento para el deslinde de un vial público.

- Inactividad del Ayuntamiento ante una solicitud de reparación de terreno.

- Irregularidades urbanísticas en el funcionamiento de un local de ocio.

- Disconformidad con la concesión de una licencia de obras.

- Concesión de una licencia de obras para construir un edificio que sobrepasa la altura máxima permitida en el planeamiento.

#### 2.2.22. VASCUENCE/EUSKERA

El área de bilingüismo es una de las que mayor incremento de quejas registró en 2009. Las quejas presentadas en esta materia fueron 136, frente a las 37 del año anterior. Así, las quejas de bilingüismo pasan de representar el 5,7% en 2008 al 15% del total de las quejas del año 2009. La razón de este incremento obedece a la remisión por parte de la fundación Observatorio de Derechos Lingüísticos-Behatokia de las quejas que recibe sobre la posible vulneración de los derechos lingüísticos de los ciudadanos por parte de las Administraciones Públicas de Navarra, de las 136 quejas, 127 han sido remitidas por esta fundación.

De las quejas presentadas, 38 versaron sobre la edición de impresos y material divulgativo; 31, sobre rotulaciones de dependencias y espacios públicos; 31, sobre las comunicaciones con los ciudadanos; 20, sobre la atención en dependencias administrativas; 12, sobre la determinación de los perfiles lingüísticos de los puestos de trabajo de la Administración pública; 2, sobre el uso del euskera en el ámbito universitario; y otras 2 sobre la falta de prestación de algunos servicios en euskera.

Las quejas presentadas se pueden resumir en los siguientes bloques:

En primer lugar, se sitúan las quejas relativas a la edición únicamente en castellano de impresos, folletos u otros documentos dirigidos a los ciudadanos, omitiéndose el euskera. Estas quejas representan el 28% del total.

En segundo término, figuran las quejas referidas a rotulaciones y señalizaciones de espacios públicos, calles, vías urbanas e interurbanas, etcétera, que representan el 23%. Una gran parte se

centran en el municipio de Pamplona, en particular en el menor tamaño y visibilidad que se asigna a las letras en euskera respecto al castellano, así como a la no traducción de nombres y topónimos al euskera, dejando solo la expresión en castellano.

Las quejas sobre la utilización del euskera en las relaciones escritas con los ciudadanos también representan el 23% del total de las quejas.

En tercer lugar, aparecen las quejas referidas a la falta de atención en euskera en las relaciones orales en dependencias y oficinas administrativas o con el personal de la Administración pública, que alcanzan el 15% del total.

En cuarto término, se encuentran las quejas relacionadas con la determinación de los perfiles lingüísticos de las plantillas orgánicas de puestos de trabajo de las Administraciones públicas de Navarra. Más concretamente, son quejas referidas a la exigencia o falta de exigencia del euskera como requisito en el acceso a la función pública, y a la valoración que le otorgan al euskera las Administraciones públicas de Navarra cuando se puntúa como mérito. Las quejas recibidas sobre estos aspectos representan un 9% del total.

El resto de quejas, que no alcanzan en su conjunto el 3%, se limitan a cuestiones variadas: en particular, a la no utilización del euskera en el ámbito universitario y a la falta de formación en euskera del personal al servicio de las Administraciones públicas de Navarra.

#### 2.2.23. VIVIENDA

En esta materia se presentaron 65 quejas, que representan un 7,2%, porcentaje prácticamente igual al del año 2008, que se cerró con 49 quejas.

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

##### **A) Adjudicación de viviendas protegidas**

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

- Discrepancia con el baremo de adjudicación de viviendas de protección pública por la dificultad de acceder a dichas viviendas, una vez superados los 35 años.

- Desacuerdo con la imposibilidad de aceptar una nueva adjudicación de vivienda de protección oficial y renunciar a la ya adjudicada, una vez visado el contrato de la anterior vivienda adjudicada.

– Disconformidad con la imposibilidad de obtener puntuación por la tenencia de una cuenta vivienda, al haber transcurrido más de ocho años desde su apertura.

– Desacuerdo con la exclusión de un miembro de la familia para el cómputo del total de miembros de la unidad familiar.

– Denegación de una vivienda de protección oficial en régimen de alquiler.

– Discrepancia con el criterio de edad para la adjudicación de vivienda protegida en régimen de alquiler

– Disconformidad con la aplicación a las personas realojadas en viviendas de protección oficial de las obligaciones inherentes a este tipo de vivienda.

– Desacuerdo con el criterio de edad para la adjudicación de vivienda protegida y con la necesidad de devolver las deducciones practicadas por cuenta vivienda, transcurridos ocho años de su apertura sin haber accedido a una.

– Discrepancia con la falta de puntuación por ostentar la condición de familia monoparental en un proceso de adjudicación de vivienda protegida.

– Oposición al tratamiento que se da a la condición de minusválido para la adjudicación de vivienda protegida en régimen de alquiler, frente al de edad del solicitante y a la condición de familia.

– Disconformidad con la denegación de la vivienda de precio libre tasado que le había sido adjudicada, por el hecho de ser propietaria de una cuarta parte de dos pisos heredados.

– Denegación del visado del contrato de compraventa de una vivienda de protección pública, por poseer otra vivienda en régimen de propiedad cuyo uso y disfrute no le corresponde tras la sentencia de divorcio.

– Desacuerdo con la adjudicación de una vivienda protegida por no resultar adecuada a su discapacidad.

– Disconformidad con la extinción del derecho a permanecer en régimen de realojo.

– Tardanza en la adjudicación de una vivienda de protección oficial para la que se encuentra en lista de espera.

– Discrepancia con la imposibilidad de resultar adjudicatario de una vivienda de protección pública en alquiler, debido a que es cotitular de una vivienda en la que reside su ex pareja sentimental.

– Errores en el orden de adjudicación de viviendas protegidas.

– Solicitud de cambio de vivienda en régimen especial de alquiler por problemas vecinales.

– Solicitud de análisis del proyecto de vivienda protegida que se le ha adjudicado, a efectos de la adopción de las medidas adicionales que resulten precisas, dado que su construcción se hará sobre una zona inundable.

– Disconformidad con la imposibilidad de elegir entre dos viviendas de protección pública asignadas.

– Denegación del visado del contrato de compraventa de una vivienda de protección pública, por no ostentar la condición de familia monoparental.

– Disconformidad con el aumento de la renta de alquiler de vivienda de régimen especial.

– Disconformidad con la adjudicación de una vivienda de protección pública a su ex pareja sentimental.

– Necesidad de abandonar la vivienda de protección pública adjudicada por problemas vecinales.

– Cambio de criterio de la Administración en lo referente a la adquisición de una vivienda libre en el momento de formalización del contrato, perjudicando las expectativas del adquirente de una vivienda de precio tasado.

## **B) Ayudas económicas a la adquisición, alquiler o rehabilitación de vivienda**

– Disconformidad con el modo de calcular el tipo de interés efectivo del préstamo de vivienda.

– Imposibilidad de acogerse a ayudas en materia de vivienda debido a la consideración, a estos efectos, de la declaración de la renta del año precedente.

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

– No contestación a una solicitud de subvención para la renovación de un tejado.

– Desacuerdo con la denegación de ayudas para la rehabilitación de una vivienda por incumplimiento de las condiciones constructivas exigidas por la normativa vigente.

– Denegación de la renta básica para alquiler de vivienda.

- Dilación en la resolución de la solicitud de renta de emancipación para alquiler de vivienda.

- Oposición a la disminución de la subvención inicialmente concedida tras la calificación definitiva de la rehabilitación.

- Error en la información facilitada sobre la existencia de ayudas para llevar a cabo una reforma de eficiencia energética.

### **C) Defectos constructivos y habitabilidad**

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

- Incumplimiento de las condiciones mínimas de habitabilidad del baño de una vivienda de precio tasado.

- Disconformidad con la orden de ejecución obras de desescombros y apuntalamiento del edificio donde se ubican sus viviendas.

- Desacuerdo con la denegación de la cédula de habitabilidad tras las obras de rehabilitación ejecutadas.

### **D) Inspección**

- Disconformidad con la sanción impuesta por no destinar la vivienda de protección oficial adjudicada a vivienda habitual

### **E) Condiciones de estancia y otras cuestiones relacionadas con la vivienda**

- Cierre por un particular de los accesos a su vivienda e intransitabilidad del camino público.

- Error en la tramitación de un alta eléctrica de una vivienda de protección pública por parte de una compañía eléctrica.

- Disconformidad con el aumento de la renta de alquiler de vivienda de régimen especial.

- Malas condiciones de conservación y mantenimiento de diversos pisos desocupados o en realojo.

- Oposición a la extinción del derecho a permanecer en régimen de realojo.

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

- Disconformidad con la penalización económica que aplica la Administración por la renuncia a las viviendas de protección públicas adjudicadas.

- Mal estado de conservación de un inmueble arrendado por la Administración.

### **2.2.24. VARIOS**

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

Estas quejas, que en 2009 fueron 24, se refirieron a aspectos relacionados con el funcionamiento de las entidades locales y a asuntos de neto carácter jurídico-privado, no incluíbles por razón de la materia en otros bloques.

Únicamente se describen las relativas al funcionamiento de Entidades Locales y otras Administraciones públicas. En cuanto al contenido de las quejas de carácter jurídico-privado no se incluyen por carecer su contenido de relevancia para los poderes públicos.

El índice de quejas es el siguiente:

- Irregularidades en la gestión municipal.

- Disconformidad con la expulsión del pleno a un Concejante.

- Desacuerdo con el desalojo de los vecinos asistentes a la sesión del pleno.

- Demora en la obtención de la tarjeta de estacionamiento.

- Solicitud de recuperación de terrenos cedidos al Ayuntamiento.

- Disconformidad con la instalación de un equipo de videovigilancia en el Ayuntamiento sin contar con la autorización preceptiva.

- Inejecución de resoluciones del Tribunal Administrativo de Navarra por una entidad local.

- Dificultades en la gestión del padrón municipal.

- Lesión del derecho de participación de los concejantes en la actividad del Concejo.

- Incorrecta actuación por parte de algunos representantes municipales.

- Disconformidad con el proceso seguido para resolver la convocatoria de un premio.

## **CAPÍTULO III. RESOLUCIONES**

### **3.1. VALORACIÓN GENERAL**

#### **3.1.1. RESOLUCIONES DICTADAS**

Durante el año 2009, la Institución emitió 332 resoluciones en 270 expedientes de queja. Ello supone un incremento porcentual respecto al año pasado, del 37,8% en el número de resoluciones, y del 39,9% en el número de quejas afectadas. Respecto al año 2007 los incrementos son del 95,3%

y del 69,8%, respectivamente. Por tanto, en dos años, la Institución ha duplicado prácticamente el número de resoluciones emitidas.

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

El conjunto de resoluciones, dio lugar a 114 recomendaciones, 161 recordatorios de deberes legales y 57 sugerencias (de ellas, 6 normativas).

El hecho de que no coincida el número de resoluciones, 332, con el de expedientes de queja

a los que se refieren, 270, obedece fundamentalmente a dos razones: la primera es que, con motivo de un mismo expediente de queja, pueden dirigirse a la Administración afectada diversas recomendaciones, sugerencias o recordatorios, según lo requiera la investigación; y la segunda, que puede darse el caso de que, en un expediente de queja se recomiende, se sugiera o se recuerde el cumplimiento de sus deberes legales a varias Administraciones Públicas simultáneamente.

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

Materia	Recomendación	Recordatorio de deberes legales	Sugerencia	Sugerencia normativa	Resolución de mediación	Total 2009	Nº quejas afectadas
VASCUENCE / EUSKERA	7	31	6	0	0	44	39
FUNCION PUBLICA	19	17	6	1	0	43	34
GARANTÍAS DE LOS CIUDADANOS EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	11	26	4	0	0	41	34
EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA	10	9	10	0	0	29	28
BIENESTAR SOCIAL	13	4	6	1	0	24	22
MEDIO AMBIENTE	8	20	3	0	0	31	21
URBANISMO	7	13	2	1	0	23	16
OBRAS PÚBLICAS	4	11	3	0	0	18	13
VIVIENDA	1	10	3	0	0	14	12
SANIDAD	12	2	3	1	0	18	12
TRAFICO	3	5	0	0	0	8	6
INTERIOR	0	4	2	0	0	6	6
SERVICIOS PÚBLICOS	6	1	1	0	0	8	6
AGRICULTURA	3	2	0	1	0	6	6
HACIENDA	1	2	1	1	0	5	4
VARIOS (funcionamiento entidades locales)	2	2	0	0	0	4	4
EXTRANJERÍA	1	1	0	0	0	2	2
TRABAJO	1	0	0	0	0	1	1
VARIOS (jurídico privadas)	1	1	0	0	0	2	1
JUVENTUD Y DEPORTE	0	0	1	0	0	1	1
CULTURA	3	0	0	0	0	3	1
INDUSTRIA	1	0	0	0	0	1	1
JUSTICIA	0	0	0	0	0	0	0
COMERCIO	0	0	0	0	0	0	0
SEGURIDAD SOCIAL	0	0	0	0	0	0	0
TURISMO	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>161</b>	<b>51</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>332</b>	<b>270</b>

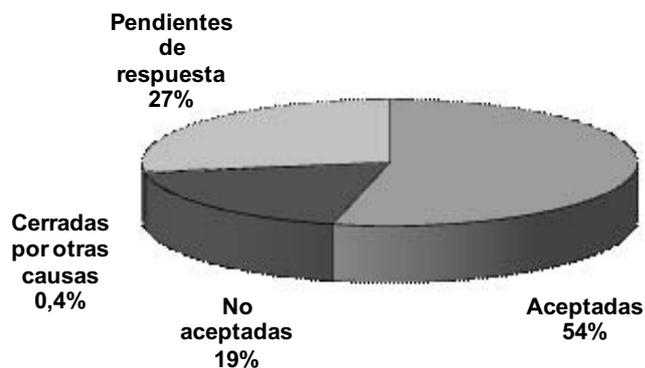
En cuanto al estado en que se encuentran los 270 expedientes que fueron objeto de pronunciamiento por la Institución mediante la emisión de una resolución, a 31 de diciembre de 2009, las Administraciones afectadas habían dado respuesta a 195 expedientes:

– En 145 casos, la Administración aceptó el pronunciamiento de la Institución.

– En otros 50, rechazó la propuesta.

– Uno de los expedientes finalmente fue cerrado por otras causas.

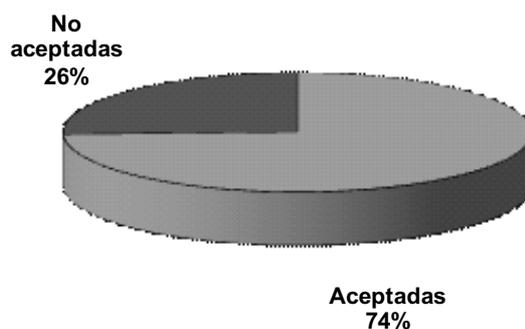
– Los expedientes que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2009 fueron 74.

**RESOLUCIONES DICTADAS EN 2009****3.1.2. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

Como se ha expuesto, las Administraciones públicas de Navarra aceptaron expresamente el 54% de las resoluciones dictadas en 2009 y rechazaron el 19%. El 27% restante se encontraba pendiente de contestación al cierre del ejercicio.

Si no se tienen en cuenta las resoluciones que han quedado pendientes de respuesta (puesto

que todavía se desconoce el sentido de la contestación), el porcentaje de aceptación por las Administraciones públicas se eleva al 74%. Es decir, computando los expedientes en los que se recibió contestación, bien aceptando, bien rechazando la recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes legales, las Administraciones aceptaron las decisiones de la Institución, de media, en tres de cada cuatro casos, lo que representa un porcentaje notable de aceptación.

**RESOLUCIONES DICTADAS Y RESPONDIDAS EN 2009**

Como puede verse en el siguiente cuadro, en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra destacan como Departamentos más receptivos, a la hora de aceptar las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra, los de Innovación, Empresa y Empleo, Desarrollo Rural y Medio Ambiente; y Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones.

En el caso de las Entidades Locales, los más receptivos a aceptar las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra han sido este año 2009: Egüés, Estella y Milagro.

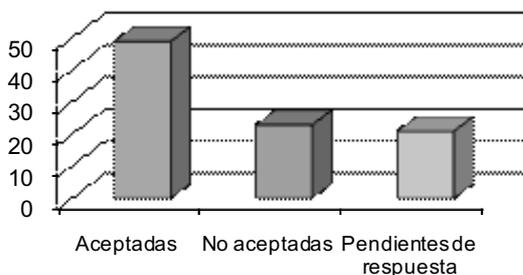
La Universidad Pública de Navarra destaca por su aceptación de las cuatro resoluciones a las que ha dado respuesta.

ADMINISTRACIONES CON MÁS DE 3 EXPEDIENTES DE QUEJA CON RESOLUCIÓN RESPONDIDOS EN 2009	Nº de quejas	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	Pendientes de respuesta	% Aceptadas sobre respondidas	% Pendientes
<b>GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)</b>							
Salud	37	23	9	0	5	71,9%	13,5%
Educación	37	14	12	0	11	53,8%	29,7%
Presidencia, Justicia e Interior	34	20	10	0	4	66,7%	11,8%
Astos. Sociales, Familia, Juventud y Deporte	19	5	2	0	12	71,4%	63,2%
Desarrollo Rural y Medio Ambiente	16	13	1	0	2	92,9%	12,5%
Vivienda y Ordenación del Territorio	15	9	3	0	3	75,0%	20,0%
Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones	8	6	0	1	1	85,7%	12,5%
Innovación, Empresa y Empleo	4	4	0	0	0	100,0%	0,0%
<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b>							
Pamplona - Iruña	37	16	7	0	14	69,6%	37,8%
Tudela	8	6	2	0	0	75,0%	0,0%
Egüés	5	4	0	0	1	100,0%	20,0%
Estella	5	3	0	0	2	100,0%	40,0%
Burlada	5	2	2	0	1	50,0%	20,0%
Milagro	4	4	0	0	0	100,0%	0,0%
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	4	3	1	0	0	75,0%	0,0%
Etxarri - Aranzatz	4	2	2	0	0	50,0%	0,0%
Cortes	4	1	2	0	1	33,3%	25,0%
<b>OTRAS ADMONES. Y ENTIDADES PÚBLICAS</b>							
Universidad Pública de Navarra	5	4	0	0	1	100,0%	20,0%
<b>% medio de resoluciones aceptadas sobre el total de resoluciones respondidas (Año 2009)</b>						<b>75,0%</b>	
<b>% medio de resoluciones pendientes de contestar (Año 2009)</b>							<b>21,8%</b>

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

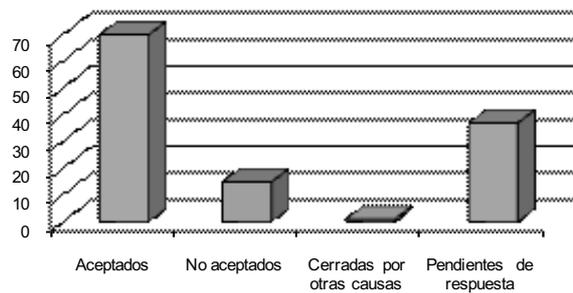
de los recordatorios de deberes legales y de las sugerencias (incluidas las normativas), referido al número de quejas afectadas.

#### Recomendaciones:



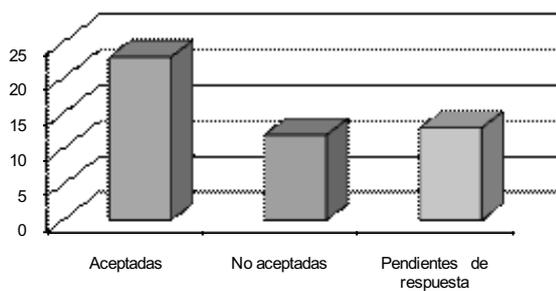
El porcentaje de aceptación de las recomendaciones se eleva a un 68,1% sobre el total de respuestas de la Administración.

Recordatorios de deberes legales:



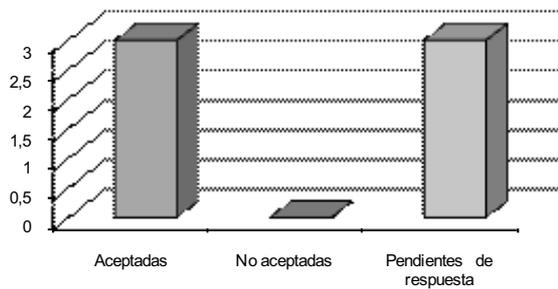
El porcentaje de aceptación de los recordatorios de deberes legales se eleva al 82,4% sobre el total de respuestas de la Administración.

Sugerencias



El porcentaje de aceptación de las sugerencias se eleva al 65,7% sobre el total de respuestas de la Administración.

Sugerencias normativas:



El porcentaje de aceptación de las sugerencias normativas se eleva al 100% sobre el total de resoluciones de la Administración, ya que no ha habido ninguna no aceptación por parte de la Administración, lo cual es de destacar muy positivamente por el carácter abstracto y general de esta clase de sugerencias.

### 3.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS

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

#### 3.2.1. RESOLUCIONES ACEPTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

##### **Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte**

Expediente: 08/508

Materia: Bienestar social

Tipo: Dos Recomendaciones

Queja: Discrepancia con la facultad de la Administración de emitir certificados acreditativos de la condición de víctima de violencia de género cuando se ha producido el sobreseimiento de la causa penal.

Resolución: 59/2009, de 31 de marzo.

Expediente: 09/51

Materia: Bienestar social

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la disminución de ayudas percibidas por la condición de familia numerosa.

Resolución: 97/09, de 25 de mayo.

Expediente: 09/238

Materia: Bienestar social

Tipo: Sugerencia

Queja: Ausencia de notificación de una deuda contraída por la estancia en un centro de la tercera edad.

Resolución: 128/09, de 25 de junio.

##### **Departamento de Administración Local**

Expediente: 09/536

Materia: Tráfico

Tipo: Recomendación (al mismo tiempo este expediente también contiene un recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Tafalla)

Queja: Falta de ejecución de una resolución del Tribunal Administrativo de Navarra estimatoria de la pretensión de retirada de un semáforo.

Resolución: 206/09, de 27 de octubre.

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

Expediente: 09/257

Materia: Cultura

Tipo: Recomendación (en este expediente también se formulan Recomendaciones al Ayuntamiento de Pamplona y al de Barañáin)

Queja: Disconformidad con los criterios empleados para la adquisición de prensa con destino a bibliotecas.

Resolución: 101/09, de 28 de mayo.

108/09, de 5 de junio.

Expediente: 09/389

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recomendación

Queja: Falta de versión en euskera de información turística.

Resolución: 131/09, de 30 de junio.

##### **Departamento de Desarrollo rural y Medio Ambiente**

Expediente: 08/327

Materia: Agricultura

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a varios escritos presentados solicitando información en materia de comunales.

Resolución: 109/09, de 15 de junio.

Expediente: 08/572

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de respuesta a una solicitud de acceso a la información integrante de un expediente administrativo.

Resolución: 01/09, de 7 de enero.

Expediente: 08/652

Materia: Agricultura

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de resolución de los recursos presentados en un proceso de concentración parcelaria.

Resolución: 37/09, de 23 de febrero.

Expediente: 09/35

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Queja por la existencia de una escombrera en un paraje natural y denegación de información medioambiental.

Resolución: 33/09, de 17 de febrero.

Expediente: 09/148

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales y Sugerencia

Queja: Demanda de compensaciones por la prohibición de aprovechamiento forestal de explotaciones sitas en Lugar de Interés Comunitario (LIC).

Resolución: 64/09, de 7 de abril.

Expediente: 09/275

Materia: Agricultura

Tipo: Recomendación

Queja: Queja relativa al estado en que se encuentran determinadas vías pecuarias y caminos vecinales.

Resolución: 135/09, de 6 de julio.

Expediente: 09/484

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recomendación (también dirigida al Departamento de Vivienda y Ordenación del territorio)

Queja: Incidencias en el proceso de recuperación medioambiental de una cantera por la incompatibilidad del proyecto con el planeamiento urbanístico.

Resolución: 171/09, de 1 de septiembre.

#### **Departamento de Economía y Hacienda**

Expediente: 08/516

Materia: Hacienda

Tipo: Sugerencia normativa

Queja: Disconformidad con el destino del porcentaje del 0,7% del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas que los contribuyentes señalan a la hora de realizar la declaración del mencionado impuesto.

Resolución: 04/09, de 15 de enero.

Expediente: 09/134

Materia: Urbanismo

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de resolución de una petición de modificación catastral.

Resolución: 86/09, 6 de mayo.

#### **Departamento de Educación**

Expediente: 08/656

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

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

Resolución: 38/656, 26 de febrero.

Expediente: 09/120

Materia: Educación

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Discrepancia con denegación de una beca para transporte por superar el límite de renta per cápita.

Resolución: 54/09, de 18 de marzo.

Expediente: 09/127

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Queja por la falta de resolución de recurso de alzada.

Resolución: 47/09, de 11 de marzo.

Expediente: 09/147

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Queja: Discriminación en el acceso al ciclo 0 a 3 de los niños que nacen con posterioridad al mes de abril.

Resolución: 68/09, de 15 de abril.

Expediente: 09/168

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

Queja: Ausencia de oferta educativa en el modelo "D" de las enseñanzas correspondientes a la Educación Primaria en un colegio público de nueva creación.

Resolución: 69/09 de 16 de abril.

Expediente: 09/175

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Queja: Discriminación en el acceso al ciclo 0 a 3 de los niños que nacen con posterioridad al mes de abril.

Resolución: 75/09, de 22 de abril.

Expediente: 09/210

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Queja: Desacuerdo con el carácter privado de los sorteos que se celebran para dirimir los empates existentes en la adjudicación de plazas en centros de Educación Infantil.

Resolución: 112/09, de 15 de junio.

Expediente: 09/241

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Queja: Negativa del Departamento de Educación a la permanencia en el primer ciclo de educación infantil, durante un año más, de una niña con necesidades educativas especiales.

Resolución: 92/09, de 12 de mayo.

Expediente: 09/306

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con el derribo de un centro escolar público y el traslado de los alumnos a otro centro contiguo.

Resolución: 104/09, de 29 de mayo.

Expediente: 09/328

Materia: Educación

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Error informático en la formalización de la matrícula en la Escuela Oficial de Idiomas.

Resolución: 113/09 de 15 de junio.

Expediente: 09/398

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

Queja: Desavenencia con la denegación de la devolución del importe de la matrícula efectuada en el Conservatorio, una vez formulada la renuncia a la misma.

Resolución: 154/09, de 29 de julio.

Expediente: 09/405

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con las fechas fijadas para la realización de las pruebas de selectividad

en el mes de septiembre por resultar incompatibles con el comienzo de curso de algunas carreras universitarias de grado.

Resolución: 142/09, de 21 de julio.

### **Departamento de Innovación, Empresa y Empleo**

Expediente: 09/75

Materia: Trabajo

Tipo: Recomendación

Queja: Falta de inclusión de un demandante de empleo en una convocatoria de empleo público.

Resolución: 41/09, de 2 de marzo.

Expediente: 09/344

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recomendación y Sugerencia

Queja: Pérdida de una subvención por la incorrecta información facilitada por el personal al servicio de la Administración.

Resolución: 184/09, de 16 de septiembre.

Expediente: 09/425

Materia: Vivienda

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a una solicitud de subvención para la renovación de un tejado.

Resolución: 139/09, de 21 de julio.

Expediente: 09/434

Materia: Industria

Tipo: Recomendación

Queja: Denegación del abono de la subvención concedida por la falta de presentación de la documentación justificativa.

Resolución: 170/09, de 31 de agosto.

### **Departamento de Presidencia, Justicia e Interior**

Expediente: 08/548

Materia: Vasuence/Euskera

Tipo: Recomendación

Queja: Rotulación únicamente en castellano de un vehículo de Policía Foral destinado a la zona vascofona.

Resolución: 07/09, de 21 de enero.

Expediente: 08/564

Materia: Función pública

Tipo: Sugerencia

Queja: Solicitud de que se habilite una nueva opción para que, los funcionarios pertenecientes al sistema de derechos pasivos anterior al previsto en la Ley Foral 10/2003 de 5 de marzo, sobre régimen transitorio de los derechos de los montepíos de las Administraciones Públicas de Navarra, puedan acogerse a éste.

Resolución: 12/09, de 27 de enero.

Expediente: 09/19

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a un recurso de alzada presentado para impugnar la baremación realizada en un procedimiento de concurso de traslados de maestros.

Resolución: 21/09, de 3 de febrero.

Expediente: 09/20

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación

Queja: Denegación de la solicitud del disfrute de las vacaciones, en un periodo distinto al año natural, por la imposibilidad de disfrutar éstas debido la coincidencia de las mismas con el permiso por maternidad.

Resolución: 35/09, de 18 de febrero.

Expediente: 09/61

Materia: Vasculencia/Euskera

Tipo: Dos Recomendaciones y un Recordatorio de deberes legales

Queja: No exigencia del requisito de euskera en puestos de encargado de biblioteca en la zona vascofona.

Resolución: 58/09, de 23 de marzo.

Expediente: 09/103

Materia: Vasculencia/Euskera

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la falta de edición en euskera de la solicitud de participación en una convocatoria pública y de la carta de pago correspondiente.

Resolución: 49/09, de 12 de marzo.

Expediente: 09/231

Materia: Interior

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con el trato recibido de la Policía Foral.

Resolución: 80/09, de 28 de abril.

Expediente: 09/252

Materia: Función pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Demora en la ejecución de una sentencia.

Resolución: 94/09, de 14 de mayo.

Expediente: 09/262

Materia: Vasculencia/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de atención en euskera en la centralita telefónica de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

Resolución: 89/09, de 11 de mayo.

Expediente: 09/362

Materia: Interior

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Incorrecta actuación de la Policía Foral.

Resolución: 149/09, de 24 de julio.

Expediente: 09/369

Materia: Función pública

Tipo: Dos Recomendaciones

Queja: Disconformidad con la adaptación, por insuficiente, de las pruebas para personas con discapacidad llevada a cabo en un proceso selectivo.

Resolución: 146/09, de 23 de julio.

Expediente: 09/370

Materia: Interior

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Incorrecta actuación de la Policía Foral.

Resolución: 149/09, de 24 de julio.

Expediente: 09/431

Materia: Función pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Denegación de acceso al expediente administrativo en un proceso selectivo.

Resolución: 155/09, de 29 de julio.

Expediente: 09/447

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recomendación y Sugerencia

Queja: Desacuerdo con la supresión del Boletín Oficial de Navarra en soporte papel.

Resolución: 177/09, de 4 de septiembre.

Expediente: 09/491

Materia: Bienestar social

Tipo: Sugerencia (comunicada a efectos informativos al Ayuntamiento de Pamplona)

Queja: Falta de publicidad adecuada sobre el contenido de los festivales taurinos destinados a menores de edad, en concreto por no anunciar que el espectáculo conlleva la muerte de la res.

Resolución: 164/09, de 19 de agosto.

Expediente: 09/505

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Tardanza en resolución de un recurso de alzada.

Resolución: 174/09, de 3 de septiembre.

### **Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea**

Expediente: 08/522

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación (se ha formulado la misma recomendación a los Ayuntamientos de Pamplona y Huarte)

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

Resolución: 02/09, de 13 de enero.

Expediente: 08/530

Materia: Bienestar social

Tipo: Sugerencia

Queja: Denegación de una ayuda para la adquisición de un cojín ortopédico para una silla de ruedas.

Resolución: 51/09, 16 de marzo.

Expediente: 08/541

Materia: Vasceence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la falta de atención en euskera en un centro de salud de la zona mixta

Resolución: 181/08, de 26 de diciembre.

Expediente: 08/609

Materia: Vasceence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la falta de atención en euskera en un centro de salud de la zona mixta

Resolución: 46/09, de 10 de marzo.

Expediente: 08/611

Materia: Vasceence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de atención en euskera en el teléfono de información general del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea

Resolución: 14/09, de 27 de enero.

Expediente: 08/612

Materia: Vasceence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la falta de atención en euskera en un centro de salud de la zona mixta.

Resolución: 45/09, de 10 de marzo.

Expediente: 09/56

Materia: Vasceence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de atención en euskera en un centro de salud de la zona mixta.

Resolución: 65/09, de 7 de abril.

Expediente: 09/58

Materia: Vasceence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de realización en euskera de la campaña del cáncer de mama en Alsasua.

Resolución: 53/09, de 18 de marzo.

Expediente: 09/59

Materia: Vasceence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de remisión, en euskera, de la información relativa una campaña sanitaria en la zona vascofona.

Resolución: 56/09, de 18 de marzo.

Expediente: 09/78

Materia: Función pública

Tipo: Sugerencia normativa

Queja: Disconformidad con la exclusión del encuadramiento en el nivel correspondiente de la Carrera Profesional.

Resolución: 57/09, de 23 de marzo.

Expediente: 09/169

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación (dirigida también al Departamento de Obras públicas, Transportes y Comunicaciones)

Queja: Falta de transporte adaptado para acudir a tratamiento médico.

Resolución: 73/09, de 21 de abril.

Expediente: 09/214

Materia: Sanidad

Tipo: Dos Recomendaciones

Queja: Disconformidad con la denegación de la financiación de un tratamiento de fertilidad.

Resolución: 137/09, de 17 de julio.

Expediente: 09/234

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación

Queja: Denegación de la solicitud del disfrute de las vacaciones, en un periodo distinto al año natural, por la imposibilidad de disfrutar éstas debido la coincidencia de las mismas con el permiso por maternidad.

Resolución: 125/09, de 24 de junio.

Expediente: 09/243

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación

Queja: Denegación del reconocimiento del complemento de destino/especial riesgo.

Resolución: 118/09, 18 de junio.

Expediente: 09/293

Materia: Vasuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de atención en euskera en el teléfono de atención a usuarios del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

Resolución: 111/09, 15 de junio.

Expediente: 09/296

Materia: Vasuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de atención en euskera en el teléfono de atención del Hospital Virgen del Camino.

Resolución: 110/09, 15 de junio.

Expediente: 09/338

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la apertura de una fase de información previa a la apertura de un expediente disciplinario.

Resolución: 144/09, 22 de julio.

Expediente: 09/459

Materia: Función pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Incumplimiento de normativa sobre contratación temporal de personal en Osasunbidea.

Resolución: 225/09, 10 de noviembre.

Expediente: 09/621

Materia: Vasuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de atención personal en euskera en un centro de salud de la zona mixta.

Resolución: 202/09, 15 de octubre.

Expediente: 09/628

Materia: Vasuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de atención personal en euskera en un centro de salud de la zona mixta.

Resolución: 203/09, 15 de octubre.

Expediente: 09/629

Materia: Vasuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de atención telefónica en euskera en un centro de salud de la zona mixta.

Resolución: 204/09, 15 de octubre.

Expediente: 09/646

Materia: Vasuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Citación médica, a una persona residente en la zona vascófona, únicamente en castellano.

Resolución: 205/09, 15 de octubre.

#### **Departamento de Vivienda y Ordenación del territorio**

Expediente: 08/469

Materia: Servicios públicos

Tipo: Recomendación

Queja: Solicitud de una indemnización por los daños ocasionados por VINSa al identificar erróneamente a un ciudadano como autor de un ilícito penal.

Resolución: 50/09, 13 de marzo.

Expediente: 08/653

Materia: Vivienda

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Desacuerdo con la puntuación otorgada en el baremo de adjudicación de vivienda pública protegida por el criterio de familia monoparental.

Resolución: 26/09, de 12 de febrero.

Expediente: 09/270

Materia: Vivienda

Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes legales

Queja: Discrepancia con la adjudicación de una vivienda protegida por no resultar adecuada para una persona con discapacidad.

Resolución: 105/09, de 2 de junio.

Expediente: 09/311

Materia: Vivienda

Tipo: Dos Recordatorios de deberes legales

Queja: Incumplimiento de las condiciones mínimas de habitabilidad del baño de una vivienda de precio tasado.

Resolución: 143/09, 21 de julio.

Expediente: 09/484

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recomendación (también dirigida al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente)

Queja: Incidencias en el proceso de recuperación medioambiental de cantera por la incompatibilidad del proyecto con el planeamiento urbanístico.

Resolución: 171/09, 1 de septiembre.

Expediente: 09/485

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de atención al ciudadano en las oficinas del Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio.

Resolución: 163/09, de 19 de agosto.

Expediente: 09/546

Materia: Vivienda

Tipo: Sugerencia

Queja: Denegación de la cédula de habitabilidad tras la ejecución de obras de rehabilitación en la vivienda.

Resolución: 187/09, de 23 de septiembre.

Expediente: 09/554

Materia: Función pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Irregularidades en la contratación de personal realizada por una empresa pública.

Resolución: 182/09, de 14 de septiembre.

Expediente: 09/585

Materia: Vivienda

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Solicitud de análisis del proyecto de vivienda protegida adjudicada, a efectos de la adopción de las medidas adicionales que resulten precisas, dado que su construcción está prevista sobre una zona inundable.

Resolución: 194/09, 6 de octubre

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

Expediente: 08/643

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recomendación

Queja: Solicitud de información medioambiental y participación en la toma de decisiones medioambientales.

Resolución: 22/09, de 5 de febrero.

Expediente: 09/169

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación (dirigida también al Departamento de Salud)

Queja: Falta de transporte adaptado para acudir a tratamiento médico.

Resolución: 73/09, de 21 de abril.

Expediente: 09/418

Materia: Obras públicas

Tipo: Sugerencia

Queja: Deficiente estado de conservación de la travesía de Berriozar.

Resolución: 158/09 de 4 de agosto.

Expediente: 09/564

Materia: Obras públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales y Sugerencia

Queja: Deficiente estado de conservación de la carretera de acceso al Polígono Industrial del Valle de Aranguren.

Resolución: 190/09, de 30 de septiembre.

Expediente: 09/685

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Ruido producido por la circulación de vehículos por la Autovía del Norte - Antigua N-1.

Resolución: 224/09, de 9 de noviembre.

### 3.2.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS POR LAS ENTIDADES LOCALES DE NAVARRA

#### **Ayuntamiento de Ansoáin**

Expediente: 08/628

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes legales

Queja: Inmisiones por ruido en un domicilio particular producidas por la actividad de un establecimiento de ocio.

Resolución: 27/09, 12 de febrero.

Expediente: 09/22

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de respuesta por parte del Ayuntamiento a dos escritos presentados relativos a sonometrías por ruidos

Resolución: 61/09, de 2 de abril.

#### **Ayuntamiento de Anue**

Expediente: 09/98

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Contaminación acústica provocada por perros.

Resolución: 96/09, de 22 de mayo.

#### **Ayuntamiento de Arakil**

Expediente: 09/11

Materia: Urbanismo

Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes legales

Queja: Queja por la falta de audiencia del propietario afectado en un expediente de modificación catastral.

Resolución: 70/09, de 17 de abril.

#### **Ayuntamiento de Aranguren**

Expediente: 09/333

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la solicitud de información realizada por el Ayuntamiento por considerar que afecta a datos de carácter personal.

Resolución: 120/09, de 23 de junio.

Expediente: 09/677

Materia: Urbanismo

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Inactividad del Ayuntamiento frente a los daños ocasionados en la ejecución de un proyecto de urbanización.

Resolución: 216/09, de 4 de noviembre.

Expediente: 09/710

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Molestias por el funcionamiento de una explotación ganadera extensiva.

Resolución: 235/09, 24 de noviembre.

#### **Ayuntamiento de Barañáin**

Expediente: 09/219

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de respuesta a una instancia presentada sobre incompatibilidad de funciones.

Resolución: 77/09, de 23 de abril.

Expediente: 09/257

Materia: Cultura

Tipo: Recomendación (en este expediente también se formulan Recomendaciones al Departamento de Cultura y Turismo y al Ayuntamiento de Pamplona)

Queja: Disconformidad con los criterios empleados para la adquisición de prensa con destino a bibliotecas.

Resolución: 108/09, de 5 de junio.

#### **Ayuntamiento de Bargota**

Expediente: 09/314

Materia: Obras públicas

Tipo: Recomendación

Queja: Humedades y filtraciones producidas por la ejecución de obras de pavimentación

Resolución: 133/09, de 1 de julio.

#### **Ayuntamiento de Barillas**

Expediente: 09/341

Materia: Obras públicas

Tipo: Dos Recordatorios de deberes legales

Queja: Falta de suministro de electricidad en una vivienda.

Resolución: 166/09, de 26 de agosto.

**Ayuntamiento de Berrioplano**

Expediente: 09/448

Materia: Medio ambiente

Tipo: Sugerencia

Queja: Molestias ocasionadas por perros.

Resolución: 152/09, de 28 de julio.

**Ayuntamiento de Berriozar**

Expediente: 08/648

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes legales

Queja: Contaminación acústica en un domicilio particular por la actividad de un establecimiento de ocio.

Resolución: 28/09, 13 de febrero.

Expediente: 09/307

Materia: Tráfico

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Inactividad del Ayuntamiento ante el estacionamiento de vehículos a la salida de un garaje.

Resolución: 173/09, 3 de septiembre.

**Ayuntamiento de Burlada**

Expediente: 08/330

Materia: Urbanismo

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de aprobación de un proyecto de reparcelación.

Resolución: 161/09, de 18 de agosto.

Expediente: 09/285

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Emisión de ruidos producidos por la ejecución de obras municipales.

Resolución: 100/09, de 28 de mayo.

**Ayuntamiento de Cadreita**

Expediente: 09/204

Materia: Urbanismo

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Inactividad municipal ante una obra ejecutada sin ajustarse a la licencia concedida.

Resolución: 76/09, 22 de abril.

**Ayuntamiento de Castejón**

Expediente: 08/622

Materia: Obras públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Ocupación indebida de parte de una finca.

Resolución: 18/09, de 29 de enero.

**Ayuntamiento de Desojo**

Expediente: 09/109

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Denegación de información solicitada sobre modificaciones catastrales.

Resolución: 121/09, 23 de junio.

**Ayuntamiento de Egüés**

Expediente: 09/68

Materia: Bienestar social

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Negativa del servicio social de base a dar acceso a un expediente relativo a menores.

Resolución: 62/09, de 2 de abril.

Expediente: 09/576

Materia: Medio ambiente

Tipo: Dos Recordatorios de deberes legales

Queja: Ruidos producidos por maquinaria agrícola.

Resolución: 191/09, de 30 de septiembre.

Expediente: 09/597

Materia: Interior

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Molestias ocasionadas por un club de alterne.

Resolución: 208/09, de 2 de noviembre.

**Ayuntamiento de Estella**

Expediente: 08/642

Materia: Urbanismo

Tipo: Recordatorio de deberes legales y Sugerencia

Queja: Disconformidad con la superficie atribuida a una Unidad de Ejecución.

Resolución: 34/09, de 18 de febrero.

**Ayuntamiento de Esteribar**

Expediente: 09/588

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a una instancia presentada ante el Ayuntamiento.

Resolución: 217/09, 5 de noviembre.

#### **Ayuntamiento de Etayo**

Expediente: 09/21

Materia: Funcionamiento de entidades locales

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Irregularidades en la gestión municipal.

Resolución: 36/09, de 20 de febrero.

#### **Ayuntamiento de Fitero**

Expediente: 08/635

Materia: Bienestar social

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de respuesta a los problemas de accesibilidad expuestos por una persona con minusvalía.

Resolución: 31/09, de 17 de febrero.

Expediente: 09/183

Materia: Hacienda

Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes legales

Queja: Error en el cobro del Impuesto sobre la Riqueza Territorial Urbana.

Resolución: 74/09, de 21 de abril.

Expediente: 09/347

Materia: Obras públicas

Tipo: Dos Recordatorios de deberes legales

Queja: Disconformidad con las obras de ejecución de una rotonda.

Resolución: 185/09, de 21 de septiembre.

#### **Ayuntamiento de Huarte**

Expediente: 08/522

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación (se ha formulado la misma recomendación al Departamento de Salud y al Ayuntamiento de Pamplona)

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

Resolución: 02/09, de 13 de enero.

Expediente: 09/658

Materia: Extranjería

Tipo: Recomendación

Queja: Trato inadecuado por parte de un funcionario público

Resolución: 240/09, de 1 de diciembre.

#### **Ayuntamiento de Legarda**

Expediente: 09/404

Materia: Hacienda

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con el incremento del Impuesto de Contribución Urbana

Resolución: 140/09, de 21 de julio.

#### **Ayuntamiento de Marcilla**

Expediente: 08/590

Materia: Urbanismo

Tipo: Recomendación y Sugerencia

Queja: Falta de respuesta a las instancias presentadas en el Ayuntamiento.

Resolución: 09/09, de 23 de enero.

#### **Ayuntamiento de Mendavia**

Expediente: 08/593

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recomendación

Queja: Negativa del alcalde a conceder la palabra en el turno de ruegos y preguntas.

Resolución: 13/09, de 27 de enero.

Expediente: 09/452

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Queja por los ruidos procedentes de un bar situado en los bajos de la vivienda

Resolución: 162/09, de 19 de agosto.

#### **Ayuntamiento de Milagro**

Expediente: 05/238

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes legales

Queja: Contaminación acústica provocada por la actividad de una empresa.

Resolución: 167/09, de 26 de agosto.

Expediente: 08/634

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de respuesta a una instancia presentada en el Ayuntamiento.

Resolución: 15/09, de 29 de enero.

Expediente: 09/274

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a una solicitud de información urbanística presentada en el Ayuntamiento.

Resolución: 172/09, de 3 de septiembre.

Expediente: 09/552

Materia: Urbanismo

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Inactividad del Ayuntamiento ante la instalación de una chimenea en una fachada.

Resolución: 198/09, de 13 de octubre.

#### **Ayuntamiento de Olazti - Olazagutía**

Expediente: 09/416

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a una petición de responsabilidad patrimonial.

Resolución: 150/09, 24 de julio.

#### **Ayuntamiento de Olite**

Expediente: 09/237

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Denegación de acceso al libro de actas del pleno del Ayuntamiento correspondiente al año 1984.

Resolución: 123/09, de 24 de junio.

#### **Ayuntamiento de Pamplona**

Expediente: 08/522

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación (se ha formulado la misma recomendación al Departamento de Salud y al Ayuntamiento de Huarte)

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

Resolución: 02/09, de 13 de enero.

Expediente: 08/534

Materia: Urbanismo

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con el inicio de una actividad inspectora relativa al Impuesto de Construcciones, Instalaciones y Obras y con la documentación requerida en la investigación.

Resolución: 20/09, de 30 de enero.

Expediente: 08/555

Materia: Urbanismo

Tipo: Sugerencia normativa

Queja: Disconformidad con las obras de construcción desarrolladas en un solar contiguo a su propiedad.

Resolución: 19/09, de 29 de enero.

Expediente: 09/15

Materia: Interior

Tipo: Sugerencia

Queja: Solicitud del establecimiento de mecanismos que permitan preservar la identidad de los vigilantes de estacionamiento.

Resolución: 43/09, de 3 de marzo.

Expediente: 09/152

Materia: Obras públicas

Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes legales

Queja: Queja por el deficiente estado de una escollera que provoca corrimientos de tierra.

Resolución: 107/09, de 3 de junio.

Expediente: 09/162

Materia: Urbanismo

Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la modificación de un Plan Parcial.

Resolución: 165/09, de 20 de agosto.

Expediente: 09/176

Materia: Bienestar social

Tipo: Recomendación

Queja: Incumplimiento de las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de personas con discapacidad.

Resolución: 106/09, 2 de junio.

Expediente: 09/182

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales y Sugerencia

Queja: Inseguridad ciudadana y contaminación acústica provocada por la actividad de un establecimiento de ocio.

Resolución: 90/09, de 11 de mayo.

Expediente: 09/257

Materia: Cultura

Tipo: Recomendación (en este expediente también se formulan Recomendaciones al Departamento de Cultura y Turismo y al Ayuntamiento de Barañáin)

Queja: Disconformidad con los criterios empleados para la adquisición de prensa con destino a bibliotecas.

Resolución: 101/09, de 28 de mayo.

Expediente: 09/298

Materia: Vasuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales y Sugerencia

Queja: Falta de uso del euskera en comunicaciones dirigidas por el Ayuntamiento de Pamplona a los ciudadanos

Resolución: 103/09, de 29 de mayo.

Expediente: 09/486

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la solicitud de documentación que ya obra en poder del Ayuntamiento

Resolución: 176/09, de 4 de septiembre.

Expediente: 09/508

Materia: Tráfico

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la retirada de su vehículo por estacionamiento indebido y con cobro de tasa por el servicio de grúa.

Resolución: 195/09, de 7 de octubre.

Expediente: 09/545

Materia: Bienestar social

Tipo: Dos Recomendaciones

Queja: Disconformidad con la denegación de una ayuda de emergencia y de una solicitud de cambio de Servicio Social de Base.

Resolución: 189/09, de 28 de septiembre.

Expediente: 09/612

Materia: Vasuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de información turística en euskera.

Resolución: 215/09, de 4 de noviembre.

Expediente: 09/648

Materia: Vasuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Redacción únicamente en castellano de un aviso municipal de retirada de vehículos.

Resolución: 214/09, de 4 de noviembre.

#### **Ayuntamiento de Tafalla**

Expediente: 09/536

Materia: Tráfico

Tipo: Recordatorio de deberes legales (también se formula una Recomendación al Departamento de Administración Local)

Queja: Falta de ejecución de una resolución del Tribunal Administrativo de Navarra estimatoria de una pretensión de retirada de un semáforo.

Resolución: 206/09, de 27 de octubre.

#### **Ayuntamiento de Tudela**

Expediente: 09/188

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes legales

Queja: Contaminación acústica proveniente de un local de ocio (bar).

Resolución: 93/09, de 14 de mayo.

Expediente: 09/209

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de respuesta a las instancias presentadas en el Ayuntamiento.

Resolución: 141/09, de 21 de julio.

Expediente: 09/309

Materia: Obras públicas

Tipo: Recomendación

Queja: Existencia de una rampa de entrada de vehículos sin utilidad que supone un obstáculo para los peatones.

Resolución: 124/09, de 24 de junio.

Expediente: 09/591

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Sugerencia

Queja: Incumplimiento del plazo para remisión al Tribunal Administrativo de Navarra de un recurso de alzada presentado en sede municipal.

Resolución: 201/09, de 15 de octubre.

#### **Ayuntamiento de Ultzama**

Expediente: 09/334

Materia: Educación

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de seguridad en un centro educativo por la ausencia de cerramiento del recinto escolar

Resolución: 148/09, de 24 de julio.

Expediente: 09/352

Materia: Educación

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la negativa a la devolución de la parte proporcional de las cuotas de comedor escolar por los días en que no se hace uso del servicio.

Resolución: 134/09, de 3 de julio.

#### **Ayuntamiento de Valtierra**

Expediente: 09/354

Materia: Urbanismo

Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la instalación de cableado por parte de las compañías suministradoras de telefonía y otras en las fachadas particulares.

Resolución: 147/09, de 24 de julio.

#### **Concejo de Arlegui**

Expediente: 09/29

Materia: Funcionamiento de entidades locales

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con el desalojo de los vecinos asistentes a la sesión del pleno.

Resolución: 52/09 de 17 de marzo.

#### **Mancomunidad voluntaria de los Ayuntamientos de Beire y Pitillas para el sostenimiento de personal común**

Expediente: 09/269A

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recomendación

Queja: Falta de publicidad de información de carácter público y disconformidad con la exigencia de tasas para acceder a determinada documentación.

Resolución: 116/09, de 15 de junio.

#### **Mancomunidad de la Comarca de Pamplona**

Expediente: 08/574

Materia: Bienestar social

Tipo: Recomendación

Queja: Deficiente funcionamiento de las plataformas instaladas en los autobuses urbanos para personas con discapacidad.

Resolución: 71/09, de 20 de abril.

Expediente: 09/170

Materia: Bienestar social

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Ausencia de un taxi habilitado para silla de ruedas.

Resolución: 122/09, de 23 de junio.

#### **Mancomunidad de Servicios Sociales de Lazagurría, Lodosa, Mendavia, Sartaguda y Sesma**

Expediente: 09/526

Materia: Bienestar social

Tipo: Recomendación

Queja: Deficiente atención a una persona dependiente por parte de la trabajadora social del Servicio Social de Base.

Resolución: 188/09, de 24 de septiembre.

#### **3.2.3. RESOLUCIONES ACEPTADAS POR OTRAS ADMINISTRACIONES Y ENTIDADES PÚBLICAS**

##### **Universidad Pública de Navarra**

Expediente: 09/579

Materia: Función pública

Tipo: Sugerencia

Queja: Queja por la exclusión de un proceso de selección para la elaboración de listas de contratación de gestores para la Universidad Pública de Navarra.

Resolución: 199/09, de 14 de octubre.

### 3.3. RESOLUCIONES NO ACEPTADAS

En este apartado se recogen las recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias que no han sido aceptadas por las diferentes Administraciones. Además, se incluye la información relativa a si la Administración justificó adecuadamente las razones para no aceptar la resolución de la Institución, o si, por el contrario, no lo hizo. Todo ello de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor de la Comunidad Foral de Navarra.

#### 3.3.1. RESOLUCIONES EN LAS QUE LA ADMINISTRACIÓN HA JUSTIFICADO LA NO ACEPTACIÓN

##### 3.3.1.1. Por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

###### Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

Expediente: 09/140

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación

Queja: Incidencias en el procedimiento de provisión de una plaza de Licenciado en Psicología.

Resolución: 115/09, de 15 de junio.

###### Departamento de Educación

Expediente: 09/33

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con el inicio del cómputo del permiso por paternidad.

Resolución: 40/09, de 27 de febrero.

##### 3.3.1.2. Por las Entidades Locales de Navarra

###### Ayuntamiento de Burlada

Expediente: 09/463

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la finalización de un contrato administrativo.

Resolución: 160/09, de 18 de agosto.

###### Ayuntamiento de Pamplona

Expediente: 09/254

Materia: Bienestar social

Tipo: Sugerencia (notificada, a título informativo, al Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte)

Queja: Necesidad perentoria de vivienda para una familia y solicitud de empleo para uno de los cónyuges.

Resolución: 145/09, de 23 de julio.

###### Ayuntamiento de Tudela

Expediente: 09/426

Materia: Servicios públicos

Tipo: Recomendación y Sugerencia

Queja: Disconformidad con la facturación municipal del consumo de agua, provocado por una avería.

Resolución: 157/09, de 4 de agosto.

#### 3.3.2. RESOLUCIONES NO ACEPTADAS POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

##### 3.3.2.1. Por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra

###### Departamento de Administración Local

Expediente: 09/83

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con el procedimiento seguido para resolver la convocatoria de un premio de carácter público.

Resolución: 48/09, de 11 de marzo.

###### Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente

Expediente: 09/457

Materia: Agricultura

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la delimitación de zona regable de un programa de regadío a implantar.

Resolución: 181/09, 11 de septiembre.

###### Departamento de Educación

Expediente: 09/154

Materia: Educación

Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con su nombramiento obligatorio como directora de un centro escolar y con la reducción del complemento asignado a la dirección por tener una reducción de jornada.

Resolución: 67/09, de 15 de abril.

Expediente: 09/198

Materia: Educación

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la eliminación de zonas limítrofes y áreas de influencia para la escolarización en Pamplona y Comarca.

Resolución: 83/09, de 29 de abril.

Expediente: 09/244

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Queja: Inadmisión de los alumnos de la Ikastola de Tafalla en el centro Iturrama para cursar bachillerato.

Resolución: 84/09, de 5 de mayo.

Expediente: 09/247

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Queja: Inadmisión de los alumnos de la Ikastola de Sangüesa en el centro Iturrama para cursar bachillerato.

Resolución: 85/09, de 5 de mayo.

Expediente: 09/332

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recomendación

Queja: Falta de contestación a un recurso de alzada.

Resolución: 119/09, de 19 de junio.

Expediente: 09/365

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

Queja: Desacuerdo con la coincidencia en día y hora de dos exámenes públicos y oficiales convocados por el Departamento de Educación.

Resolución: 114/09, de 15 de junio.

Expediente: 09/432

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación

Queja: Destrucción, por parte de la Administración, del examen correspondiente a la primera parte de los ejercicios de ingreso y acceso al Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria.

Resolución: 151/09, de 28 de julio.

Expediente: 09/439

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con criterio complementario "hijo de antiguo alumno" que aplican los centros educativos sostenidos con fondos públicos para la escolarización.

Resolución: 169/09, de 28 de agosto.

Expediente: 09/454

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación

Queja: Situación discriminatoria por razón de maternidad en el cómputo de servicios prestados, en relación con la participación en concursos-oposición en el ámbito docente.

Resolución: 159/09, de 10 de agosto.

Expediente: 09/506

Materia: Función pública

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con la denegación de la concesión de la ayuda familiar con efecto retroactivo.

Resolución: 192/09, de 1 de octubre.

Expediente: 09/540

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

Queja: Denegación del derecho a transporte y comedor por acudir a centro escolar en localidad distinta de la de residencia.

Resolución: 180/09, de 9 de septiembre.

#### **Departamento de Presidencia, Justicia e Interior**

Expediente: 08/599

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes legales

Queja: Denegación de acceso a la documentación de un expediente de contratación pública.

Resolución: 44/09, de 5 de marzo.

Expediente: 08/616

Materia: Interior

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Desacuerdo con la actuación de la Policía Foral.

Resolución: 24/09, de 6 de febrero.

Expediente: 09/50

Materia: Función pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con el criterio mantenido por la Administración en cuanto al momento en que debe poseerse un determinado requisito para el ingreso en el Cuerpo de Policía Foral.

Resolución: 63/09, de 6 de abril.

Expediente: 09/251

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la denegación de una solicitud de anticipo de sueldo por ostentar la condición de contratado laboral fijo discontinuo.

Resolución: 87/09, de 8 de mayo.

Expediente: 09/320

Materia: Función pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la remisión vía electrónica, con supresión del soporte papel, de la información relativa a los abonos de las pensiones.

Resolución: 117/09, de 16 de junio.

Expediente: 09/382

Materia: Función pública

Tipo: Dos Recordatorios de deberes legales

Queja: Disconformidad con la remisión de la nómina vía electrónica con supresión de la remisión en soporte papel.

Resolución: 168/09, de 27 de agosto.

Expediente: 09/383

Materia: Función pública

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

Queja: Disconformidad con la denegación de una solicitud de permiso por lactancia maternal acumulada en jornadas completas.

Resolución: 127/09, de 25 de junio.

Expediente: 09/514

Materia: Función pública

Tipo: Sugerencia (notificada, a título informativo, al Colegio Oficial de Veterinarios de Navarra)

Queja: Disconformidad con la exigencia a todos los veterinarios, incluidos los funcionarios al servicio de la Administración de la Comunidad Foral, de la colegiación para poder ejercer la profesión en Navarra.

Resolución: 174/09, de 3 de septiembre.

#### **Departamento de Salud - Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea**

Expediente: 08/538

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación y Sugerencia

Queja: Disconformidad con la convocatoria para la provisión, mediante concurso-oposición, de los puestos de trabajo de auxiliar de enfermería para el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

Resolución: 05/09, de 15 de enero.

Expediente: 09/69

Materia: Sanidad

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con la exclusión de la atención bucodental básica que precisa por los efectos producidos por la medicación suministrada para tratar su enfermedad mental.

Resolución: 60/09, de 1 de abril.

Expediente: 09/201

Materia: Sanidad

Tipo: Sugerencia

Queja: Falta de financiación por parte del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de diversos productos y medicamentos de carácter pediátrico.

Resolución: 88/09, de 11 de mayo.

Expediente: 09/233

Materia: Sanidad

Tipo: Sugerencia

Queja: Denegación de la financiación del coste del servicio del transporte sanitario.

Resolución: 98/09, de 25 de mayo.

Expediente: 09/272

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Queja: Denegación de la financiación del coste del servicio del transporte sanitario.

Resolución: 126/09, de 24 de junio.

Expediente: 09/383

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación (dirigida la misma recomendación al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior)

Queja: Disconformidad con la denegación de una solicitud de permiso por lactancia maternal acumulada en jornadas completas.

Resolución: 127/09, de 25 de junio.

Expediente: 09/417

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Queja: Denegación de una solicitud de reintegro de gastos sanitarios originados por el tratamiento en un centro privado.

Resolución: 183/09, de 16 de septiembre.

### **Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio**

Expedientes: 08/650, 09/6 y 09/93

Materia: Vivienda

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Desacuerdo con el concepto de "empadronamiento ininterrumpido" en el procedimiento de adjudicación de viviendas protegidas.

Resolución: 17/09, de 29 de enero.

23/09, de 5 de febrero.

39/09, de 27 de febrero.

### **3.3.2.2. Por las Entidades Locales de Navarra Ayuntamiento de Andosilla**

Expediente: 08/392

Materia: Obras públicas

Tipo: Dos Recordatorios de deberes legales

Queja: Discrepancia con la actuación del Ayuntamiento en relación con la reurbanización de una calle.

Resolución: 72/09, de 21 de abril.

### **Ayuntamiento de Burlada**

Expediente: 09/281

Materia: Tráfico

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la sanción de tráfico impuesta.

Resolución: 102/09, de 29 de mayo.

### **Ayuntamiento de Cortes**

Expediente: 09/74

Materia: Educación

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la actuación de la dirección de la escuela infantil de la localidad.

Resolución: 79/09, de 28 de abril.

### **Ayuntamiento de Etxarri - Aranatz**

Expediente: 08/347

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a varios escritos presentados en el Ayuntamiento.

Resolución: 25/09, de 6 de febrero.

### **Ayuntamiento de Fontellas**

Expediente: 09/10

Materia: Función pública

Tipo: Sugerencia

Queja: Oposición a la sanción impuesta por no residir en la localidad de destino de su puesto de trabajo.

Resolución: 42/09, de 3 de marzo.

### **Ayuntamiento de Goizueta**

Expediente: 08/584

Materia: Funcionamiento de entidades locales

Tipo: Recomendación

Queja: Denegación de una inscripción de empadronamiento en el domicilio señalado por los solicitantes.

Resolución: 10/09, de 26 de enero.

### **Ayuntamiento de Pamplona**

Expediente: 09/55

Materia: Vasculencia/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de atención en euskera en la taquilla de venta de entradas del teatro Gayare.

Resolución: 55/09, 18 de marzo.

Expediente: 09/170A

Materia: Bienestar social

Tipo: Sugerencia

Queja: Ausencia de un taxi habilitado para silla de ruedas.

Resolución: 122/09, de 23 de junio.

Expediente: 09/327

Materia: Servicios públicos

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la desestimación de una reclamación de responsabilidad patrimonial por los daños ocasionados por el mal estado de un paso de peatones.

Resolución: 130/09, de 26 de junio.

Expediente: 09/375

Materia: Hacienda

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con la reclamación de intereses de demora por una deuda tributaria.

Resolución: 138/09, de 21 de julio.

Expediente: 09/414

Materia: Tráfico

Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes legales

Queja: Desacuerdo con el procedimiento sancionador seguido por una presunta infracción en materia de tráfico.

Resolución: 156/09, de 31 de julio.

#### **Ayuntamiento de Sangüesa**

Expediente: 09/413

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

Queja: Falta de subvenciones para sufragar el coste del comedor escolar para las familias numerosas.

Resolución: 196/09, de 9 de octubre.

#### **Ayuntamiento de Tudela**

Expediente: 09/185

Materia: Servicios públicos

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la desestimación de una reclamación de responsabilidad patrimonial por los daños ocasionados por el mal estado de la acera.

Resolución: 78/09, de 27 de abril.

#### **Ayuntamiento de Ujué**

Expediente: 09/2

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Denegación de acceso a la documentación solicitada al Ayuntamiento.

Resolución: 30/09, de 17 de febrero.

#### **Ayuntamiento de Villava**

Expediente: 09/110

Materia: Servicios públicos

Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de resolución de una solicitud de responsabilidad patrimonial por una doble venta de una parcela.

Resolución: 91/09, 12 de mayo.

#### **3.4. RESOLUCIONES CERRADAS POR OTRAS CAUSAS DURANTE EL AÑO 2009**

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

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

Expediente: 09/396

Materia: Vasculencia/euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Queja por la falta de señalización en euskera de una carretera (topónimo solo en castellano)

Nota: El expediente se cerró por la existencia de un conflicto en la vía judicial sobre la cuestión planteada.

Resolución: 153/09, de 28 de julio.

#### **3.5. RESOLUCIONES PENDIENTES DE CONTESTAR A 31 DE DICIEMBRE DE 2009**

A continuación se relacionan aquellos expedientes de queja en los que, a 31 de diciembre de 2009, todavía no se habían agotado los plazos para que la Administración afectada contestara a las resoluciones formuladas por la Institución.

#### **3.5.1. ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA**

#### **Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte**

Expediente: 08/377

Materia: Bienestar Social

Tipo: Sugerencia normativa

Queja: Ausencia de servicios o ayudas para el transporte al trabajo de las personas con discapacidad.

Resolución: 08/09, 22 de enero.

Expediente: 08/515

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recomendación

Queja: Falta de resolución de una solicitud de ayuda económica para sufragar los gastos de la estancia en un centro residencial.

Resolución: 06/09, de 20 de enero.

Expediente: 08/589

Materia: Extranjería

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Solicitud de asistencia social para un menor extranjero no acompañado.

Resolución: 16/09, de 29 de enero.

Expediente: 09/31

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de respuesta a un escrito en el que solicita asistencia social.

Resolución: 32/09, de 17 de febrero.

Expediente: 09/104

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recomendación

Queja: Desacuerdo con el procedimiento de designación de los vocales del Consejo Navarro de Bienestar Social.

Resolución: 132/09, de 30 de junio.

Expediente: 09/264

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recomendación

Queja: Solicitud de abono de la prestación reconocida a una persona dependiente con efecto retroactivo desde la declaración de dependencia.

Resolución: 136/09, de 6 de julio.

Expediente: 09/265

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Queja: Insuficiencia de la ayuda económica percibida para el pago de la estancia en un centro de una persona con discapacidad.

Resolución: 252/09, 11 de diciembre.

Expediente: 09/288

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con el establecimiento del límite de rentas para la concesión de ayudas a madres trabajadoras.

Resolución: 248/09, 11 de diciembre.

Expediente: 09/391

Materia: Vasculencia/euskera

Tipo: Recomendación

Queja: Desacuerdo con el envío, únicamente en castellano, de información a la zona vascofona.

Resolución: 270/09, 29 de diciembre.

Expediente: 09/421

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de respuesta a un expediente de responsabilidad patrimonial.

Resolución: 244/09, de 2 de diciembre.

Expediente: 09/441

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recomendación

Queja: Deficiente funcionamiento de la Agencia Navarra para la Dependencia en la gestión de las subvenciones y ayudas.

Resolución: 241/09, de 1 de diciembre.

Expediente: 09/523

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recomendación

Queja: Falta de recursos asistenciales para enfermos mentales.

Resolución: 222/09, 9 de noviembre.

#### **Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente**

Expediente: 09/547

Materia: Agricultura

Tipo: Recomendación

Queja: Discrepancia con un proyecto de reparcelación.

Resolución: 223/09, 9 de noviembre.

Expediente: 09/606

Materia: Agricultura

Tipo: Sugerencia normativa

Queja: Necesidad de modificación legislativa para posibilitar el cultivo y consumo de productos y alimentos no modificados transgénicamente.

Resolución: 249/09, 11 de diciembre de 2009.

#### **Departamento de Educación**

Expediente: 09/149

Materia: Vasculencia/euskera

Tipo: Recomendación

Queja: Inadecuación de medios dedicados a las clases de euskera recibidas por empleados de la Administración, organizadas por Euskarabidea-Instituto Navarro del Vasceuce.

Resolución: 66/09, 15 de abril.

Expediente: 09/494

Materia: Educación

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la inadmisión en un centro escolar concertado y con la falta de motivación y de indicación de los recursos pertinentes para impugnar dicha inadmisión.

Resolución: 179/09, 8 de septiembre.

Expediente: 09/582

Materia: Función pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de un trámite de subsanación de méritos en un proceso selectivo.

Resolución: 193/09, 5 de octubre.

Expediente: 09/583

Materia: Función pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la imposibilidad de que los Licenciados en Ciencias Ambientales formen parte de las listas de aspirantes a la contratación temporal de puestos de trabajo docentes al servicio del Departamento de Educación, en algunas especialidades.

Resolución: 233/09, 17 de noviembre.

Expediente: 09/593

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Queja: Solicitud de una mejor prestación del servicio de comedor escolar gestionado por una Asociación de Padres y Madres, para un niño con intolerancia a algunos alimentos.

Resolución: 234/09 de 19 de noviembre.

Expediente: 09/618

Materia: Vasceuce/euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de atención telefónica en euskera.

Resolución: 263/09, de 24 de diciembre.

Expediente: 09/619

Materia: Vasceuce/euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de atención telefónica en euskera.

Resolución: 264/09, de 24 de diciembre.

Expediente: 09/624

Materia: Vasceuce/euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de atención telefónica en euskera.

Resolución: 265/09, de 24 de diciembre.

Expediente: 09/688

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

Queja: Errores cometidos en el procedimiento seguido para comunicar las calificaciones escolares de una alumna.

Resolución: 245/09, de 2 de diciembre.

Expediente: 09/740

Materia: Educación

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Contratación del servicio de transporte escolar incumpliendo la normativa sobre contratos públicos.

Resolución: 253/09, de 11 de diciembre.

Expediente: 09/752

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con los ratios de niños / profesor en las Escuelas Infantiles 0 a 3 años de la Comunidad Foral.

Resolución: 267, de 29 de diciembre.

### **Departamento de Innovación, Empresa y Empleo**

Expediente: 09/586

Materia: Función Pública

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

Queja: Incorrecta actuación en el procedimiento en la gestión de listas a la contratación temporal.

Resolución: 230/09, de 16 de noviembre.

### **Departamento de Presidencia, Justicia e Interior**

Expediente: 09/586

Materia: Función Pública

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

Queja: Incorrecta actuación en el procedimiento en la gestión de listas a la contratación temporal.

Resolución: 230/09, de 16 de noviembre.

Expediente: 09/602

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de la adaptación necesaria para una persona con minusvalía de la realización de una prueba de informática en un proceso selectivo.

Resolución: 272/09, de 31 de diciembre.

Expediente: 09/604

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Irregularidades y retrasos en un proceso selectivo de ingreso en la Administración.

Resolución: 236/09, de 24 de noviembre.

Expediente: 09/626

Materia: Vasculencia/euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Remisión del Plan de Formación del Instituto Navarro de Administración Pública a un Ayuntamiento de la zona vasculenca sólo en castellano.

Resolución: 266/09, de 24 de diciembre.

#### **Departamento de Salud - Servicio Navarro de Salud – Osasunbidea**

Expediente: 09/353

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con el régimen de trabajo de los auxiliares sanitarios.

Resolución: 175/09, de 3 de septiembre.

Expediente: 09/371

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación (también contiene un Recordatorio de deberes legales al Parlamento de Navarra)

Queja: Desacuerdo con la inclusión de un informe médico en el expediente personal de un trabajador.

Resolución: 239/09, de 25 de noviembre.

Expediente: 09/395

Materia: Vasculencia/euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de atención en euskera en el servicio de pediatría del Centro de Salud de una localidad de la zona vasculenca.

Resolución: 269/09, de 29 de diciembre.

Expediente: 09/521

Materia: Sanidad

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de diagnóstico médico definitivo.

Resolución: 207/09, de 27 de octubre.

Expediente: 09/699

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación y Sugerencia normativa

Queja: Denegación del reintegro de gastos originados por la prestación de asistencia médica fuera de Navarra.

Resolución: 255/09, de 16 de diciembre.

Expediente: 09/746

Materia: Función pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de abono de los atrasos correspondientes al complemento de destino reconocido por resolución judicial.

Resolución: 250/09, de 11 de diciembre.

#### **Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio**

Expediente: 09/605

Materia: Vivienda

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la denegación de un visado por no ostentar la condición de familia monoparental.

Resolución: 251/09, de 11 de diciembre.

Expediente: 09/675

Materia: Vivienda

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con el aumento de la renta de alquiler de su vivienda de régimen especial.

Resolución: 211/09, de 2 de noviembre.

Expediente: 09/743

Materia: Vivienda

Tipo: Sugerencia

Queja: Desacuerdo con la penalización impuesta por una renuncia a una vivienda de precio tasado.

Resolución: 261/09, de 23 de diciembre.

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

Expediente: 09/713

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de respuesta a la instancia presentada con "hoja de aprecio"

Resolución: 229/09, 11 de noviembre.

#### 3.5.2. ENTIDADES LOCALES DE NAVARRA

### **Ayuntamiento de Arakil**

Expediente: 09/570

Materia: Urbanismo

Tipo: Recomendación (se ha formulado la misma Recomendación al Concejo de Errotz)

Queja: Deslinde de vial público con resultado de requerimiento de retirada de cerramiento que cuenta con licencia municipal de obras.

Resolución: 197/09, 9 de octubre.

### **Ayuntamiento de Atez**

Expediente: 08/561

Materia: Urbanismo

Tipo: Dos Recordatorios de deberes legales

Queja: Demora e incumplimientos en la tramitación de expedientes urbanísticos.

Resolución: 11/09, de 26 de enero.

200/09, de 14 de octubre.

### **Ayuntamiento de Barañáin**

Expediente: 09/263

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Contaminación acústica proveniente de la actividad de despiece que se desarrolla en un local.

Resolución: 212/09, de 3 de noviembre.

### **Ayuntamiento de Baztan**

Expediente: 09/64

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes legales

Queja: Denegación de información medioambiental.

Resolución: 99/09, de 26 de mayo.

### **Ayuntamiento de Berriozar**

Expediente: 09/504

Materia: Tráfico

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con procedimiento sancionador de tráfico.

Resolución: 226/09, de 10 de noviembre.

### **Ayuntamiento de Buñuel**

Expediente: 07/156

Materia: Medio ambiente

Tipo: Dos Recordatorios de deberes legales

Queja: Ruidos y otras molestias ocasionadas por perros.

Resolución: 210/09, de 2 de noviembre.

### **Ayuntamiento de Burlada**

Expediente: 09/792

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Contaminación acústica por los ruidos provenientes de un bar

Resolución: 273/09, de 31 de diciembre.

### **Ayuntamiento de Cárcar**

Expediente: 09/786

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a una instancia presentada en el Ayuntamiento.

Resolución: 256/09, de 18 de diciembre.

### **Ayuntamiento de Cintruénigo**

Expediente: 09/189

Materia: Urbanismo

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con las liquidaciones y reparto de cuotas de urbanización y electrificación de parcelas y falta de resolución de la información solicitada al respecto al Ayuntamiento

Resolución: 81/09, de 29 de abril.

**Ayuntamiento de Ciriza**

Expediente: 09/555

Materia: Funcionamiento de entidades locales

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Irregularidades en la tramitación de un empadronamiento.

Resolución: 220/09, de 9 de noviembre.

**Ayuntamiento de Cortes**

Expediente: 09/428

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Molestias por el ruido nocturno que ocasionan varios jóvenes que se reúnen a jugar en un frontón.

Resolución: 209/09, de 2 de noviembre.

**Ayuntamiento de Desojo**

Expediente: 09/535

Materia: Urbanismo

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con un requerimiento de obras efectuado por el Ayuntamiento.

Resolución: 238/09, de 25 de noviembre.

**Ayuntamiento de Egüés**

Expediente: 09/695

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Dos Recordatorios de deberes legales

Queja: Falta de respuesta a diversas denuncias sobre deficiencias detectadas en bienes públicos.

Resolución: 247/09, de 11 de diciembre.

**Ayuntamiento de Estella**

Expediente: 09/290

Materia: Obras públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Inmisión en una parcela privada por ejecución de obras públicas.

Resolución: 246/09, de 2 de diciembre.

Expediente: 09/377

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la desestimación de una reclamación de responsabilidad patrimonial.

Resolución: 129/09, de 25 de junio.

**Ayuntamiento de Huarte**

Expediente: 09/548

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

Queja: Deficiencias en las instalaciones y en la prestación del servicio que ofrece la Escuela Infantil Municipal.

Resolución: 218/09, de 5 de noviembre.

**Ayuntamiento de Noáin**

Expediente: 09/451

Materia: Juventud y Deporte

Tipo: Sugerencia

Queja: Trato indebido e humillación a un niño con síndrome de Down por parte del personal contratado para impartir un curso de natación en las instalaciones deportivas de un municipio.

Resolución: 178/09, de 7 de septiembre.

**Ayuntamiento de Olite**

Expediente: 09/568

Materia: Obras públicas

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la instalación de una carpa de ocio, durante las fiestas de la localidad, por la proximidad de ésta con varias viviendas.

Resolución: 231/09, 16 de noviembre.

**Ayuntamiento de Pamplona**

Expediente: 09/607 y 09/608

Materia: Vasculencia/euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales y Sugerencia

Queja: Disconformidad con que en la información municipal el texto en euskera sea más pequeño y difuso que el texto en castellano.

Resolución: 227/09, de 10 de noviembre.

228/09, de 10 de noviembre.

Expediente: 09/610

Materia: Vasculencia/euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Información turística en castellano e inglés, sin figurar el texto en euskera.

Resolución: 254/09, de 11 de diciembre.

Expediente: 09/611, 09/761 y 09/762

Materia: Vasceuce/euskera

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con que en la información municipal el texto en euskera sea más pequeño y difuso que el texto en castellano.

Resolución: 221/09, de 9 de noviembre.

258/09, de 21 de diciembre.

259/09, de 23 de diciembre.

Expediente: 09/613

Materia: Vasceuce/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de atención en euskera en la recepción del Palacio del Condestable.

Resolución: 219/09, de 5 de noviembre.

Expediente: 09/622

Materia: Vasceuce/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Redacción, únicamente en castellano, del recibo de la biblioteca.

Resolución: 271/09, de 30 de diciembre.

Expediente: 09/666

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Dos Recomendaciones

Queja: Falta de participación de la Comisión de Fiestas del Casco Viejo en la organización de las fiestas de San Fermín Txikito.

Resolución: 237/09, de 24 de noviembre.

Expediente: 09/678

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de respuesta a un recurso de alzada.

Resolución: 213/09, de 4 de noviembre.

Expediente: 09/681

Materia: Bienestar social

Tipo: Sugerencia

Queja: Falta de descuento a familias numerosas por asistencia a centro lúdico.

Resolución: 232/09, de 17 de noviembre.

Expediente: 09/687

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Sugerencia

Queja: Falta de respuesta a una instancia.

Resolución: 257/09, de 18 de diciembre.

Expediente: 09/726

Materia: Obras públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de ejecución de obra de ensanchamiento de acera.

Resolución: 262/09, de 24 de diciembre.

Expediente: 09/731

Materia: Obras públicas

Tipo: Sugerencia

Queja: Deficiencias en el mantenimiento de varias infraestructuras.

Resolución: 260/09, de 23 de diciembre.

### **Ayuntamiento de Puente la Reina**

Expediente: 09/195

Materia: Servicios públicos

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con el inicio de un procedimiento sancionador por presunta infracción de la Ley Foral del Taxi.

Resolución: 82/09, de 29 de abril.

### **Concejo de Errotz**

Expediente: 09/570

Materia: Urbanismo

Tipo: Recomendación (se ha formulado la misma Recomendación al Ayuntamiento de Arakil)

Queja: Disconformidad con un deslinde administrativo.

Resolución: 197/09, de 9 de octubre.

### **Mancomunidad de Mairaga**

Expediente: 09/246

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con el procedimiento seguido para designar a los miembros de los órganos de representación de funcionarios.

Resolución: 95/09, de 15 de mayo.

### 3.5.3. OTRAS ADMINISTRACIONES Y ENTIDADES PÚBLICAS

#### Parlamento de Navarra

Expediente: 09/371

Materia: Sanidad

Tipo: Recordatorio de deberes legales (también contiene una Recomendación al Departamento de Salud)

Queja: Disconformidad con la inclusión de un informe médico en el expediente personal de un trabajador.

Resolución: 239/09, de 25 de noviembre.

#### Universidad Pública de Navarra

Expediente: 09/643

Materia: Vasculencia/euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Imposibilidad de formalizar una inscripción en euskera en un máster.

Resolución: 268/09, 29 de diciembre.

### 3.6. RESOLUCIONES DICTADAS ANTES DE 31 DE DICIEMBRE DE 2008 QUE QUEDARON PENDIENTES DE RESPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN

En este apartado se recogen los cierres de los expedientes de queja que fueron objeto de recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes legales en el año 2008 y que quedaron pendientes de contestación a 31 de diciembre de 2008.

#### 3.6.1. RESOLUCIONES ACEPTADAS

##### 3.6.1.1. Por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra

#### Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte

Expediente: 08/383

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recordatorio de deberes legales

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

Resolución: 148/08, de 30 de octubre.

Expediente: 08/491

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recomendación

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

Resolución: 169/09, de 4 de diciembre.

#### Departamento de Administración Local

Expediente: 08/521

Materia: Urbanismo

Tipo: Recordatorio de deberes legales

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

Resolución: 160/08, de 25 de noviembre.

#### Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente.

Expediente: 08/566

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

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

Resolución: 178/08, de 18 de diciembre.

Expediente: 08/568

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

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

Resolución: 187/08, de 29 de diciembre.

Expediente: 08/569

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

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

Resolución: 176/08, 17 de diciembre.

Expediente: 08/570

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

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

Resolución: 175/08, de 17 de diciembre.

Expediente: 08/571

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

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

Resolución: 184/08, de 29 de diciembre.

Expediente: 08/575

Materia: Agricultura

Tipo: Recordatorio de deberes legales y recomendación

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

Resolución: 185/08, de 29 de diciembre.

#### **Departamento de Economía y Hacienda**

Expediente: 08/255

Materia: Hacienda

Tipo: Recomendación

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

Resolución: 177/08, de 17 de diciembre.

#### **Departamento de Educación**

Expediente: 08/254

Materia: Educación

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

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

Resolución: 125/08, de 1 de octubre.

Expediente: 08/431

Materia: Vasculencia/euskera

Tipo: Recomendación

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

Resolución: 138/08, de 16 de octubre.

Expediente: 08/505

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación y Sugerencia

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

Resolución: 152/08, de 11 de noviembre.

#### **Departamento de Presidencia, Justicia e Interior**

Expediente: 08/345

Materia: Interior

Tipo: Recomendación

Queja: Trato dado por agentes de la Policía Foral.

Resolución: 126/08, de 1 de octubre.

Expediente: 08/358

Materia: Función Pública

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

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

Resolución: 180/08, de 18 de diciembre.

Expediente: 08/382

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales y Recomendación

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

Resolución: 183/08, de 26 de diciembre.

Expediente: 08/529

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a un recurso de alzada.

Resolución: 171/08, de 5 de diciembre.

#### **Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea**

Expediente: 08/367

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recomendación

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

Resolución: 143/08, 23 de octubre.

Expediente: 08/445

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación

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

Resolución: 161/08, 25 de noviembre.

#### **Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio**

Expediente: 08/432

Materia: Urbanismo

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

Queja: Construcción sin licencia de obras.

Resolución: 136/08, de 15 de octubre.

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

Expediente: 08/480

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales y Recomendación

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

Resolución: 150/08, 6 de noviembre.

Expediente: 08/498

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

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

Resolución: 153/08, 17 de noviembre.

### **3.6.1.2. Por las Entidades Locales de Navarra**

#### **Ayuntamiento de Andosilla**

Expediente: 08/290

Materia: Urbanismo

Tipo: Recomendación

Queja: Retraso en la urbanización de una plaza pública.

Resolución: 141/08, de 21 de octubre.

#### **Ayuntamiento de Azagra**

Expediente: 08/573

Materia: Servicios públicos

Tipo: Recordatorio de deberes legales y recomendación

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

Resolución: 168/08, de 4 de diciembre.

#### **Ayuntamiento de Barañáin**

Expediente: 08/249

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

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

Resolución: 104/08, 26 de agosto.

#### **Ayuntamiento de Cintruénigo**

Expediente: 08/269

Materia: Bienestar social

Tipo: Recomendación

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

Resolución: 99/08, de 20 de agosto.

#### **Ayuntamiento de Corella**

Expediente: 08/601

Materia: Función pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales y recomendación

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

Resolución: 182/08, de 26 de diciembre.

#### **Ayuntamiento de Cortes**

Expediente: 08/390

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

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

Resolución: 146/08, de 30 de octubre.

#### **Ayuntamiento de Desojo**

Expediente: 08/517

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Denegación de información solicitada.

Resolución: 167/08, de 27 de noviembre.

#### **Ayuntamiento de Egüés**

Expediente: 08/489

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

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

Resolución: 163/08, de 25 de noviembre.

#### **Ayuntamiento de Estella**

Expediente: 08/177

Materia: Urbanismo

Tipo: Recomendación

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

Resolución: 116/08, de 10 de septiembre.

Expediente: 08/253

Materia: Urbanismo

Tipo: Recordatorio de deberes legales

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

Resolución: 109/08, 1 de septiembre.

#### **Ayuntamiento de Etxarri - Aranz**

Expediente: 08/342

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

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

Resolución: 154/08, 18 de noviembre.

Expediente: 08/443

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos.

Tipo: Recordatorio de deberes legales

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

Resolución: 173/08, 15 de diciembre.

#### **Ayuntamiento de Lerín**

Expediente: 07/152

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

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

Resolución: 50/08, de 6 de mayo.

#### **Ayuntamiento de Obanos**

Expediente: 08/171

Materia: Obras públicas

Tipo: Sugerencia

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

Resolución: 69/08, de 5 de junio.

#### **Ayuntamiento de Olóriz**

Expediente: 08/432

Materia: Urbanismo

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

Queja: Construcción sin licencia de obras.

Resolución: 136/08, de 15 de octubre.

#### **Ayuntamiento de Pamplona**

Expediente: 08/254

Materia: Educación

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

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

Resolución: 125/08, de 1 de octubre.

Expediente: 08/289A

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

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

Resolución: 162/08, de 25 de noviembre.

Expediente: 08/408

Materia: Servicios públicos

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

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

Resolución: 137/08, de 16 de octubre.

Expediente: 08/435

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

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

Resolución: 172/08, 9 de diciembre.

#### **Ayuntamiento de Sangüesa**

Expediente: 08/358

Materia: Función Pública

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

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

Resolución: 180/08, de 18 de diciembre.

#### **Ayuntamiento de Tafalla**

Expediente: 08/252

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

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

Resolución: 155/08, de 18 de noviembre.

#### **Ayuntamiento de Tudela**

Expediente: 08/409

Materia: Interior

Tipo: Sugerencia

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

Resolución: 145/08, 29 de octubre.

Expediente: 08/481

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

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

Resolución: 166/08, 27 de noviembre.

#### **Ayuntamiento de Unzué**

Expediente: 08/90

Materia: Hacienda

Tipo: Recomendación

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

Resolución: 151/08, de 11 de noviembre.

#### **Ayuntamiento de Urdazubi – Urdax**

Expediente: 08/425

Materia: Obras públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de vía de acceso a un domicilio.

Resolución: 135/08, 15 de octubre.

#### **Ayuntamiento de Yesa**

Expediente: 08/434

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Sugerencia

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

Resolución: 186/08, 29 de diciembre.

#### **Concejo de Arlegui**

Expediente: 08/370

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

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

Resolución: 157/08, de 18 de noviembre.

#### **Concejo de Beunza**

Expediente: 08/376

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

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

Resolución: 140/08, 20 de octubre.

#### **Mancomunidad de la Comarca de Pamplona**

Expediente: 08/408

Materia: Servicios públicos

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

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

Resolución: 137/08, de 16 de octubre.

#### **Mancomunidad de Mairaga**

Expediente: 08/59

Materia: Obras públicas

Tipo: Recomendación

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

Resolución: 56/08, de 14 de mayo.

#### **3.6.13. Por otras Administraciones y entidades públicas**

##### **Universidad Pública de Navarra**

Expediente: 08/453

Materia: Vasculencia/euskera

Tipo: Recomendación

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

Resolución: 139/08, de 20 de octubre.

Expediente: 08/483

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia normativa

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

Resolución: 159/08, 20 de noviembre.

Expediente: 08/484

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia normativa

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

Resolución: 158/08, de 20 de noviembre.

### 3.6.2. RESOLUCIONES NO ACEPTADAS

#### 3.6.2.1. Resoluciones en las que la Administración ha justificado la no aceptación

##### **Ayuntamiento de Buñuel**

Expediente: 08/365

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Molestias ocasionadas por una explotación ganadera.

Resolución: 124/08, 25 de septiembre.

##### **Mancomunidad de la Comarca de Pamplona**

Expediente: 08/503

Materia: Servicios públicos

Tipo: Recomendación

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

Resolución: 156/08, 18 de noviembre.

#### 3.6.2.2. Resoluciones en las que la administración no ha aceptado.

##### 3.6.2.2.1 Por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra

##### **Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte**

Expediente: 07/387

Materia: Bienestar Social

Tipo: Sugerencia

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

Resolución: 19/08, de 25 de febrero.

Expediente: 08/228

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recomendación

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

Resolución: 131/08, de 15 de octubre.

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

Expediente: 08/559

Materia: Turismo

Tipo: Sugerencia

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

Resolución: 179/08, de 18 de diciembre.

##### **Departamento de Presidencia, Justicia e Interior**

Expediente: 08/272

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación

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

Resolución: 88/08, de 30 de julio.

Expediente: 08/394

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

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

Resolución: 165/08, de 26 de noviembre.

Expediente: 08/525

Materia: Tráfico

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

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

Resolución: 174/08, de 16 de diciembre.

**Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea**

Expediente: 08/398

Materia: Sanidad

Tipo: Sugerencia

Queja: Trato recibido en un centro psiquiátrico.

Resolución: 133/08, de 15 de octubre.

Expediente: 08/537

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a una solicitud presentada.

Resolución: 170/08, 4 de diciembre.

**3.6.2.2.2 Por las Entidades Locales de Navarra****Ayuntamiento de la Cendea de Cizur**

Expediente: 08/148

Materia: Medio Ambiente

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

Queja: Disconformidad con la instalación de un transformador eléctrico.

Resolución: 78/08, de 24 de junio.

**Ayuntamiento de Ciriza**

Expediente: 08/303

Materia: Servicios públicos

Tipo: Recomendación

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

Resolución: 149/08, de 4 de noviembre.

**Ayuntamiento de Cortes**

Expediente: 08/393

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Molestias ocasionadas por los "cuartos de peñas"

Resolución: 129/08, de 7 de octubre.

**Ayuntamiento de Etxarri Aranatz**

Expediente: 08/182

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

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

Resolución: 97/08, de 18 de agosto.

**Ayuntamiento de Pamplona**

Expediente: 08/525

Materia: Tráfico

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

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

Resolución: 174/08, de 16 de diciembre.

**Concejo de Arlegui**

Expediente: 07/414

Materia: Garantías de los ciudadanos en los procedimientos administrativos

Tipo: Recordatorio de deberes legales y recomendación

Queja: Denegación de acceso a documentos y archivos administrativos.

Resolución: 57/08, de 14 de mayo.

**Concejo de Astráin**

Expediente: 08/148

Materia: Medio Ambiente

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

Queja: Disconformidad con la instalación de un transformador eléctrico.

Resolución: 78/08, de 24 de junio.



